

# Master of Arts HES-SO en Travail social

## TRAVAIL DE MASTER

### **La méthode agile d'intervention en travail social : test empirique au sein du Relais-Contact**

Réalisé par

**Fanny Cruchon**

Sous la direction de

Professeur Pierre Gobet

Haute École de Travail Social et de la Santé Lausanne (HETSL)

Lausanne, le 19 janvier 2021

Accepté par :

Filière Master of Arts HES-SO en Travail social

HES-SO Master

Lausanne, Suisse

Membres du Jury :

Pierre Gobet, directeur, président du jury

Philip Evans Clark, expert

## **Remerciements :**

Je voudrais, dans un premier temps, remercier mon directeur de mémoire M. Gobet, professeur ordinaire à la Haute École de Travail Social et de la Santé Lausanne (HETSL), pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils qui ont contribué à alimenter ma réflexion.

Je remercie les collaborateurs et les collaboratrices du Relais-Contact, Marion, Christine, Nicolas, Nicole et Marie-Eve pour leur confiance, leur disponibilité, leur implication, leurs remarques pertinentes et leur bienveillance. Mes remerciements s'adressent aussi à la direction de la Fondation le Relais pour m'avoir donné l'occasion de réaliser mon travail de terrain.

Je remercie également les enseignant-e-s du module 2 du CAS en *Case Management* à l'Unité de formation continue de la HETSL, Mme Nanty et M. Gobet, ainsi que les étudiant-e-s de la volée 2019, pour leur chaleureux accueil dans leur classe m'ayant permis d'affiner mes connaissances sur le sujet d'étude.

Un merci tout particulier s'adresse à Florian pour son soutien, son écoute, sa patience, sa relecture et ses précieux conseils de rédaction avisés.

Un immense merci à Justine, Kim Lan, Antoine, Loïs, Annaëlle, Clémentine, Mélissa, Julia, Méry, Amandine, Julien, Laetitia, Lucas et Coralie pour avoir été là, leur confiance, leur humour et pour être de précieuses sources d'inspiration.

Je tiens enfin à remercier chaleureusement ma famille, mes parents Lisa et Raoul ; mes sœurs Nathalie et Catherine ; et mes proches qui m'ont soutenue de près ou de loin par leur affection, leur présence, leurs encouragements et pour m'avoir apporté tout ce dont j'avais besoin pour l'achèvement de cet ouvrage.

Du fond du cœur, merci.

Les opinions exprimées dans ce document n'engagent que son auteure.

# Table des matières

<b>Rapport de recherche .....</b>	<b>9</b>
1. Introduction .....	10
2. Présentation du terrain .....	11
2.1. La Fondation le Relais.....	11
2.2. Le Relais-Contact.....	12
2.2.1. Les formes de l'intervention .....	12
2.3. Qu'est-ce qu'un milieu ouvert ?.....	14
2.4. Le concept de milieu ouvert du Relais .....	14
2.4.1. À travers l'histoire .....	14
2.4.2. Aujourd'hui.....	16
3. Discussion de la démarche méthodologique .....	17
3.1. L'expérience-enquête .....	17
3.2. Des démarches méthodologiques qui s'en rapprochent .....	20
3.2.1. L'ethnopraxie.....	20
3.2.2. L'observation participante ou la participation observante.....	20
3.2.3. L'expérimentation en immersion.....	21
3.2.4. La recherche-action.....	22
3.3. Grounded Theory .....	22
3.3.1. La méthode agile comme sensibilité théorique.....	24
3.4. L'analyse des données.....	25
3.5. L'étude de cas.....	25
3.6. Les objections généralement faites à la méthode .....	26
3.7. Choix des situations observées.....	26
3.7.1. Situation d'Alba .....	27
3.7.2. Situation de Louise .....	27
3.7.3. Situation de Frédéric .....	28

3.8.	L'éthique de la recherche .....	29
4.	Clés conceptuelles .....	30
4.1.	Le paradigme de l'accompagnement.....	30
4.1.1.	La posture de l'accompagnant·e .....	30
4.1.2.	Supposés qui fondent la conception de l'aide.....	31
4.2.	Méthodologie d'intervention en travail social dite « en cascade » .....	32
4.3.	La complexité .....	33
4.4.	L'effectuation .....	34
4.5.	« Dire, c'est faire » .....	36
5.	Problématique .....	37
6.	Présentation et analyse des données .....	38
6.1.	Introduction à la méthode agile .....	38
6.2.	Le principe du « ok ».....	39
6.3.	Le principe de l'orientation sur les ressources .....	43
6.4.	Le principe du zoom arrière .....	44
6.5.	Le principe des accords et des partenariats .....	47
6.6.	Le principe des hasards et des contingences .....	49
6.7.	Le principe de la perte acceptable .....	49
7.	Discussion des résultats .....	50
7.1.	Les limites de la recherche .....	50
7.2.	Les perspectives de la recherche .....	51
7.3.	Les intérêts pour le Travail social .....	54
7.1.	Auto-évaluation du processus de recherche .....	55
8.	Conclusion .....	58
9.	Liste des références .....	59
<b>Annexes</b>	.....	<b>62</b>

# Résumé

Cette étude propose d'interpréter les pratiques d'accompagnement social ayant lieu sur le terrain d'enquête selon un référentiel innovant, celui de « la méthode agile d'intervention en travail social » porteuse d'une autre structuration, *agile*, des suivis. Cette interprétation implique de regarder les situations dans la complexité et de les envisager selon une perspective qui s'intéresse aux forces et aux ressources. Partant du postulat que la grille de lecture sélectionnée pour parler de l'intervention amène à l'interpréter différemment, il en découle que se référer à l'agilité change le sens donné à l'intervention et tend à ouvrir d'autres perspectives. J'ai appliqué la méthode de recherche de l'expérience-enquête au sein d'un dispositif d'accompagnement socio-éducatif orienté par la demande des personnes et consigné des données sur les pratiques professionnelles de travailleurs et travailleuses sociaux·ales. En mobilisant le référentiel agile pour interpréter les données récoltées, je montre comment la méthode agile permet de structurer l'action au travers des catégories qu'elle propose.

Mots clés : Accompagnement, méthode agile, intervention en travail social, pratique

This study proposes to interpret the social support practices taking place in a field of investigation according to an innovative framework, that of the "agile method of intervention in social work" that provides an agile structuring of the follow-ups. This interpretation implies looking at situations in their complexity and considering them from a perspective that focuses on strengths and resources. Starting from the postulate that the framework selected to talk about an intervention leads to a different interpretation of it, it follows that referring to agility changes the meaning given to an intervention and tends to open up other perspectives. I have applied the method of experiment-investigation research within a socio-educational institution and collected data on the professional practices of social workers. By mobilizing the agile referential to interpret the collected data, I show how the agile method allows to structure the action through the categories it proposes.

Key words: accompaniment, agile method, social work, practices

## **Table des abréviations**

AEMO	Action Éducative en Milieu Ouvert
AI	Assurance Invalidité
ASEMO	Action Socio-Éducative en Milieu Ouvert
CFC	Certificat Fédéral de Capacité
CSR	Centre Social Régional
DGCS	Direction Générale de la Cohésion Sociale
EMS	Établissement Médico-Social
HES-SO	Haute École Spécialisée de Suisse Occidentale
MIS	Mesure d'Insertion Sociale
OAI	Office de l'Assurance Invalidité
OFAS	Office Fédéral des Assurances Sociales
RI	Revenu d'Insertion

## **Rapport de recherche**



## **1. Introduction**

Ce travail est le résultat d'une recherche de terrain inductive effectuée au Relais-Contact à Yverdon-les-Bains. Il s'agit d'une structure d'accompagnement socio-éducatif en milieu ouvert de la Fondation le Relais, institution vaudoise œuvrant dans l'insertion sociale et professionnelle auprès d'adultes en difficulté. Je suis travailleuse sociale engagée dans le dispositif lors de la réalisation de cette recherche dans le cadre de la formation Master en Travail social HES-SO. Ce projet est né de liens tissés entre certains aspects théoriques étudiés et des questionnements rencontrés dans la pratique de mes fonctions. Il s'agit d'une démarche fondamentalement ascendante où le terrain a fait émerger des questionnements qui ont permis de construire le processus de recherche au fur et à mesure du déroulement de celle-ci. En tant de chercheuse-actrice, j'ai mis en œuvre la méthode de l'expérience-enquête (Schnapper, 2011) et ai récolté des données relatives à trois situations dont j'étais coréférente pendant trois mois.

Cette enquête fait l'exercice de mobiliser les concepts de la méthode agile d'intervention en travail social pour interpréter et rendre compte des pratiques professionnelles ayant lieu sur le terrain. Elle établit le constat que les catégories du référentiel agile permettent d'élaborer sur les pratiques et de rendre compte de ces dernières en laissant toute la place à la complexité et l'unicité des situations. En proposant une interprétation des données avec les catégories de la méthode agile, il est montré ici que cette dernière permet de structurer l'action.

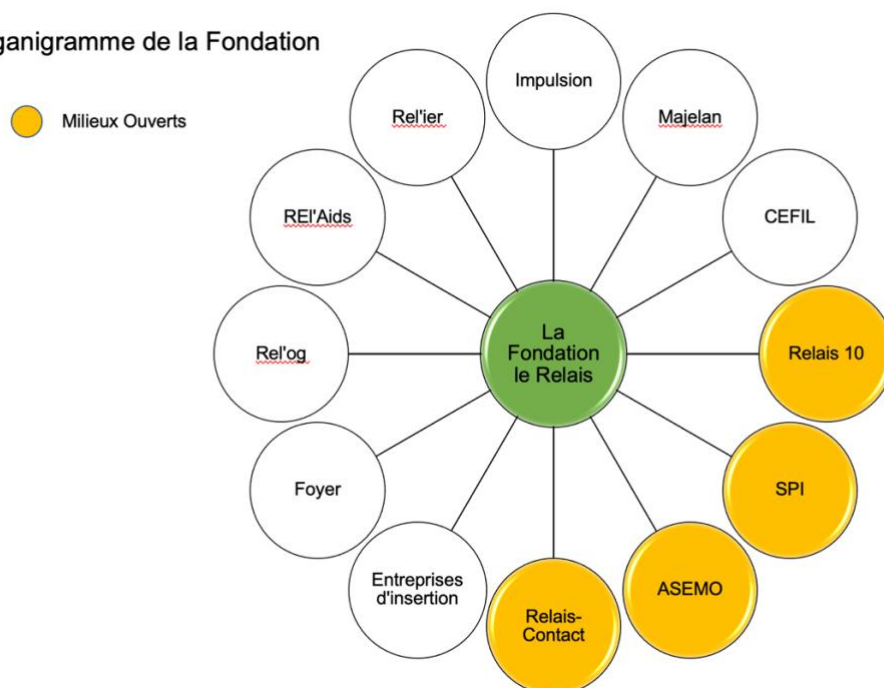
La structure de ce rapport suit la logique de l'évolution du processus de recherche. Je propose donc en premier lieu une présentation du terrain d'enquête, chapitre dans lequel une définition du concept de milieu ouvert de la Fondation le Relais prend place. La discussion des choix méthodologiques est ensuite exposée, puis les perspectives théoriques permettant d'introduire la problématique. Pour finir, l'analyse des résultats permet de tisser certaines perspectives de la recherche et discuter des intérêts pour le travail social.

## 2. Présentation du terrain

### 2.1. La Fondation le Relais

La Fondation le Relais (2013a) œuvre depuis 1971 pour l'insertion sociale et professionnelle des adultes et des jeunes adultes en situation d'exclusion. Chacune de ses 12 structures vise à donner aux personnes des moyens d'insertion durables, que ce soit par rapport au logement, à la formation, à l'emploi, l'accès aux soins, l'accès aux revenus, aux activités sociales. L'accompagnement est orienté sur les potentialités et les capacités de chaque personne. Elle est active dans les domaines de l'insertion socioprofessionnelle, des dépendances, du travail social hors mur et de l'accompagnement en milieu ouvert.

Organigramme de la Fondation



Toutes rattachées aux valeurs fondatrices de la Fondation, les différentes structures disposent d'une grande indépendance dans la mise en œuvre de leur mission. Historiquement, elles se sont développées selon une logique de décentralisation et une diversification des activités liées aux besoins des milieux locaux et aux partenariats des différentes régions géographiques. Elles sont totalement autonomes les unes des autres et reliées uniquement par la direction, la comptabilité, le comité<sup>1</sup> et les organes internes du personnel tels que sa commission et son assemblée générale (Rossel, 1989, p. 83).

<sup>1</sup> Devenu le conseil de Fondation lorsque l'association le relais est devenue la Fondation le relais.

L'enquête est menée au sein du Relais-Contact, une des quatre structures d'accompagnement en milieu ouvert située à Yverdon-les-Bains. Les autres sont : L'ASEMO qui couvre la ville de Lausanne ; le SPI qui intervient dans la région de Morges ; et Relais 10 qui œuvre également à Lausanne avec une mission s'adressant plus spécifiquement aux personnes atteintes de maladies virales (principalement séropositivité). Les dispositifs de milieu ouvert sont également autonomes les uns des autres et se sont développés de manière singulière en fonction de leur histoire, de leur territoire, des partenaires et des travailleurs-euses sociaux-ales qui ont porté et forgé le projet.

## **2.2. Le Relais-Contact**

Le Relais-Contact est un service social généraliste qui œuvre dans l'accompagnement socio-éducatif en milieu ouvert auprès d'adultes rencontrant des difficultés (Fondation le Relais, 2013b). Le service effectue un travail sans mandats et s'adresse aux personnes majeures volontaires pour mettre en œuvre un changement dans leur vie, favorisant l'insertion sociale, la stabilisation de leur situation, ou la prévention de la précarisation et de l'exclusion. Reconnu d'utilité publique, le service est financé par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) et par l'Office Fédéral des Assurances Sociales (OFAS). La prestation est gratuite pour les bénéficiaires.

Les domaines d'action sont très larges et orientés par la demande du-de la client-e. Principalement, les demandes concernent les aspects suivants :

- ◆ recherche de travail ou projet de formation
- ◆ accès aux revenus, gestion de budget, désendettement
- ◆ gestion administrative
- ◆ recherche de logement, maintien dans le logement
- ◆ problématiques personnelles, relationnelles et familiales
- ◆ accompagnement auprès des personnes dépendantes
- ◆ orientation dans le réseau pour des besoins spécifiques

### **2.2.1. Les formes de l'intervention**

L'équipe de professionnel-le-s est constituée de cinq éducateur-trice-s sociaux-ales HES-SO et d'une secrétaire comptable. Tou-te-s les collaborateurs et les collaboratrices travaillent à temps partiel, pour un effectif total de 360%.

Les accompagnements se font en coréférence de deux personnes et les rendez-vous sont pris en alternance. Les coréférent-e-s travaillent en collaboration sur tous les plans de chaque situation et sollicitent l'équipe lorsqu'ils-elles le jugent nécessaire pour orienter leur intervention. De manière générale, un rendez-vous hebdomadaire est d'abord proposé, avant que la fréquence des rencontres ne s'adapte aux besoins des client-e-s. Il n'y a pas de limite de temps aux accompagnements, cela dépend du sens que voient les personnes accompagnées et les coréférent-e-s au maintien d'un suivi et des objectifs mis en place. Un bilan annuel au minimum est organisé pour faire le point sur l'évolution de la situation de la personne.

Les rendez-vous sont généralement pris dans les locaux du Relais-Contact. De manière ponctuelle ou selon les situations (urgence, crise, intensité, etc.), ils peuvent s'organiser au domicile des personnes ou à l'extérieur. Ces accompagnements à l'extérieur, notamment auprès du réseau, ont lieu à la demande de l'une des parties avec l'accord de la personne concernée.

Dans certaines situations, la fondation sous-loue un appartement dont elle détient le bail. La mise à disposition d'un logement est toujours à titre provisoire, même si le temps pour les personnes de trouver un logement à leur nom peut s'avérer très long. Dans ce cas, des visites à domicile sont plus fréquemment mises en œuvre.

Le Relais-Contact dispose d'une charte de collaboration avec le Centre Social Régional (CSR-JUNOVA) d'Yverdon-les-Bains. Les travailleurs-euses sociaux-ales du dispositif travaillent par délégation pour les client-e-s qui bénéficient du Revenu d'Insertion (RI) et qui ont besoin d'un suivi social plus conséquent que celui proposé au CSR. Dans ces cas-là, ils-elles collaborent directement avec une gestionnaire de dossiers du CSR.

En fonction des situations, il peut arriver qu'une partie des affaires administratives et des revenus des personnes soient gérés par le service, sur cession des bénéficiaires et toujours de manière volontaire. L'objectif au long cours est de rendre aux personnes leur entière autonomie et la pleine prise en main de leur gestion administrative, mais leur rythme est respecté tout comme leurs priorités dans la démarche de stabilisation de leur situation.

### **2.3. Qu'est-ce qu'un milieu ouvert ?**

Le terme de « milieu ouvert » fait souvent référence dans la littérature à l'action éducative en milieu ouvert de l'AEMO, soit un soutien éducatif aux familles en difficulté par rapport à leurs enfants chez eux, à domicile, dans le milieu. Sur mandat du service de protection de la jeunesse, la prestation vise principalement à soutenir les parents dans l'éducation de leurs enfants afin d'éviter un placement (Fondation Jeunesse & Familles, s.d.). Dans son ouvrage, Ott (2007) aspire à clarifier la définition du travail social en milieu ouvert, comme une pratique du travail social « hors institution ». Sa définition se concentre toutefois sur les prestations adressées aux enfants. Ces références ne représentent donc pas le concept du milieu ouvert tel qu'il est pensé dans le dispositif étudié, soit à l'attention des adultes en difficulté. Celui-ci est très peu référencé dans la littérature, et c'est à travers l'histoire de la création de ces lieux et les archives de la fondation que se trouve la définition du concept, exposée au chapitre suivant.

Toutefois, plusieurs composantes mises en avant par Ott (2007) se retrouvent dans la conception du travail en milieu ouvert effectué sur le terrain investigué. Je retiens donc le fait que ce type d'intervention est « caractérisé par une prise en compte globale des difficultés et des besoins de la population contactée » (p. 9). Il nécessite la construction d'une relation éducative qui permette de favoriser le changement vers un mieux-être des individus (p. 9). On peut dire que cette pratique est axée sur une logique de territoire, intervenant au plus près des milieux de vie des personnes rencontrées (p. 9). Dans une ville, sur un territoire donné, les travailleurs-euse sociaux-ales sont au contact d'une population précarisée, ou aux prises avec des difficultés et les soutiennent dans leur démarche d'insertion sociale. En somme, l'intervention en milieu ouvert a comme volonté intrinsèque de retisser des liens sociaux, dans une visée globale d'utilité publique et de cohésion sociale (p. 51).

### **2.4. Le concept de milieu ouvert du Relais**

#### **2.4.1. À travers l'histoire**

Au sein de la Fondation le Relais, la terminologie de « milieu ouvert », lors de la création des dispositifs, renvoyait surtout à une opposition à la vie en internat. L'activité de l'Association du Relais a débuté en 1971 avec le Foyer Relais à Morges. Lors de la création des premiers milieux ouverts, soit l'ASEMO-Lausanne en 1979 – l'acronyme signifiant Action Socio-Éducative en Milieu Ouvert – suivi de près par le Relais-Contact

en 1980, l'Association du Relais a voulu innover et répondre au mieux à de nouveaux besoins identifiés (Rossel, 1989, p. 82). Contrairement au Foyer, ces nouvelles prestations s'offraient à des personnes maintenues dans leurs lieux de vie (ce puisse être la zone). Non sans représenter certains défis, cette innovation permettait d'approcher une nouvelle population, ne s'agissant pas d'un concept de suivi « post-cure », post-foyer.

Un autre principe de distinction tient à l'opposition internat/milieu ouvert ; non que le Foyer n'ait jamais été un milieu « fermé ». Simplement, la prise en charge, le contexte, les morceaux d'histoire de vie, les procédés et les objectifs sont différents selon qu'on vit en dépendance étroite avec un cadre familial et protecteur ou au sein de la société (presque) comme n'importe qui d'autre. Le milieu ouvert a repris des idées qui avaient déjà fait leur chemin dans le « social ». Mais à l'ASEMO-Lausanne et au Relais-Contact à Yverdon, elles ont dès le début suivi une logique propre, marquée à la fois par le moment historique, la personnalité des professionnels engagés et la volonté directoriale d'innover, d'expérimenter. (Rossel, 1989, p. 99)

Un des grands enjeux était de savoir comment approcher cette population, permettre la rencontre et créer l'habitude ? Au début, des initiatives différentes ont été prises entre Lausanne et Yverdon. Les travailleurs-euses sociaux-ales ont notamment investi les bistrots et y ont tenu des permanences. À Yverdon, des activités dans le domaine de l'animation ont été mises sur pied (théâtre, café-cabaret, crêperie, etc.). Avec le temps, le bouche-à-oreille a fonctionné et une légitimité sociale des dispositifs s'est instituée.

Le mode d'intervention spécifique des milieux ouverts, très riche en possibilités et en surprises, infère des formes d'actions sociales nécessairement discontinues. « Mais par définition, la prise en charge discontinue implique des laps de temps plus ou moins longs hors de tout contrôle des travailleurs sociaux engagés dans ce processus » (p. 84). L'accompagnement se crée en fonction de la relation et des aspirations de la personne. C'est uniquement sur la base concrète du « désir » de rencontre de l'utilisateur-ère que l'intervention opère et s'amorce.

Rossel (1989, p. 85) remarque que ces prémisses peuvent déboucher sur un accompagnement principalement axé sur l'échange et la communication, ou prendre la forme d'aides pratiques très concrètes dans différents aspects de la vie des gens. Lors de l'étude ethnologique de l'auteur, les domaines d'action principaux étaient l'emploi, le logement, le domaine affectif, les relations aux autres, la préservation de l'intégrité mentale et corporelle, et certains aspects du quotidien (savoir habiter, alimentation, lessive, hygiène, etc.). L'accompagnement vise l'autonomisation progressive et permet

aux usager·ère·s d'apprendre à « gérer » eux·elles-mêmes ces questions. Aujourd'hui, j'ajouterai différents aspects de la gestion administrative, tels que : la gestion du courrier, la stabilisation budgétaire, le désendettement, l'accès aux droits sociaux et au revenu, la rédaction de lettres ; ainsi que l'accès à la formation et l'orientation dans le réseau de santé.

Au Relais-Contact spécifiquement, les équipes ont toujours mis sur pieds différentes prestations du domaine de l'animation dans le but de favoriser la rencontre et permettre un lieu d'échange et de présence. Le message souvent mis en avant consiste à dire qu'au Relais-Contact on a du temps à vous consacrer, si vous en ressentez le besoin. Ainsi, la question de l'accueil et du respect de l'autre « là où il en est » a toujours été une valeur forte. Dans ce sens, « l'éducateur sert aussi et surtout de référence, de repère, à la fois souple et rigide, devant permettre à l'usager de situer ses actes et son évolution possible » (p. 87). Aussi, la volonté de concilier à la fois empathie, souplesse et marge de manœuvre essentielle pour faire un bout de chemin avec les personnes, avec des exigences plus réalistes de la vie en société est une question très présente dans l'intervention (p. 88).

#### 2.4.2. Aujourd'hui

L'accompagnement éducatif en milieu ouvert se rapproche des services de prestations aujourd'hui dites « en ambulatoire ». Dans son descriptif interne actuel, la Fondation le Relais les qualifie d'ailleurs comme telles : *prestations ambulatoires « milieu ouvert »* (annexe 1). Ce document apporte un descriptif très général de l'intervention en milieu ouvert (pour les quatre structures) avec un exposé du public cible, des objectifs et du suivi des interventions.

Le public cible est défini de manière très vaste, puisque les prestations s'adressent à toute personne majeure confrontée à des difficultés temporaires ou durables et volontaires dans une démarche de changement. Les objectifs décrits correspondent aux domaines d'action présentés au chapitre précédent. Il y figure comme objectif en plus la possibilité de mettre en perspective sa propre situation afin de l'analyser et la comprendre. Ce descriptif peint de manière large l'accompagnement individualisé qui est proposé aux client·e·s. Comme le souligne Rossel (1989, p. 93), l'étendue des domaines particuliers abordés dans ces espaces de travail ne peut être présentée que de manière succincte.

### **3. Discussion de la démarche méthodologique**

Dans ce chapitre sont exposés et discutés les choix méthodologiques appliqués à l'étude, permettant de justifier de sa scientificité. Cette recherche qualitative met en œuvre la démarche de l'expérience-enquête (Schnapper, 2011) qui est exposée dans un premier temps, ainsi que les démarches qualitatives qui s'en rapprochent. Je suis engagée comme travailleuse sociale au Relais-Contact avant que le projet de recherche ne naisse de mes observations et questionnements. J'ai ensuite porté la double casquette d'actrice-chercheuse tout au long de la réalisation de celle-ci. Les expériences de terrain et les réflexions d'équipe ont permis de construire peu à peu son fil conducteur. Les enjeux liés à ce statut particulier sont débattus dans ce chapitre. Afin de délimiter un contour à la récolte de donnée et d'orienter les observations et les réflexions, l'approche de l'étude de cas multiples a été privilégiée et j'ai consigné des données relatives à trois situations accompagnées au sein du dispositif. Concernant la construction des données, j'ai mobilisé les outils usuels des sciences humaines et sociales. J'ai tenu un journal de terrain et enregistré des entretiens d'échange d'informations lors desquels les professionnel-le-s élaborent le sens des situations et de leurs actions. J'ai également analysé des sources écrites telles que les archives, la documentation interne, les dossiers, etc. La démarche méthodologique que j'ai mise en œuvre sort des schémas classiques de recherche, bien qu'elle trouve la justification de sa pertinence dans plusieurs écrits de sociologues ou anthropologues reconnus. Pour finir, un paragraphe discute des critiques principales qu'elle soulève et les questions éthiques sont énoncées.

#### **3.1. L'expérience-enquête**

La forme méthodologique que j'ai choisie est qualifiée par Schnapper (2011) d'« expérience-enquête » après l'avoir elle-même appliquée. L'auteure a, en effet, fait l'analyse d'une institution dans laquelle elle était employée avant que l'idée d'une étude sociologique émerge. L'auteure n'est pas arrivée sur un terrain dans le but de mener une enquête prédéfinie, mais c'est parce qu'elle était membre du terrain qu'elle a commencé à enquêter sur cette institution. Schnapper (2011) soutient que la pertinence d'une méthode ne vaut que par les résultats qu'elle permet d'obtenir et l'expérience-enquête a démontré différents avantages. Cette forme lui a donné l'occasion de percevoir de nouvelles dynamiques au sein de l'institution, notamment parce que la participation totale au dispositif lui a permis d'échapper aux discours convenus.



Au-delà d'une observation participante (méthode de l'enquête ethnographique reconnue et répertoriée dans les manuels de l'enquête sociologique) ou d'une participation observante (qui viendrait marquer le degré de participation élevé), le terme d'expérience-enquête permet de souligner la différence entre une situation où le-la chercheur·euse s'intègre dans un terrain et devient plus ou moins acteur·trice afin d'en observer le fonctionnement – il-elle garde un statut spécifique et se situe en externalité du groupe qu'il-elle étudie – et le cas de figure particulier où le-la chercheur·euse est lui-elle-même un·e indigène, qui participe pleinement au déroulement et aux prises de décisions du milieu étudié. « Être un chercheur qui fait lui-même partie du groupe qu'il étudie est, à coup sûr, un cas particulier et extrême d'une participation aussi « active » que « complète » - c'est une sorte de cas limite. » (Schnapper, 2011).

Être un·e « chercheur·euse-acteur·trice » ou un·e « observé·e-observateur·trice » n'est pas sans poser des questions de faisabilité notamment liées à la familiarité d'avec le milieu social observé. Il convient d'être attentif à quelques précautions pour permettre une objectivation efficiente, nécessaire à l'intelligibilité. « Or, au cours de la recherche, la familiarité impose un effort continu d'objectivation, un contrôle permanent de ses propres réactions ». Afin de m'assurer de l'effort d'objectivation, je prévois des modes de production de données différenciés et complémentaires.

L'auteure rappelle que la plupart des chercheur·euse·s s'intéressent aux milieux sociaux dont ils sont proches et cela ne remet pas en question la rigueur de leur analyse : « l'engagement n'est pas contradictoire avec la distanciation nécessaire à la connaissance ». La question du mélange d'engagement et de distanciation primordiale au projet de compréhension des sciences humaines a été traitée par Norbert Elias (1987). Ce dernier relève notamment que si les problèmes de méthodes faisant débat entre les sociologues ne sont souvent que secondaires, il convient tout de même de réfléchir sur sa propre implication dans les problèmes de société étudiés. (Lahire, 1993, p. 674). Pour lui, l'homme est « engagé » (*involvement*) vis-à-vis de la réalité et l'attitude scientifique permet d'en sortir progressivement (p. 673).

Schnapper cite par ailleurs plusieurs recherches pour lesquelles les chercheurs et la chercheuse sont retourné·e·s dans des milieux dont ils ont fait partie – telles que : Anderson (1993), Hoggart (1970), Hayano (1982), Krieger (1983) – mais elle note toutefois une différence notoire, soit le fait que les chercheur·euse·s avaient à chaque fois

quitté le milieu avant de revenir sous l'angle de l'enquête. Le moment de la « participation spontanée » et celui de l'« enquête » se succédaient, alors que dans son cas – et dans le mien – ils sont confondus. « J'ai été un acteur social tout en objectivant mon expérience. La présence "naturelle" dans l'objet de la recherche me donnait deux rôles successifs et c'est mon regard qui transformait l'institution dont j'étais membre en "terrain" » (Schnapper, 2011).

La dialectique entre les deux rôles, celui d'acteur·trice (qui participe) et celui d'enquêteur·euse (qui observe et rend compte) n'est pas aisée à pratiquer sur le terrain. Jouer les deux rôles simultanément est difficile et la solution proposée par Schnapper (2011) est de les séparer dans le temps. « On ne peut se dédoubler de manière continue, même s'il est possible, rétrospectivement, d'avoir une attitude réflexive sur sa propre position et sa propre action. Il est vrai qu'on peut « séparer dans le temps » les deux rôles. »

La méthode de récolte que j'ai imaginée se fonde sur cette séparation qui favorise la subjectivation. En effet, j'ai rendu compte par écrit dans le journal, après coup, d'actions concrètes que j'ai menées sur le terrain. J'ai d'abord effectué l'entretien avec le·la client·e et je l'ai restitué et décrit dans un deuxième temps. En parallèle, j'ai récolté des données relatives à l'interprétation du sens de l'action, en enregistrant des échanges formels et informels entre le·la coréférent·e et moi sur les situations observées. De plus, le journal de terrain prend la forme d'un double carnet en miroir, dans lequel sont systématiquement répertoriés les faits observés ainsi que tous les aspects subjectifs liés à ceux-ci en parallèle, soit : mes intuitions, gênes, inconforts, questionnements, ressentis, etc.

D'autre part, Schnapper souligne l'existence d'un précédent à sa propre étude. Coenen-Hutter (1991) a également pratiqué une étude sur la base de son expérience de malade dans les hôpitaux. La démarche s'est révélée particulièrement féconde, et ce notamment parce qu'elle lui a permis d'exploiter des situations d'interactions qui n'étaient pas conçues pour être des occasions de recherche.

### **3.2. Des démarches méthodologiques qui s'en rapprochent**

#### **3.2.1. L'ethnopraxie**

Wacquant parle d'« ethnopraxie » pour nommer son expérience dans les salles de boxe où il a dû s'intégrer totalement au milieu qu'il voulait étudier. Il désigne ainsi cette « forme d'enquête qui consiste à "pratiquer en temps et en situation réels avec les indigènes de sorte à acquérir, comme eux, par la routine, les savoirs tacites et les catégories de perception qui composent pour partie leur univers" » (Pinçon & Pinçon-Charlot, 1997, p. 74, cité dans Schnapper, 2011). Il a toutefois la différence notable de s'intégrer à un milieu inconnu dans le but de l'enquête et de devoir tout apprendre des codes de celui-ci. Il n'est pas déjà membre du milieu qu'il étudie.

#### **3.2.2. L'observation participante ou la participation observante**

La terminologie d'« observation participante » qualifie la pratique de recherche qualitative pour laquelle le chercheur ou la chercheuse s'intègre sur le terrain étudié, afin d'en observer différents éléments, tout en s'impliquant dans une certaine mesure et en participant à la vie du milieu. La présence du·de la chercheur·euse se justifie et se fonde mieux avec les acteur·trice·s du fait de la participation. Cette présence permet au·à la chercheur·euse de récolter des informations qu'il·elle consigne dans le journal de terrain. Celles-ci deviennent de fait des données. Cette pratique lui permet de se frotter « en chair et en os à la réalité qu'elle entend étudier [...] au plus près de ceux qui la vivent » (Olivier de Sardan, 1995, p. 3).

Certains auteurs préfèrent nommer leur démarche « participation observante » pour marquer, entre autres, une participation renforcée. Alam (2015) en fait partie et soulève les plus-values d'une démarche de recherche très engagée dans le milieu, notamment du fait qu'elle permette l'accès aux coulisses : zones grises, discussions de couloir, échanges de mails, etc. Pour l'auteur, une grande participation favorise l'accès aux pratiques, propriétés sociales, codes et catégories de pensée des acteurs et des actrices de manière plus fluide que par les entretiens semi-directifs, qui doivent souvent se contenter de postures plus traditionnelles (p. 70). Enfin, Alam souligne que la participation implique un apprentissage rapide des « règles du jeu de l'expertise » (p. 74), ce qui permet de construire des données poignantes et révélatrices. Pour lui « il s'agit de troquer l'épistémologie wébérienne des sciences sociales, caractérisée par la démarche

compréhensive, au profit d'une épistémologie rationaliste, positiviste et radicalement tournée vers l'action » (Alam, 2015, p. 74).

Soulé (2007) propose une réflexion sur ces deux notions, leurs utilisations et leurs justifications. La différence notoire entre les deux reste le degré d'implication. La prépondérance de la participation sur l'observation veut être marquée par l'auteur lorsqu'il choisit le terme de participation observante.

Au-delà de la diversité des usages mise à jour, l'expression PO [participation observante] sert dans tous les cas présentés à souligner la priorité accordée, au quotidien, à la participation. La qualité du recueil des données pâtit éventuellement de la mise au second plan de l'observation, puisque l'analyse ne se développe que dans les rares interstices de temps qui lui sont favorables. Sur certains terrains nécessitant une forte implication personnelle, la priorité accordée à la participation constitue la condition sine qua non de la réalisation d'une observation. (Soulé, 2007, p. 135)

Somme toute, il est clair que la démarche d'expérience-enquête va encore plus loin dans l'implication du chercheur ou de la chercheuse. Le choix de cette dénomination pour qualifier ma démarche me semble importante, afin de marquer le parti pris que je fais ici, et refléter avec exactitude les enjeux de la méthodologie entreprise tant qu'actrice-chercheuse.

### 3.2.3. L'expérimentation en immersion

Pereira (2015), pour son projet de thèse, a mis en œuvre une méthode de recueil de données similaire à l'expérience-enquête, qu'elle a préféré intituler « expérimentation en immersion ». L'auteure met également en évidence la particularité de sa recherche, pour laquelle elle était également actrice sur le terrain enquêté. Son étude sur le militantisme est d'ailleurs née de la liaison entre son expérience préexistante dans une organisation politique et une théorie spécifique qu'elle étudiait en parallèle.

J'avais été conduite à formuler cette hypothèse à partir de l'expérience, à laquelle j'avais participé, de mobilisation ... . Or, il me semblait déceler des parallèles entre les théories formulées par cet auteur et les pratiques militantes durant ce mouvement. Je souhaitais donc voir s'il était possible de modéliser la grammaire de ces pratiques militantes à partir de la philosophie pragmatiste. (Pereira, 2015, p. 2)

Cette particularité se retrouve également dans mon travail, puisque le terrain que je désirai étudier – soit le dispositif dans lequel je suis engagée comme travailleuse sociale – était délimité avant que la problématique ne se dessine. Cette dernière s'est construite par

induction, en résultant de certaines observations. Qui plus est, la prise de connaissance de la théorie de la méthode d'intervention agile en travail social, lors d'un séminaire suivi dans le cadre de la formation Master en Travail social<sup>2</sup>, m'a permis d'appréhender une forte adéquation entre ces deux sphères. Je souhaitais profiter de l'occasion de ce travail de recherche pour tenter de tisser des liens entre cette théorie et mon expérience de terrain préexistante. À l'instar de l'auteure, les parallèles que j'ai pu déceler m'ont conduite à construire ce projet de recherche.

La nuance entre la terminologie « expérimentation en immersion » et « expérience-enquête » – et la raison pour laquelle j'ai retenu cette dernière – est que Pereira choisit d'expérimenter certaines hypothèses sur son terrain, alors que pour mon cas les hypothèses et la problématique naissent du terrain, selon la logique ascendante. Cela dit, l'expérience-enquête est une « expérience en immersion », mais elle reflète plus précisément l'aspect inductif de la construction du projet de recherche.

#### 3.2.4. La recherche-action

Cette étude n'est pas une recherche-action, car elle n'a pas pour projet de tendre à une transformation du social étudié. Même si son élaboration peut aboutir à des changements ou des réflexions sur le terrain, ce n'est pas en soi un but de celle-ci. Elle se limite à essayer de décrire les pratiques observées selon un nouveau référentiel.

### **3.3. Grounded Theory**

La *Grounded Theory* (GT), développée par Glaser & Strauss (1967), est une approche de recherche inductive « par laquelle l'immersion dans les données empiriques sert de point de départ au développement d'une théorie sur un phénomène et par laquelle le chercheur conserve toujours le lien d'évidence avec les données de terrain » (Guillemette, 2006, pp. 32-33). En effet, laisser voir les bases de l'interprétation est important dans une démarche comme celle-ci pour légitimer la pertinence de mes conclusions. Cela permet au lecteur et à la lectrice de se faire sa propre opinion des conclusions que je tire et des généralisations que je propose.

---

<sup>2</sup> Gobet, P. (2019, le 10 octobre). *La méthode agile, contexte et opérationnalisation* (Atelier de Recherche Thématique Développement de Projet). Lausanne : HES-SO Master.

Ce projet ne s'est pas élaboré selon le schéma classique (thématique → cadre théorique → problématique → question de recherche → méthodologie), mais en partant d'abord du terrain, d'un ancrage méthodologique, pour aboutir sur des propositions de formes de récolte de données. Parallèlement, un cadre conceptuel s'est construit selon la sensibilité théorique avec laquelle je me suis penchée sur les données empiriques. L'architecture de ce rapport reflète donc la manière dont la recherche a été édifiée.

En GT, il s'agit premièrement de suspendre temporairement le recours à des cadres théoriques de référence existants et garder son attention particulièrement ouverte à ce qui peut émerger du terrain (Guillemette, 2006, p. 34). Le projet d'enquête s'est construit alors que j'étais engagée comme actrice sur le terrain depuis plusieurs mois. Mes observations et ma prise de fonction dans le dispositif ont posé des questions. J'ai eu envie d'y effectuer cette recherche de mémoire avant de savoir de quel objet j'allais traiter. A posteriori, je qualifie cette période de pré-enquête qui m'a permis de laisser émerger du terrain des questionnements congruents, posant problème aux acteurs et aux actrices concerné·e·s.

Ensuite, j'ai sélectionné le cadre théorique pertinent pour répondre aux éléments émergés du terrain. Ainsi, le cadre théorique n'est pas généré à partir des recherches antérieures, mais bien à partir des données empiriques. « Le principe est d'entrer sur le terrain à explorer avec le moins possible de suppositions préalables, le moins possible de précompréhensions à appliquer, le moins possible d'hypothèses à vérifier » (p. 36). L'objet d'étude s'est donc précisé au fur et à mesure de l'avancée de l'enquête et n'a pas été défini au départ. Les premières étapes ont consisté à identifier le phénomène ou les situations sociales qui seront étudiées, et non pas de formuler une problématique et des questionnements de recherche (p. 36). Les critères auxquels la délimitation de l'objet de recherche doit répondre sont en lien avec la pertinence sociale et scientifique de celui-ci, et non pas liés à la cohérence théorique de la problématique. « Dans cette perspective, l'objet de recherche est défini davantage comme un "territoire à explorer" ou un phénomène à comprendre progressivement que comme une question de recherche » (p. 37).

### 3.3.1. La méthode agile comme sensibilité théorique

Bien qu'il s'agisse de prime abord de faire abstraction de ses « préconceptions », une sensibilité théorique est indispensable à l'élaboration d'une recherche en GT. « Le chercheur ne peut pas faire complètement abstraction de ses "préjugés" et de sa perspective théorique (ou de sa sensibilité théorique). C'est-à-dire l'angle sous lequel il appréhende les phénomènes à l'étude. Il est illusoire de penser qu'on peut approcher un phénomène en étant totalement "vierge" de tout a priori. » (Guillemette, 2006, p. 44). La sensibilité théorique est une disposition de lecture avec laquelle le chercheur ou la chercheuse s'immerge dans les données empiriques. Les concepts sensibilisateurs – *sensitizing concepts* – lui permettent d'identifier ce qui émerge des données empiriques avec une plus grande acuité et de donner du sens aux données. « La sensibilité théorique du chercheur, c'est la perspective avec laquelle il perçoit les données empiriques » (p. 42).

La perspective théorique à laquelle j'ai choisi de me référer pour interpréter les données empiriques est celle de *la méthode agile d'intervention en travail social* élaborée par Nanty & Gobet (s.d.). J'ai donc mis en œuvre une phase d'appropriation de cette théorie en parallèle au commencement du projet de recherche sur le terrain. Pour ce faire, j'ai participé aux cours dispensés dans le module 2<sup>3</sup> du *Certificate of Advanced Studies (CAS) en Case management* à la Haute École de Travail social et de la Santé Lausanne (HETSL) dans le cadre de la formation continue. Cela m'a permis de maîtriser cette approche et de la questionner au fur et à mesure sur le terrain de recherche. En effet, l'émergence n'est jamais pure et l'induction ne peut pas être exclusive. « Le chercheur ne peut pas se limiter à accueillir ce qui émerge des données. Ne serait-ce que pour opérationnaliser l'échantillonnage théorique, il faut qu'il approche le terrain avec des éléments théoriques qui vont lui permettre de sélectionner les situations avec lesquelles il va cueillir les données jugées pertinentes. » (Guillemette, 2006, p. 44)

---

<sup>3</sup> Unité de Formation Continue (UFC). *La fonction de case manager et le processus de Case Management* (CAS en case management). Lausanne : HETSL.

### **3.4. L'analyse des données**

En GT, l'analyse est essentiellement inductive et le chercheur ou la chercheuse s'efforce de faire ressortir la théorie relative au phénomène étudié des données recueillies sur le terrain (Guillemette, 2006, p. 38). Dans un premier temps, j'ai utilisé des codes issus du discours des acteurs et des actrices. Afin de favoriser cette ouverture, j'ai mis entre parenthèses mes savoirs sur l'objet. Pour ce faire, il est conseillé de lister et mettre au jour ses idées préconçues sur l'objet (p. 39). Ce fut la première étape.

Ensuite, j'ai procédé à une analyse par codage systématique. J'ai mis en évidence les thèmes récurrents dans les différents cas étudiés et commencé à créer des catégories. Les données empiriques sont d'abord comparées, dans le but d'en regrouper certaines sous un même code. Puis, les variations entre les données sont identifiées par comparaison, en faisant émerger les différences, les similitudes, les contrastes, etc. (Guillemette, 2006, p. 40).

La généralisation analytique se fait par étape progressive. Il s'agit d'abord de relever certaines thématiques ou dimensions au sein de chacun des cas, puis d'effectuer une analyse transversale qui permet de définir des catégories d'un niveau de généralité plus élevé. Ensuite, des ponts sont établis en élaborant des catégories plus inclusives, permettant ainsi d'atteindre un niveau de généralisation supérieur (Alexandre, 2013). Pour établir la base de l'analyse, la triangulation des données se fait à travers différents matériaux : journal de bord, journal de cas, entretiens de réflexion en coréférence sur le cas. Ils sont codés avec les différentes thématiques qui reviennent systématiquement (point de convergence ou points de divergence).

### **3.5. L'étude de cas**

Lorsqu'une recherche est caractérisée par la complexité et la contextualisation, l'approche par l'étude de cas a alors un potentiel analytique mis en avant par Alexandre (2013, p. 26). Yin (2003) et Stake (1995) ont beaucoup contribué à la reconnaissance de la scientificité de cette approche pour faire valoir les liens entre un phénomène et son contexte de vie réel. En fait, les cas à proprement parler sont secondaires. Ils ont surtout l'avantage de fournir un site d'observation (Alexandre, 2013, p. 28). « L'étude de cas est une approche de recherche empirique qui consiste à enquêter sur un phénomène, un événement, un groupe ou un ensemble d'individus, sélectionné de façon non aléatoire, afin d'en tirer une description précise et une interprétation qui dépasse ses bornes » (Roy,



2009, cité dans Alexandre, 2013, p. 28). Merriam (1998) met l'accent sur l'aspect inductif de l'approche avec l'émergence des propositions théoriques. « Selon cette auteure, l'étude de cas permet de découvrir et d'interpréter plutôt que de valider une hypothèse » (Alexandre, 2013, p. 28). Cette approche est donc tout à fait compatible avec ma démarche.

L'étude de cas permet une description intensive et exhaustive d'une unité sociale (ou d'un cas) qui est compris comme un système délimité et intégré. « Le savoir ainsi produit est concret, contextuel, sujet à l'interprétation » (Alexandre, 2013, p. 28). Selon les champs, la fiabilité telle qu'elle est comprise dans le sens traditionnel est impossible. C'est le cas lorsque les objets d'étude sont multifacettes, fluctuants, évolutifs, changeants et hautement contextualisés. « Dès lors, en recherche qualitative, le chercheur ne demande pas tant à une personne extérieure d'obtenir les mêmes résultats, mais souhaite plutôt qu'au regard des données collectées, cette dernière concoure à ce que les résultats prennent sens » (Merriam, 1998, cité dans Alexandre 2013, p. 29).

### **3.6. Les objections généralement faites à la méthode**

Le principal défi posé par cette méthode est la question du biais d'objectivation. Comment garantir une distanciation suffisante pour permettre de prendre le recul nécessaire à l'objectivation scientifique quand on est engagé comme actrice sur le terrain. Selon Pereira (2015, p. 7), le ou la chercheur·euse doit mettre en place des épreuves d'objectivation, comme la critique de ses pairs. Une autre question éthique est liée à la déontologie professionnelle à laquelle est également soumis·e le ou la chercheur·euse.

Enfin, une des critiques principales porte sur le fait que les résultats ne sont pas généralisables. En effet, ce que je dis est vrai uniquement sur le terrain observé. Si une autre personne voulait refaire la même expérience ailleurs, elle ne trouverait pas forcément les mêmes résultats. Il n'empêche que certaines observations restent intéressantes et les apports de cette étude peuvent avoir une résonance sur d'autres terrains du travail social.

### **3.7. Choix des situations observées**

J'ai choisi les cas étudiés en fonction de leur capacité à « favoriser l'émergence et le développement de la théorie » (Guillemette, 2006, p. 40). J'ai procédé selon la GT à l'échantillonnage théorique. Les échantillons de situations choisies ont permis de recueillir des données favorisant la compréhension du phénomène étudié. À cet effet, j'ai

été attentive à choisir des personnes qui vivent des problématiques différentes. Le fait que les client-e-s viennent régulièrement en entretien était aussi un critère important afin de garantir la faisabilité de la recherche. Les situations sont toutes anonymisées et les prénoms fictifs.

#### 3.7.1. Situation d'Alba

Alba est une jeune femme de 26 ans, orientée au Relais-Contact par une assistante sociale du CSR d'Yverdon-les-Bains. Alba n'avait pas de revenu depuis plusieurs années et était dans un état de santé psychique qui l'empêchait de parvenir à rassembler les documents nécessaires à l'ouverture de son droit au Revenu d'Insertion. Parallèlement, elle vivait dans une grande précarité qui avait une incidence grave sur sa santé. Elle était parfois soutenue par sa famille pour manger, mais eux-mêmes n'avaient que de faibles revenus. Elle n'a payé aucune facture depuis des années. L'assistante sociale l'a alors adressée au Relais-Contact, car notre service dispose de plus de temps pour accompagner les personnes dans leur suivi administratif lorsque la situation l'exige.

Dernière enfant d'une fratrie nombreuse, elle est la seule à rester dans le domicile familial avec sa mère. Son père est décédé il y a quelques années et il semble que la situation de ces deux femmes se soit dégradée depuis ce moment-là. C'est quand la mère d'Alba a été hospitalisée en psychiatrie et mise sous curatelle que cette dernière a constaté la gravité de la situation de l'intéressée et l'a référée au CSR en premier lieu. Il y a beaucoup de conflits dans la famille, ce qui préoccupe passablement Alba et occupe beaucoup de temps lors des premiers entretiens.

À la fin de sa scolarité obligatoire, Alba avait entrepris un CFC d'informaticienne qu'elle n'a pas mené à terme. Depuis, elle n'a aucune activité. Sur le plan administratif, Alba n'est pas au courant de ses droits, ses devoirs, ni du fonctionnement des administrations. Elle n'ouvre pas son courrier, mais se contente de l'empiler dans des sacs. L'office des poursuites a tenté de faire une saisie avant de s'apercevoir que la famille ne possédait rien de précieux. Après leur passage au domicile, ils nous ont contactés pour témoigner d'une situation préoccupante et d'un appartement insalubre.

#### 3.7.2. Situation de Louise

Louise est une jeune femme de 22 ans. Elle est arrivée au Relais-Contact avec toute sa famille par initiative de sa maman. Les professionnel-le-s ont vite fait le choix d'offrir un

accompagnement individualisé à chaque membre avec des binômes en coréférence différents.

Louise est bénéficiaire du Revenu d'Insertion et en voie de se réintégrer professionnellement. Après de multiples déménagements, changements de collèges et d'enclassement, elle a quitté l'école à 14 ans sans terminer sa scolarité obligatoire pour cause de phobie sociale et autres difficultés avec ses pairs. Elle est en voie de se réinsérer actuellement en suivant des Mesures d'Insertion sociale (MIS) à vocation thérapeutiques. Son projet est de pouvoir gagner confiance en elle, rattraper son retard scolaire pour pouvoir ensuite faire une MIS visant l'accès à la formation avec organisation de stages et à terme décrocher un apprentissage. Une demande à l'Assurance Invalidité (AI) a été effectuée lorsqu'elle était mineure et n'a toujours pas abouti. Ce dossier est en cours et Louise va se soumettre prochainement à une expertise psychiatrique.

Elle vit avec deux de ses frères et sa mère dans le domicile familial, que son père a quitté en se séparant de la mère. Louise n'a pas eu de contact avec lui depuis et ne souhaite pas en avoir. Un de ses frères a rejoint son père. Il avait plusieurs conflits violents avec un autre frère resté au domicile familial. Actuellement, le troisième de ses frères et elle sont suivis au Relais-Contact (mais les autres membres de la famille ne le sont plus).

### 3.7.3. Situation de Frédéric

Frédéric est client du Relais-Contact depuis plusieurs années lorsque je reprends la référence à mon arrivée. Il s'agit d'un homme de 36 ans actuellement sans emploi qui vit des difficultés à se réinsérer sur le marché du travail. Il est bénéficiaire du Revenu d'Insertion et volontaire pour participer aux Mesures d'Insertion Sociale proposées par les Centres Sociaux Régionaux bien que son désir est de pratiquer son métier de serrurier.

Il est né en Suisse d'une mère suisse et d'un père tunisien. Toute la famille est partie s'installer en Tunisie lorsqu'il avait 6 ans. Il a deux sœurs plus âgées que lui. Là-bas, il a terminé sa formation certifiante. Il est le premier à revenir en Suisse à l'âge de 23 ans avec l'objectif de faire l'armée, puis trouver un emploi et un logement afin de permettre au reste de la famille de le suivre. Ses difficultés à s'insérer sont corrélées à une dépendance à l'alcool et la consommation augmente lorsque Frédéric n'est pas occupé. Il a des difficultés relationnelles et des conflits familiaux aggravent également les tensions. Il arrive que sa mère sollicite le Relais-Contact pour rétablir le dialogue avec son fils.

Frédéric vit dans un studio mis à disposition par la Fondation le Relais (qui en est locataire) dans le but de favoriser son insertion sociale. Il sollicite également notre aide pour la gestion de son budget et demande généralement à ce que son revenu minimum vital lui soit distribué de manière hebdomadaire. Cela l'aide à organiser ses dépenses et ne pas se retrouver sans rien à la fin du mois. Le service le soutient également dans certaines démarches administratives notamment auprès de l'assurance maladie.

### **3.8. L'éthique de la recherche**

La communauté scientifique se fonde sur un ensemble de règles permettant de s'assurer du respect d'un certain nombre de normes éthiques et déontologiques. Elles sont résumées dans un code d'éthique publié par le groupe romand de coordination Travail de bachelor (2008) que je m'engage à respecter. De ce fait, je m'engage à mentionner les collaborations ; citer correctement toutes les sources et références ; ainsi que ne pas tronquer, ni manipuler les données. Je prêterai également attention à ce que les droits fondamentaux de toute personne concernée soient respectés. Cette recherche doit éviter de leur nuire, ainsi qu'aux institutions impliquées que ce soit sur le plan social ou politique. En effet, « si un risque – inconfort majeur sur les plans physique, mental, émotionnel – existe, si des implications sociales ou politiques sont probables, le-la chercheur-euse doit en mesurer l'importance, et avertir en conséquence la personne ou le groupe. » (p. 2).

Comme la participation de mes collègues est requise, leur consentement libre et éclairé a été acquis. Cela signifie qu'ils-elles ont été informé-e-s des buts de la recherche ; de l'identité des personnes responsables de celle-ci et des institutions auxquelles ils-elles sont affilié-e-s ; des méthodes de récolte de données choisies ; et des implications pratiques que la démarche a pour eux-elles. Les personnes participant à la recherche ont également été informé-e-s des précautions prises afin de garantir le respect de la confidentialité des données et de l'anonymat des personnes et des institutions (p. 2). De plus, les données sont traitées de manière confidentielle pendant et après l'enquête. Ce qui signifie que les matériaux récoltés ne sont pas partagés avec des personnes qui ne sont pas habilitées à en prendre connaissance. Les matériaux ont ensuite été détruits dans un délai raisonnable. En outre, je me suis engagée à ne publier aucune donnée mettant des informations relatives à la sphère privée dans le domaine public, sans consentement préalable des intéressé-e-s par écrit (personnes ou organisations identifiables).

## 4. Clés conceptuelles

### 4.1. Le paradigme de l'accompagnement

L'accompagnement désigne un « mode d'aide » qui prend son essor à la fin des années 1980 et constitue un nouveau paradigme de l'intervention sociale – en opposition au paradigme de la prise en charge – dont l'évolution suit la mutation de l'état providence à l'état social actif (Nanty & Gobet, s. d., p. 5)<sup>4</sup>.

Le paradigme de la prise en charge est lié au développement du système de sécurité sociale et conçoit la personne comme bénéficiaire d'une prestation dont les travailleurs·euses sociaux·ales sont les pilotes. À la situation de la personne prise en charge sont appliquées des solutions apportées par les professionnel·le·s. Cette logique est constitutive de la méthodologie de l'intervention en travail social de De Robertis (2018) – précisée plus loin – qui suggère de suivre des étapes distinctes afin d'atteindre des objectifs fixés préalablement. La logique incite à découper les situations en éléments intelligibles et simplifiés. Ainsi, l'analyse permet de saisir les difficultés spécifiques à la situation et les solutions aux carences et aux déficits sont apportées par l'extérieur (Nanty & Gobet, s. d.).

Le paradigme de l'accompagnement pose les bases d'une intervention en travail social qui s'adapte à l'autre et se construit à partir de l'autre. « La définition du verbe *accompagner* confirme cette organisation du sens, *se joindre à quelqu'un* (dimension relationnelle), *pour aller où il va* (dimension temporelle et opérationnelle), *en même temps que lui* : à son rythme, à sa mesure, à sa portée. Tel est le principe de base : l'action se règle à partir de l'autre, de ce qu'il est, de là où il en est. » (Paul, 2009, p. 95-96). L'accompagnement suggère une posture spécifique, un savoir-être de l'accompagnant·e ; et également une conception spécifique de l'aide (Nanty & Gobet, s. d., p. 5) exposés dans les deux prochains chapitres.

#### 4.1.1. La posture de l'accompagnant·e

La posture de l'accompagnant·e est en secondarité. Ce n'est pas lui·elle qui montre le chemin ou propose une direction au suivi. Puisque l'action se règle à partir de l'autre, l'accompagnant·e est le·la « suivant·e » (Paul, 2009, p. 96). Il·elle ne trouve pas de solutions aux problèmes, mais offre un espace de réflexion en générant des

questionnements qui visent à comprendre le sens de la situation pour la personne concernée. Par cette posture, il-elle peut « amener la personne accompagnée à envisager d'autres possibles en modifiant le regard qu'elle porte sur sa situation. » (Nanty & Gobet, s. d., p. 5). En élaborant les interventions sur la base de la subjectivation de la personne concernée, cette approche favorise le développement de son pouvoir d'agir.

La posture d'accompagnement vise le cheminement et pas l'objectif. Il s'agit de se mettre en mouvement, de bouger sans savoir exactement où l'on va, se mettre en route pour se rendre ailleurs. L'important est le chemin parcouru. La posture de cheminement pose fondamentalement l'idée d'aller *vers où l'accompagné va, en même temps que lui* (Paul, 2009, p. 97). L'accompagnant-e et l'accompagné-e ne prévoient pas la destination, par contre ils-elles savent tous deux d'où ils viennent. Il y a toutefois une notion d'« orientation » dans le sens d'aider l'autre à déterminer ses agissements selon les contextes et circonstances données. « Il s'agit donc fondamentalement d'aider autrui à faire les choix qui orientent sa vie » (Paul, 2009, p. 97). L'accompagnement induit également l'idée d'une transition, car il induit le changement. Il y a un avant et un après.

#### 4.1.2. Supposés qui fondent la conception de l'aide

L'accompagnement est personnalisé. Le sens que la personne accompagnée donne à sa situation l'oriente. « Là où la prise en charge s'ajuste aux caractéristiques d'une situation, l'accompagnement se fonde, s'origine et se développe depuis la situation. Il est à chaque fois renouvelé et différent » (Nanty & Gobet, s.d., p. 6) à l'image d'une pièce unique, faite sur mesure.

L'accompagnement est actif. La personne est actrice du changement et non pas bénéficiaire de solutions envisagées par d'autres. La compétence de faire des choix et se déterminer de la personne est reconnue. La personne accompagnée est vue comme un-e partenaire pour mener une action sur la situation dans laquelle il-elle est (p. 7).

L'accompagnement est orienté sur les ressources. Il vise à s'appuyer sur les ressources existantes pour les augmenter. Il ne se concentre pas sur les déficits ou les manques, qui sont donc vus comme des contraintes et ne sont pas constitutifs de l'objectif final. De ce fait, l'aide apportée est capacitante et pas compensatoire. L'accompagnement s'intéresse aux ressources à disposition « pour engager le mouvement, pour aller de l'avant » (p. 8).

L'accompagnement est intégré. Les situations sont approchées globalement pour être comprises. Elles sont regardées dans la complexité, comme un tout d'un seul tenant, dont les composantes sont en relation. Dans la logique de l'accompagnement, la situation n'est pas réduite « à ses composantes de base par un découpage tantôt disciplinaire, tantôt institutionnel » (p. 8) sans quoi sa nature profonde serait altérée.

Pour finir, l'accompagnement est soumis à des contraintes dont il s'agit de s'accommoder et travailler avec. Le cadre et les injonctions institutionnels font notamment partie des contraintes. On ne peut les ignorer, mais il est possible de les interpréter et tenter d'en considérer certaines comme des ressources.

#### **4.2. Méthodologie d'intervention en travail social dite « en cascade »**

La méthodologie d'intervention en travail social de De Robertis est parue pour la première fois en 1981 et a connu plusieurs rééditions. Il s'agit de l'ouvrage de référence pour les professionnels de l'aide à la personne (Dubasque, 2018). La méthodologie, aussi appelée « en cascade », offre un instrument d'analyse et de réflexion sur la pratique du travail social. Le processus d'intervention est divisé en sept phases chronologiques, soit : 1. Repérer la demande (ou le problème social) ; 2. Analyser la situation ; 3. Faire une évaluation diagnostique ; 4. Élaborer le projet d'intervention ; 5. Mettre en œuvre le projet ; 6. Évaluer les résultats ; 7. Clôturer l'intervention. (Roy, 2009, p. 118).

La logique de l'intervention par étape justifie la professionnalité du champ en décrivant le travail social comme un processus méthodique qui ne s'improvise pas. Cette structuration de l'action voit l'aide comme un processus régulier passant par « des étapes prédéfinies qui s'enchaînent logiquement pour finalement atteindre l'objectif [...] » (Nanty & Gobet, s. d., p. 9). Elle s'organise autour de phases déterminées et se structure donc comme un plan, dans le but de réaliser une finalité prédéfinie. Les résultats effectifs de l'intervention sont évalués en fonction de la réussite des objectifs (p. 11).

De ce fait, la méthode « en cascade » est construite comme un outil de prise en charge. En ce sens, elle appréhende les bénéficiaires de l'action sociale sous l'angle de leurs manquements et leurs déficits, qu'il s'agit de résoudre, compenser, ou solutionner (p. 9). De plus, elle vise à simplifier la situation par le biais de l'analyse et la découper en éléments intelligibles. Elle est réductrice, car elle amène à voir les situations dans la simplicité (p. 10).

Dans ce travail, je postule que « la méthode d'aide ne peut pas prendre la forme d'un algorithme applicable mécaniquement ou machinalement. Elle doit au contraire s'appuyer sur des dispositions pratiques et maniables d'application souple et réactive » (p. 12). L'action sociale doit entrer dans une perspective d'accompagnement et considérer les situations selon un autre modèle, *en agilité*. De ce fait, elle doit regarder les situations dans la complexité (p. 10) permettant d'envisager la situation d'aide selon d'autres perspectives, en s'intéressant aux forces et aux ressources.

#### **4.3. La complexité**

Une situation n'est pas complexe en tant que telle, elle est « perçue complexe » (Le Moigne, 2006/1999) par les acteurs. Dès lors, chaque situation peut être pensée dans la simplicité ou dans la complexité et, partant, approchée par les deux méthodes. (Nanty & Gobet, s. d., p. 12)

Le regard qu'on pose sur la situation peut être simple ou complexe, pas la situation en soi. Une même situation peut donc être appréhendée dans la simplicité – ce que propose la méthode d'intervention en cascade – ou dans la complexité : le processus de suivis approche alors la situation dans son ensemble, comme un tout tissé et s'intéresse aux relations entre ses diverses composantes (Nanty & Gobet, s. d., p. 1).

Le concept d'intelligence aveugle (Morin, 2005) démontre comment la pensée simplifiante, morcelant les réalités pour pouvoir les saisir, a donné à croire que ce « découpage arbitraire opéré sur le réel était le réel lui-même » (p. 19). Bien qu'elle ait permis de grandes avancées scientifiques, la pensée simplifiante isole les composantes les unes des autres et de leurs environnements, et détruit les totalités. Avec le paradigme de la complexité, Morin (2005, p. 21) propose de percevoir les éléments de la réalité comme constituants hétérogènes inséparablement associés, tissés ensemble, même si cela implique que les phénomènes deviennent fouillis, ambigus, incertains. « Mais la complexité ne comprend pas seulement des quantités d'unités en interactions qui défient nos possibilités de calcul ; elle comprend aussi des incertitudes, des indéterminations, des phénomènes aléatoires. La complexité dans un sens a toujours affaire avec le hasard » (Morin, 2005, p. 48-49). À l'instar de la vie, les phénomènes anthropo-sociaux – dont l'intervention en travail social – ne sauraient être réduits à des principes d'intelligibilité.

Enfin, il est apparu que la vie est, non pas une substance, mais un phénomène d'auto-éco-organisation extraordinairement complexe qui produit de l'autonomie. Dès lors, il est évident que les phénomènes anthropo-sociaux ne sauraient obéir à des principes d'intelligibilité moins complexes que ceux désormais requis pour les



phénomènes naturels. Il nous faut affronter la complexité anthropo-sociale, et non plus la dissoudre ou l'occultier. La difficulté de la pensée complexe est qu'elle doit affronter le fouillis (le jeu infini des inter-rétroactions), la solidarité des phénomènes entre eux, le brouillard, l'incertitude, la contradiction (Morin, 2005, p. 22).

Enfin, la pensée complexe ne s'oppose pas à la pensée simplifiante, mais l'intègre et la dépasse. Regarder les situations d'accompagnement social dans la complexité, c'est les considérer comme un tout indivisible et mettre en relation ses différentes composantes (Nanty & Gobet, s. d., p. 10). Cela implique également d'accepter qu'elles soient incertaines et aléatoires et ne plus prédire ce qu'elles vont devenir.

#### **4.4. L'effectuation**

La théorie de l'effectuation (Sarasvathy, 2001) est élaborée sur la base de l'observation de l'activité de 27 entrepreneurs – compris comme quelqu'un ayant 15 ans au moins d'expérience en création d'entreprises, incluant des succès et des échecs – (Sarasvathy & Germain, 2011, p. 67). L'auteure s'est appliquée à modéliser leur action. Selon sa lecture, l'entrepreneur suit une logique effectuale, qu'elle distingue de la logique causale, comme processus de prise de décision différent. Cette modélisation peut être comprise comme une nouvelle façon de mener un projet (Sarasvathy, 2001, p. 245).

Il s'agit de deux logiques d'action différentes. Selon la logique causale, l'acteur·trice connaît l'effet particulier désiré (qui peut s'apparenter à un objectif) et sélectionne les moyens permettant d'engendrer cet effet. Alors que dans la logique effectuale, il ou elle choisit l'effet particulier désiré en fonction des effets envisageables avec les moyens qu'il-elle a à disposition. L'effectuation se concentre sur les moyens et ne cherche pas à prédire le développement de la situation. Pour donner un exemple, si l'objectif est de cuisiner un plat dans une logique de causalité, on choisit une recette et on va acheter les aliments dont on a besoin pour la cuisiner. Dans une logique effectuale, on ouvre le frigo, on regarde ce qu'il y a à disposition et on élabore ce qu'on va pouvoir faire avec.

The distinguishing characteristics between causation and effectuation is in the set of choices : choosing between means to create a particular effect, versus choosing between many possible effects using a particular means. Whereas causation models consist of many-to-one mappings, effectuation models involve one-to-many mappings. (Sarasvathy, 2001, p. 245)

L'auteure suggère également de se distancier avec le calcul du risque. En se fondant sur l'idée que l'avenir est non prédictible, l'entrepreneurs effectual n'investit pas dans les prédictions mais préfère travailler avec les choses qu'il a sous contrôle. Pour calculer un risque, il faut le connaître. Or, en effectuation on admet ne pas savoir ce qu'on ne sait pas.

Effectuation is a model of non-predictive decision making. Most decision models focus on predictive information because the better you predict the future, the more control you can have over it. Effectual entrepreneurs invert this logic and prefer to work with things within their control so they don't need to invest in prediction. (Sarasvathy & Germain, 2011, p. 67)

De ce fait, c'est au fur et à mesure de l'avancée du projet que les objectifs se dessinent, selon l'aspiration de la personne qui le mène, ses connaissances, son réseau de rencontres et également de diverses contingences (Sarasvathy & Germain, 2011, p. 67). Dans une approche d'entrepreneuriat effectual, le projet est construit au fur et à mesure que de nouvelles étapes sont atteintes. Quand de nouveaux moyens deviennent disponibles, alors de nouvelles fins deviennent possibles, bien qu'elles évoluent au fil du temps et des imprévus. Ce que les personnes décident de faire avec les moyens – les ressources – qui sont à disposition, selon leurs aspirations et les buts qu'ils imaginent, permet de faire émerger une quantité d'occasions. L'entrepreneur effectual s'appuie sur les éléments à disposition pour permettre de faire émerger de nouvelles ressources et ainsi se développe le projet entrepris. Ces occasions sont parfois facilement reconnaissables, parfois moins, et certaines peuvent être créées par hasard, selon le concept de sérendipité.

Mener un projet en choisissant un processus d'effectuation implique de rester alerte et ouvert aux éléments qui se présentent dans les situations et de poser un regard spécifiquement axé sur les moyens à disposition. Cette posture propose de travailler avec ce qu'on a sous la main comme ressource, et de ne pas s'intéresser à ce qui nous manque ; de considérer les contraintes et d'évaluer en quelle mesure elles peuvent devenir des ressources ; et ne plus tenter de calculer les risques, mais considérer les pertes acceptables (Sarasvathy, 2001, p. 250).

#### 4.5. « Dire, c'est faire »

Austin (1991), dans son étude des actes du langage, propose le concept d'énoncés performatifs. Ces énoncés constituent ce qu'ils désignent par leur prolifération même. En disant qu'on accomplit une phrase, l'acte n'est pas celui de prononcer la phrase, mais ce qu'elle annonce. L'exemple du maire qui marie deux fiancés est souvent cité. En disant « je vous marie », le maire fait bien plus que prononcer ces mots, il permet aux deux fiancés de changer de statut et devenir des époux. L'énonciation de l'énoncé constitue ce qu'il désigne. Dans cette logique, pour l'auteur le fait de constater consiste à représenter un fait, un événement, « le monde » avec des mots. En ce sens, les énoncés constatatifs sont également des actes du langage qui ont une force performative. Constater c'est dire quelque chose sur le monde avec des mots, c'est saisir le monde d'une certaine façon. L'auteur propose donc que toute parole, tout discours est une action.

Avec son étude de la phénoménologie linguistique, Austin démontre que les mots sont utilisés afin de décrire le monde et que les mots utilisés pour décrire les phénomènes nous offrent une compréhension, une perception des phénomènes du monde.

Comme le montre une bonne partie de son travail, on ne peut saisir le monde autrement qu'au moyen des mots que nous utilisons pour en parler : c'est seulement au travers du langage que nous pouvons, en ce sens, saisir le monde, de telle sorte que, en utilisant les mots, nous sommes toujours déjà en train de parler du monde. (Ambroise, 2016, p. 4)

Si le choix des mots pour décrire le monde offre une compréhension de celui-ci, alors dire le monde autrement implique de le définir différemment. En ce sens, son analyse permet de postuler que « le langage sert avant tout à agir (dans le monde) » (Ambroise, 2016, p. 2). Dire ce qui est fait différemment, le nommer différemment, c'est faire autre chose. Dire autrement et percevoir autrement ce qui est fait, c'est le comprendre autrement et ça tend à ouvrir d'autres perspectives.

Dans cette étude, je vais proposer de « dire » les pratiques en travail social qui sont faites au sein du terrain d'enquête *autrement*, selon un autre référentiel. En percevant les choses autrement, en les interprétant autrement, en sélectionnant les éléments significatifs à interpréter, on change les choses. Deuxièmement, en interprétant les données selon les catégories du référentiel agile, je vais montrer que la méthode agile permet de structurer l'action, au travers des catégories qu'elle propose.

## 5. Problématique

Avec l'évolution de l'état providence à l'état social actif, le paradigme de la prise en charge a évolué vers le paradigme de l'accompagnement. Or la méthodologie d'intervention en travail social usuelle est restée dans une logique de prise en charge. Le champ du travail social a besoin de se doter d'une autre méthode de travail.

Il y a des pratiques qui ont lieu. Elles existent en soi. Actuellement, elles sont décrites, défendues et il en est rendu compte selon le référentiel de la méthode en cascade de De Robertis. Il s'agit d'une manière de « dire » sa pratique. L'interprétation qui en est faite, et la grille de lecture qu'on choisit pour la dire, change le sens qu'on lui donne et donc les perspectives qu'elle ouvre. Les pratiques actuelles ont besoin d'un support selon un nouveau mode d'intervention, car les actions seront dites autrement. Le sens de ces pratiques peut donc être interprété selon une autre lecture, celle de la méthode agile qui est porteuse d'une autre structuration, *agile*, des suivis. Basée sur les théories de *l'effectuation*, elle implique de regarder les situations dans *la complexité* et c'est elle qui permet réellement l'opérationnalisation de *l'accompagnement*.

Cette recherche a pour objectif d'étudier comment les pratiques d'intervention en travail social ayant lieu au Relais-Contact peuvent être rendues compte en passant d'une interprétation selon la méthode en cascade à une interprétation qui se réfère à la méthode agile et donc réellement opérationnaliser le passage de la prise en charge à un accompagnement ?

## 6. Présentation et analyse des données

Je propose dans ce chapitre une introduction à la méthode agile et ses 6 principes d'action, afin de préciser les concepts sensibilisateurs mobilisés. Les principes sont suivis d'une lecture et une interprétation des pratiques que j'ai observées selon ce référentiel. L'analyse est exemplifiée par des extraits des données, afin de laisser au lecteur et à la lectrice l'opportunité de se faire sa propre idée sur mon interprétation et des principaux résultats de mon investigation.

Quatre principes ont trouvé une résonnance dans les données analysées, alors que les deux derniers principes exposés n'ont pas pu être observés de manière significative dans les fenêtres d'observation dont j'ai bénéficié. Un retour sur le terrain et une investigation plus longue et plus poussée axée sur ces thématiques-là seraient nécessaires pour se prononcer à leurs sujets.

### 6.1. Introduction à la méthode agile

La méthode agile (Nanty & Gobet, s.d.) repose sur six principes qui permettent d'orienter l'intervention avec réactivité et flexibilité, tout en la structurant de manière claire. Les auteur-e-s proposent de la comprendre comme une technique et un savoir pratique. Il ne s'agit pas d'appliquer à une situation un schéma d'intervention général, mais de penser et conduire l'intervention avec créativité. Elle favorise l'innovation professionnelle en laissant l'espace nécessaire à son expression (p. 33).

Les principes d'action précisent comment faire pour accompagner, mais n'ont pas force de loi. Il ne s'agit pas de règles ni d'un outil de planification de l'intervention (p. 13). Il s'agit d'une logique d'action agile structurée en catégories significatives permettant d'en rendre compte. En ce sens, la mise en œuvre de la méthode agile n'exclut pas d'autres formes d'aide selon les circonstances.

C'est une logique que j'ai constatée sur le terrain d'investigation. Les interventions sont individualisées et construites en situation. Les acteurs et les actrices ne travaillent pas dans une logique d'appliquer une quelconque procédure prédéterminée.

EXTRAIT DU JOURNAL DE TERRAIN (JDT), LE 18 OCTOBRE 2019

Cela amène à évaluer selon les situations les actions à mener et selon les souhaits des clients. Il n'y a pas de protocole type de l'intervention. Le fait de faire des cessions à l'assurance maladie par exemple, il ne s'agit pas d'une systématique. Ce

que nous faisons ou ne faisons pas est soumis à évaluation en fonction des situations et du temps T, donc ne peut pas être défini à l'avance. On le détermine en situation.

Les six principes d'action sont les suivants : le principe du « ok » ou de l'acquiescement ; le principe de l'orientation sur les ressources ; le principe des accords et des partenariats ; le principe des hasards et des contingences ; le principe de la perte acceptable ; le principe du zoom arrière. Ils forment la logique d'action agile « c'est-à-dire un tout cohérent de recommandations d'action susceptibles de traduire au plan pratique la posture et la conception de l'aide particulière à l'accompagnement » (Nanty & Gobet, s.d., p. 14). En résumé, les recommandations de la méthode sont les suivantes :

Partir du sens que les personnes accompagnées donnent à leur situation, s'appuyer sur leurs ressources, aller vers les changements qui font sens et qui peuvent être réellement mobilisés, augmenter les ressources par des partenaires directs ou nouveaux, accepter d'être surpris par les effets des actions que l'on mène et par les événements imprévus, n'agir que dans un contexte de perte acceptable et réfléchir ensemble à ce qui fait sens pour toujours bouger de là... Voilà les principes directeurs de la méthode agile. (Nanty & Gobet, s.d., pp. 21-22)

## **6.2. Le principe du « ok »**

Le principe du « ok » est mis en œuvre lorsque l'accompagnant-e « s'applique à définir la situation d'accompagnement à partir du sens que les personnes directement impliquées lui donnent » (Nanty & Gobet, s.d., p. 14). Le ou la travailleur·euse social·e (TS) cherche à comprendre les perceptions que la personne accompagnée a de sa propre situation et la manière dont elle interprète ce qu'elle vit selon ses références (théoriques, émotionnelles, affectives, sociales...). Ce faisant, l'accompagnant-e reconnaît la personne comme un sujet à part entière et soutient sa subjectivation (p. 15). La démarche ne consiste pas à réfuter ni consentir à ce qui est avancé – car les perceptions des personnes ne sont ni justes ni fausses en soi – mais bien de comprendre ce que la personne dit de sa situation, par quoi elle est préoccupée et ce qui pourrait initier la motivation à une mise en mouvement.

[L'accompagnant-e] ne réfute en aucun cas ce que la personne accompagnée avance, il ne la corrige pas, ne dit jamais « non ». Mais, son « ok » n'est pas un oui d'approbation ou de consentement. ... Par son acquiescement, il confirme qu'il a bien entendu ce qui lui a été dit, qu'il en a pris acte et de cette posture il peut engager un dialogue et une réflexion au cours de laquelle l'accompagné peut réévaluer sa situation, déterminer ce qu'il souhaite bouger pour la rendre supportable, plus viable. (Nanty & Gobet, s.d., p. 15)

Des situations observées, il ressort dans les discussions et les interventions des TS la mise en œuvre d'une logique qui peut se décrire comme étant l'expression du principe du « ok ». Comme on peut le voir dans les extraits que je propose, les TS cherchent dans les situations et lors de leurs interventions à comprendre ce à quoi les gens aspirent, ce qu'ils disent de leur situation et les changements qu'ils veulent opérer. Cette façon de se positionner est très présente dans ce lieu qui décrit par ailleurs son intervention en ces termes : L'accompagnement proposé est individualisé et guidé par la demande des personnes.

Il est par exemple observable dans la situation d'Alba, lorsque celle-ci appelle ses référentes au Relais-Contact et demande un entretien rapidement suite au décès de son chat. Elle avait longuement parlé de son attachement à son animal de compagnie et de son inquiétude par rapport à sa vieillesse. Plusieurs fois, elle a pu mettre en avant sa préoccupation à l'idée du prochain décès de son chat, ayant le sentiment que son existence était la seule raison valable pour elle de tenir à sa propre vie. Dans l'extrait ci-dessous, les deux coréférentes débattent de la situation et cherchent à comprendre le sens qu'Alba met à ses préoccupations.

EXTRAIT DE L'ENTRETIEN DU 18 MAI 2020

- Elle veut l'enterrer avec son père parce que c'était le chat de son père ou bien ?
- Non. Elle dit que c'était son chat.
- Mhm mhm
- Mais je pense qu'il y a un lien avec le deuil de son père via ce chat ... puis elle dit que c'est avec lui qu'elle habitait quoi. Qu'il fait du bruit, qu'il mange, qu'il se déplace, qu'il lui fait des câlins... qu'elle n'était pas seule à la maison.
- Puis elle est dans ce truc, il faut que j'en adopte un tout de suite, ou elle arrive à se donner le temps ?
- Elle me dit qu'elle en avait parlé avec sa mère, d'en adopter un autre, avant. Mais là en tout cas, pour l'instant elle ne peut plus parler de ça parce que ça la met en colère d'imaginer adopter un autre chat. C'est comme si elle essayait de le remplacer, alors qu'il est irremplaçable.
- (...)
- C'est fou parce que... je trouve intéressant ! Tu sais nous quand on est là avec nous même, face à nous-même et puis qu'il nous arrive un truc... on a toute une discussion interne avec nous-même, où on essaye de se rassurer, où on réfléchit à qu'est-ce qu'on va mettre en place etc. Puis elle, on dirait que toutes les choses qu'elle élabore puis qu'elle évoque pour elle-même, elle arrive à les dire quoi !
- Mhm mhm, oui je trouve qu'elle a une belle lecture de ce qu'elle vit !

La situation de Louise permet également d'exemplifier ces résultats. Dans sa démarche d'insertion professionnelle, Louise apprend à se déterminer sur ce qu'elle veut ou ne veut pas en termes de soutien et à savoir à quel type de mesure d'insertion sociale est-ce qu'elle voit du sens de participer. Elle est très motivée et active dans ce projet qui n'a jamais été imposé comme une condition à l'obtention du Revenu d'Insertion. Elle a accumulé plusieurs mesures et son élan a été coupé par le semi-confinement du mois de mars 2020. Suite à cette période où elle est restée chez elle, Louise demande à nouveau au Relais-Contact de l'accompagner sur le chemin de son insertion professionnelle. Dans l'extrait ci-dessous, la travailleuse sociale raconte le point de vue de la personne accompagnée et les raisons qui la poussent à se mettre en mouvement.

EXTRAIT DE L'ENTRETIEN DU 8 JUILLET 2020

Parce que je lui demandais son angle. Et ben je trouve qu'elle est assez subtile dans sa manière dont elle analyse les choses, parce qu'elle disait « non, mais en fait c'est agréable de ne rien faire ! » Donc elle est vraiment un peu dans ce paradoxe et assez au clair en se disant « c'est cool de ne rien faire, mais ça ne me convient pas non plus, je ne me sens pas utile quoi », et puis elle garde aussi l'objectif à long terme de dire « mais j'ai envie de faire quelque chose de ma vie, puis finalement c'est aussi en me bougeant aujourd'hui que j'arriverai à quelque chose, puis ce n'est pas en allant à la plage qu'il va se passer quelque chose dans ma vie, puis en fait j'ai envie de faire quelque chose de ma vie ! » Donc ça c'était intéressant et elle a pu le redire aujourd'hui. (...) Mais ce n'est pas que ça, c'est aussi que finalement elle n'en est pas là [s'inscrire à une MIS professionnalisante]... et ça, elle est vraiment au clair là-dessus. Tout en disant « mais ce n'est pas tant qu'il me faut encore avant, c'est peut-être trois mois ou six au maximum, mais j'ai besoin de ça, de rattrapage scolaire, avant de me lancer dans une réinsertion à proprement parler. » Donc voilà, c'était très clair. C'est marrant parce qu'elle rigole d'une manière un peu gênée, mais je trouve que si l'on n'habite pas trop l'espace et qu'on lui laisse le temps, ben... c'est clair en fait, dans son discours. Donc j'ai essayé de faire ça.

Louise doit également se déterminer par rapport à une demande à l'office de l'assurance invalidité (OAI) remplie lorsqu'elle était mineure. Le dossier est resté en suspens plusieurs années et aujourd'hui l'OAI cherche à aller au bout de la démarche. Évidemment, la situation a changé et comme elle ne voit plus le médecin-psychiatre qui avait émis la demande, elle doit se soumettre à une expertise psychiatrique. Dans cet échange et pour bien comprendre la perception que Louise a de sa situation et le sens qu'elle y met, la travailleuse sociale lui a posé des questions permettant de mettre en avant ses préoccupations.



EXTRAIT DU JDT : RESTITUTION DE L'ENTRETIEN DU 16 JUILLET 2020

Louise : Pour l'AI j'ai réfléchi, mais je ne suis pas encore sûre sûre.

TS : Ok, donc on peut commencer par parler de ça pour savoir un peu où vous en êtes dans vos réflexions ?

Louise : Oui

TS : Alors, dites-moi qu'est-ce que vous en pensez de l'AI ? Quels sont les enjeux d'après vous ?

Louise : Ben je pourrais bénéficier des mesures d'insertion, mais d'un autre côté il y en a aussi au social et ça me va très bien. Puis ça ne me dérange pas autrement d'aller voir un psy. En fait, je ne serai pas contre faire une expertise psy et reparler de tout ce qu'il m'est arrivé à l'époque. Je pense que j'ai changé et maintenant ce serait moins douloureux. Mais à l'époque j'ai tellement dû répéter et répéter et creuser cette histoire qui me faisait mal que j'avais détesté les psys.

TS : Vous en aviez vu beaucoup ?

Louise : Oui j'en avais vu en tout cas cinq. Il y en a eu avec qui ça allait et d'autres moins.

TS : Ok et maintenant, qu'est-ce qui a changé ? vous avez pris du recul sur cette histoire ?

Louise : Oui, je vois les choses autrement et je me sens prête à en reparler. En fait suivant comment en reparler, ça peut même me faire du bien.

TS : Donc pourquoi vous êtes ambivalente par rapport à l'AI ?

Louise : Ce que je ne veux pas c'est qu'on me mette la pression et qu'on m'oblige à faire des choses que je ne veux pas faire. Et je ne veux pas que le suivi au Relais s'arrête.

Les éléments qui ressortent de cet axe d'analyse mettent aussi en évidence la *posture de secondarité* de l'accompagnant-e (Paul, 2009). Dans les extraits proposés, le-la TS s'arrête aux souhaits des personnes et à ce qu'elles disent de ce qu'elles vivent. Ils ne le remettent pas en question et ne le critiquent pas. Les acteur-trice-s ne montrent pas de direction à prendre, mais proposent un espace de réflexion. La personne est donc actrice et sa compétence de faire des choix et se déterminer est reconnue. Le supposé fondamental que *l'accompagnement est actif* (Nanty & Gobet, s.d., p. 7) est aussi observé. Cela est probant également dans la manière dont l'intervention sociale est décrite dans l'extrait ci-dessous.

EXTRAIT DU JOURNAL DE TERRAIN, LE 15 OCTOBRE 2019

On n'essaye pas de les convaincre de ce qu'on veut pour eux. Ils doivent le vouloir. On n'essaye pas de leur dire comment ils doivent vivre leurs vies. On oriente et on questionne, bien qu'on conseille aussi. À la question « je dois faire quoi ? », on est très attentifs à ne pas répondre à leur place. Il y a également de la tolérance pour leurs modes de vies, choix, désirs et ambitions. On prend les gens là où ils en sont. On croit en eux. Parce que certaines histoires que m'ont racontés les clients, par rapport à d'où ils viennent, on ne pense pas que ce puisse être possible.

### 6.3. Le principe de l'orientation sur les ressources

Le principe de l'orientation sur les ressources suggère de se concentrer sur les moyens à disposition, sur ce qu'on a sous la main, qui permette d'engager le mouvement. C'est l'exemple du frigo : en agilité, on regarde ce qu'on a à disposition dans le frigo et on invente une recette avec. Dans l'intervention sociale, agir selon ce principe implique de partir d'un moyen particulier identifié et de choisir parmi plusieurs effets possibles. Pour qu'un moyen devienne un levier d'action – une ressource – il doit être combiné à une intention et ouvre ainsi des possibles. « Avec le principe de l'orientation sur les ressources, la méthode agile est établie comme l'art de produire, drainer, gérer et rendre activable les moyens de l'action. » (Nanty & Gobet, s.d., p. 17)

L'enquête de terrain a permis d'identifier une logique d'action dans l'intervention au Relais-Contact qui peut se traduire par le principe de l'orientation sur les ressources. Les acteurs et les actrices prêtent une attention particulière à identifier les compétences des personnes pour les mettre en avant comme des ressources exploitables et élaborer, à partir de là, la direction que pourrait prendre l'accompagnement. Cela est visible dans l'exemple suivant.

Louise a quitté l'école de manière prématurée à 14 ans et ses lacunes scolaires sont importantes. Elle s'est alors renfermée à la maison pendant plusieurs années. Elle veut prendre le chemin de l'insertion professionnelle, sans pouvoir actuellement se projeter dans un objectif défini. Ce qu'elle sait, c'est qu'elle ne veut plus vivre comme ça, mais elle ne se dit toutefois pas prête à débiter un stage prochainement par exemple. Elle veut se réinsérer dans le sens de « faire quelque chose de sa vie », mais ne sait pas quelle forme cette insertion prendra. Dans les différents extraits ci-dessous, on voit l'attention particulière que portent les deux référentes aux capacités, compétences, connaissances, centres d'intérêt ou même talents dont Louise dispose. Que ce soit son envie, ses capacités rédactionnelles, sa créativité, sa motivation ou son savoir-faire en couture, les TS s'intéressent et se concentrent sur les éléments à disposition qui pourraient orienter l'accompagnement.

#### EXTRAIT 1 DE L'ENTRETIEN DU 13 AOÛT 2020

- En tout cas là aussi : elle a pris le clavier en main, c'est elle qui écrivait. Et puis, elle écrivait encore bien pour avoir arrêté l'école en 7ème tu vois.
- Ouais
- Elle était là « alors, vendre/vendu » ... Elle soignait ses accords.
- Ha c'est vrai ?

- Oui et elle me demandait quand elle n'était pas sûre de l'orthographe... Enfin, moi j'aurais pensé que c'était plus désastreux que ça quand même.
- Mais elle est vraiment assez bluffante hein !
- Mhm mhm
- Je trouve... dans sa manière de s'exprimer, dans son vocabulaire... c'est...
- Elle a de la ressource quand même
- Oui ! avec toujours cette capacité d'introspection, cette capacité d'analyse, de comprendre... ok... ce qui s'est passé. Je suis toujours assez bluffée en fait.

#### EXTRAIT 2 DE L'ENTRETIEN DU 13 AOÛT 2020

Elle m'a dit qu'elle aimerait faire des maquettes. Vraiment, en plus elle a les yeux qui s'illuminent et puis elle a plein d'idées qui arrivent : des maquettes en miniature, d'autres qui sont plus grandes. Après elle m'a expliqué qu'elle avait fait aussi une marionnette. Et on en est venues justement à discuter d'habits, où elle me dit qu'elle modifie tous ses habits et qu'elle adore faire ça. Donc en fait elle a des habits qu'elle coud et qu'elle recoud. Et puis, comme elle n'a pas de machine à coudre, elle fait tout à la main. Son rêve ce serait d'avoir une machine à coudre. (...) Bon vraiment, je pense qu'elle a un potentiel au niveau artistique qui est assez dingue, parce que je te promets, vraiment, elle s'illumine et puis tu sens que, en même temps qu'elle te parle, elle crée dans sa tête. (...) Puis pendant qu'elle me parlait de ses histoires d'habits et tout ça, elle avait des idées qui venaient. (...) Puis après, ben des métiers il y en a plein : elle pourrait être fleuriste. Elle pourrait faire l'école de couture. Enfin, plein de choses quoi.

Les ressources identifiées ne sont disponibles que pour les personnes qui sont aptes à les mobiliser. De plus, une ressource peut être effective, mais pas pour autant engagée dans la concrétisation d'une ou une autre intention de la personne. Lorsqu'une ressource est effectivement accessible à la personne et qu'elle permettrait de réaliser une intention à laquelle elle aspire, on l'appelle « capacité » (Nanty & Gobet, s.d., p. 16). Dans le deuxième extrait, on voit des ressources effectives de Louise. Mais comme celle-ci n'a pour l'instant pas formulé clairement une intention de travailler dans le domaine de la couture, il ne s'agit pas d'une capacité. Elle pourrait le devenir, si le fait d'activer préalablement d'autres ressources amenait Louise à avoir ce type d'aspiration.

#### **6.4. Le principe du zoom arrière**

Le principe du zoom arrière propose de valider le sens des actions en confrontant les résultats perçus avec les intentions de base (Nanty & Gobet, s.d., p. 19). C'est une posture qui amène à réfléchir à une situation en se référant à ce qu'elle était à un autre moment, et non pas en la comparant à ce qu'elle pourrait être d'autre. De cette analyse ressortent des logiques d'action qui se réfèrent au principe du zoom arrière à trois niveaux

différents : lorsque les TS réfléchissent au sens des actions menées dans les situations ; avec les personnes concernées lorsqu'il s'agit de faire le point sur l'évolution des situations ; et lorsque les acteurs et les actrices réfléchissent au sens de l'accompagnement en lui-même. Les trois logiques identifiées sont exemplifiées ci-après.

Les acteur·trice·s ont régulièrement comparé les situations à ce qu'elles étaient à un moment antérieur pour élaborer le sens de ce qui a été mis en œuvre ou va être entrepris. L'exemple de Frédéric est probant sur ce point, car il est suivi depuis plusieurs années. Si on se situe dans la logique de faire le constat que sa situation n'a pas atteint les objectifs ou ne s'est pas améliorée de manière satisfaisante (selon des standards d'insertion) après tant de temps, l'accompagnement pourrait être remis en question. Pourtant, ce n'est jamais la démarche des collaborateur·trice·s du Relais-Contact. À plusieurs reprises lors de ma récolte de donnée, je constate que les coréférent·e·s ont réfléchi et évalué sa situation et le sens de poursuivre l'accompagnement en comparant ce qu'il y a aujourd'hui à ce qu'il y avait à un moment antérieur.

La thématique de l'addiction dont Frédéric souffre est exemplaire à ce propos. Actuellement, et c'est un aspect tout à fait nouveau, il est en mesure d'en discuter et de considérer cet aspect-là de sa vie dans les choix qu'il pose, alors qu'il refusait d'aborder la question pendant plusieurs années. L'interprétation de la situation faite par les TS met en avant ce changement.

EXTRAIT DE L'ENTRETIEN DU 17 JUILLET 2020

- Et puis l'étiquette « addiction », pour l'instant il a quand même ouvert un peu cette porte.
- Oui
- Avec les Châtaigniers<sup>5</sup> et tout je trouve.
- Ouais, et c'était assez sensible au début si je me souviens bien.
- Oui tout à fait. Non maintenant je pense qu'elle est ouverte et puis qu'on peut l'utiliser effectivement.

On peut observer cette logique d'action également sur le sujet de la difficulté qu'il vit momentanément avec sa compagne, qui lui demande de lui donner de l'argent dont il ne dispose pas. Il s'endette pour répondre à cette demande. Les TS interprètent le sens de ses actes en se référant à des moments antérieurs où Frédéric avait agi d'une manière

---

<sup>5</sup> Nom d'emprunt pour une mesure d'insertion professionnelle spécialisée dans les addictions.

similaire, mais s'était attiré de plus graves problèmes, allant jusqu'à commettre des actes illégaux à cause d'une forme d'emprise qu'un individu avait sur lui.

La logique du principe du zoom arrière est également mise en œuvre lorsque l'évolution de la situation est discutée avec les personnes concernées. La situation est comparée à ce qu'elle était à un autre moment, là d'où les personnes viennent, mais pas mise en relation avec ce qu'elle pourrait ou aurait dû être. Très régulièrement, lorsqu'il s'agit d'évaluer la situation au Relais-Contact, les partenaires s'appliquent à regarder ce qui a changé. Dans la démarche d'évaluation des situations, le principe du zoom arrière suppose de la comparer à ce qu'elle était avant et non pas de la mettre en parallèle avec ce qu'elle pourrait être ni un quelconque standard qu'il s'agirait d'atteindre. C'est principalement cet aspect du principe du zoom arrière que l'enquête de terrain a permis de mettre en lumière.

EXTRAIT DE L'OUTIL DE TRANSMISSION « JOURNAL DE LOUISE », LE 28 AOÛT 2020

Je lui pose des questions sur le déroulement de l'entretien, Louise ayant déjà passablement partagé sur le fait que parler d'elle la stressait énormément. Elle dit qu'elle n'était pas à l'aise au point de surfer sur la vague et qu'elle avait des coups de chaud, mais qu'elle a su quoi dire et qu'elle a pu raconter son parcours sans trop de difficultés. Elle était loquace et arrivait à se raconter. Elle se souvient comment le stress la mettait dans un état de "blocage" avant d'avoir participé à la MIS [mesure d'insertion sociale] le soleil<sup>6</sup> et comment elle disait toujours "je ne sais pas" parce que son cerveau était un peu en pause (les pensées ne venaient pas). Après la situation stressante, elle savait plein de choses qu'elle aurait pu dire. Maintenant elle ose de plus en plus se dévoiler, même si le "je ne sais pas" sort des fois spontanément, elle le complète avec la réponse. Et elle se dit fière d'elle et de son évolution. Elle se réjouit de se lancer un jour dans la recherche d'un stage même si aujourd'hui elle l'appréhende encore trop.

Pour finir, les travailleurs et les travailleuses sociaux·ales ont mis en œuvre une logique d'action assimilable pour évaluer le sens de la situation d'accompagnement en elle-même. En comparant la situation de la personne à ce qu'elle était à un autre moment, et non pas en se demandant si l'accompagnement avait permis d'atteindre des résultats satisfaisants selon des standards ou des objectifs. Dans l'extrait proposé ci-dessous, les deux coréférentes se posent la question du sens de maintenir un accompagnement après que de nombreux aspects de la vie d'Alba se soient stabilisés.

---

<sup>6</sup> Nom d'emprunt

Ça [l'accompagnement au Relais-Contact] a permis quand même un bout de chemin. Parce qu'elle n'était pas du tout stable quand on l'a connue, maintenant ça fait un moment quand même qu'elle est très... qu'elle n'est plus dans les délires du début.

Les éléments mis en avant dans la lecture des pratiques selon le principe du zoom arrière, permettent aussi de montrer la mise en œuvre de la *posture du cheminement* dans les pratiques du Relais-Contact. Cette logique d'action respecte l'idée que si l'on ne sait pas où l'on va, on sait par contre d'où on vient. Lorsque les professionnel-le-s regardent la même situation dans le passé pour réfléchir au présent, ils appliquent une posture spécifique qui induit une certaine conception de l'accompagnement. La posture du cheminement porte aussi en elle l'idée que l'important est de se mettre en mouvement dans le but d'un changement. Les logiques d'action observées en sont souvent teintées.

#### **6.5. Le principe des accords et des partenariats**

Le principe des accords et des partenariats invite à considérer les membres du réseau comme des pourvoyeurs et des pourvoyeuses de ressources. La personne accompagnée est une partenaire et le réseau agit sur la situation, chacun pouvant y investir plus ou moins de ressources. Il est intéressant de se demander qui peut apporter quelle ressource, car lorsque les ressources sont augmentées dans la situation cela crée de nouvelles opportunités. Il s'agit alors de repenser l'accompagnement au vu du nouvel agencement de ressources. Une palette de possibilité plus large est créée.

Lors des rencontres de réseau ayant lieu avec un-e intervenant-e du Relais-Contact, une règle très importante est que cela se fait toujours avec l'accord et la présence de la personne concernée. Lorsque les partenaires ont besoin d'informations concernant la vie et les choix de la personne, ces dernier-ères apportent les réponses. Les collaborateur-trice-s amènent des précisions sur le fonctionnement du Relais-Contact et les ressources qu'ils sont en mesure d'apporter ou non. Si, pour des raisons propres à une situation particulière, un échange d'information doit avoir lieu avec un membre du réseau par téléphone, les raisons de cet échange sont évoquées en amont avec la personne, son accord explicite est demandé et la teneur des informations échangées est discutée.

Dans les situations observées, ce qui ressort est le constat que le réseau primaire des personnes est considéré comme éventuel pourvoyeur de ressource. La place qu'ils veulent prendre ou que les personnes veulent leur laisser est respectée.

Lors de l'épisode du décès du chat d'Alba son frère et sa mère ont été de grandes ressources que les collaborateurs-trices ont considérées. Son frère l'a accompagnée dans les démarches au crématorium et l'a invitée à dormir chez lui pour ne pas être seule le soir-même. Sa maman, lorsqu'elle est rentrée le week-end – elle vit momentanément dans un Établissement Médico-Social (EMS) pour se soigner – a pu lui donner de l'affection dont elle avait besoin et lui préparer à manger. Cela est exemplifié dans l'extrait ci-dessous :

EXTRAIT DU JDT : RESTITUTION DE L'ENTRETIEN DU 18 MAI 2020

Alba a aussi dormi chez son frère et n'était pas seule. Le lendemain, vendredi, son frère l'a accompagnée au crématorium et ils ont brûlé la dépouille dont les cendres sont maintenant chez elle dans une urne. (...) Du vendredi au dimanche soir, sa maman était de retour à la maison. Elle a pu prendre soin de sa fille. (...) Sa maman lui a demandé de se nourrir, lui a préparé des plats et a tenté de l'encourager.

Louise, dans sa prise en main de sa situation administrative, reçoit également du soutien de sa maman. J'ai constaté que les TS sont attentives à ne pas lui prendre ce rôle-là afin de lui laisser la place pour toutes les démarches dont elle se sent capable pour accompagner sa fille et à ne répondre qu'aux aspects plus spécifiques. Dans la situation de Frédéric et pendant la durée de l'enquête, un conflit a émergé entre lui et sa mère et le dialogue s'est rompu, alors qu'ils avaient une relation très fusionnelle. La mère a demandé que le Relais-Contact puisse servir de médiateur lors d'une rencontre pour « mettre les choses à plat ». La rupture du lien a impacté Frédéric qui a vu du sens à faire cette rencontre pour que chacun puisse dire à l'autre ce qu'il lui reproche. La démarche de la mère a été bénéfique pour Frédéric qui disposait alors de plus amples informations pour se positionner sur sa situation.

## **6.6. Le principe des hasards et des contingences**

Le principe des hasards et des contingences suggère de traiter les manifestations inattendues comme des aléas de la vie. Il ne s'agit pas de tenter de les prédire pour s'en prémunir, mais plutôt de les considérer et tenter d'en tirer parti. « Sous l'effet de l'incertain et de l'inattendu certaines ressources sont détruites, alors que d'autres apparaissent. À l'instar des partenariats, les aléas de l'accompagnement ouvrent de nouvelles opportunités par une redistribution des ressources disponibles dans la situation » (Nanty & Gobet, s.d., p. 18). La posture suggère d'accepter d'être surpris et réévaluer la situation en fonction de la redistribution des ressources dues à la manifestation de l'événement. Les fenêtres d'observation que m'a proposées l'enquête effectuée ne me permettent pas de me prononcer par rapport à ce principe.

## **6.7. Le principe de la perte acceptable**

Les données recueillies ne permettent pas non plus l'émergence significative de logiques d'actions assimilables au principe de la perte acceptable, qui suggère une manière particulière de composer avec le risque. « Le risque, c'est le rapport entre les conséquences redoutées d'une action et toutes ses conséquences possibles » (Nanty & Gobet, s.d. p. 18). En agilité, on évolue dans une logique qui accepte que l'on ne sache pas ce qu'on ne sait pas. On n'essaie pas de prédire tant bien que mal tous les risques qu'on encourt, car on admet qu'on ne peut pas se prémunir de toutes les conséquences possibles d'une action. Le principe suggère plutôt de réfléchir en termes de perte acceptable et de se poser la question avec la personne de « qu'est-ce qui peut arriver au pire ? » On élabore les scénarios imaginaires, et si la perte est inacceptable alors l'action n'est pas menée. « Le principe de la perte acceptable permet une décentration, questionne le sens donné à l'indispensable, crée de nouvelles perspectives » (p. 19).

Par rapport au risque, il y a une responsabilité qui est propre aux professionnel·le·s travailleurs·euses sociaux·ales. En agilité, on convient que la responsabilité de l'accompagnant·e est d'amener les gens au bout de la réflexion et de considérer les conséquences, mais elle s'arrête là. Les personnes accompagnées décident de quelque chose par rapport à quelque chose dans leur propre vie et les professionnel·le·s les amènent à considérer les conséquences.



## **7. Discussion des résultats**

Ayant fait l'exercice d'interpréter l'accompagnement proposé au Relais-Contact selon le référentiel de la méthode agile, je peux montrer qu'il est possible de « dire » sa pratique en saisissant les éléments d'une manière ou d'une autre et, ce faisant, de rendre compte de celle-ci autrement. J'ai sélectionné parmi le corpus de données les éléments significatifs selon ce référentiel, ceux qui mettent en lumière ce qui compte dans un accompagnement agile. Ces résultats m'amènent à dire qu'il est possible de se positionner selon une logique agile dans l'intervention sociale en exploitant la marge de manœuvre à disposition pour mener l'action sociale dans une posture d'accompagnement. Les principes d'action de la méthode agile peuvent servir de référence pour guider et réfléchir à sa pratique. En fonction des contraintes institutionnelles et du cadre imposé de l'intervention, cette marge de manœuvre est plus ou moins grande, mais le positionnement spécifique de l'accompagnement et le savoir-pratique de l'agilité trouvent une place dans l'interaction en travail social.

Ce chapitre vise à discuter des résultats obtenus, des limites de cette étude et de ses perspectives. Je propose ensuite un retour sur le processus de recherche que j'ai mis en œuvre. Pour finir, je suggère également différents intérêts pour le champ du travail social.

### **7.1. Les limites de la recherche**

Les données récoltées avec la méthode mise en œuvre n'ont pas permis de faire émerger des informations probantes relatives au principe de la perte acceptable et au principe des hasards et des contingences. En l'état actuel de la recherche – bien que j'aie pu reconnaître des situations où la question des conséquences d'un échec se posait et des situations où survient un événement inattendu – je ne peux me prononcer sur ces points, car les informations contenues dans les données officielles sont trop anecdotiques pour en tirer des conclusions. Il serait nécessaire de retourner sur le terrain et récolter de nouvelles données pour permettre de mettre en exergue des pratiques relatives à ces principes.

Une autre limite est relative à la méthode de l'étude de cas utilisée. Elle est qualitative et a l'avantage d'être riche en détail. Toutefois, l'interprétation proposée n'est vraie que sur le terrain d'enquête. Il n'est pas possible de reproduire exactement la même expérience pour s'assurer d'obtenir les mêmes résultats. Ainsi, la question de la généralisation de ceux-ci peut être vue comme une limite. Cela n'enlève rien à son intérêt, car l'étude a permis une lecture détaillée des pratiques du travail social selon une logique novatrice. Il

est envisageable que les résultats obtenus résonnent sur d'autres terrains du travail social, que des ponts puissent être tissés et de nouvelles pistes émerger. En mon sens, il serait intéressant d'envisager de multi-situer l'expérience et de reproduire l'exercice dans d'autres institutions avec un autre public. Je ne serais pas surprise que les résultats s'avèrent proches. Du moins, dans l'affirmation que les catégories proposées par la méthode agile fonctionnent pour structurer et rendre compte de l'intervention sociale selon une logique alternative à la méthode en cascade. Une logique qui considère les situations dans la complexité, construit les objectifs sur la base des ressources, ne cherche pas à prédire l'évolution de la situation, reconnaît la subjectivité des personnes concernées et valorise leur pouvoir d'agir.

Enfin, la posture spécifique d'actrice-chercheuse que j'ai endossée peut amener à questionner l'objectivité de cette étude. Il s'agit d'une des limites de cette recherche, bien que j'aie mis en place divers appuis méthodologiques spécifiques pour permettre l'objectivation scientifique. Ce point est développé dans le chapitre ultérieur « auto-évaluation du processus de recherche ».

## **7.2. Les perspectives de la recherche**

Ces résultats sont encourageants car ils ouvrent différentes perspectives. Premièrement, ils montrent que se fonder sur le référentiel agile pour rendre compte de sa pratique permet de révéler le travail effectué selon une perspective qui met en lumière sa complexité et considère les spécificités uniques à chaque situation. De cette manière, l'intervention est décrite comme une « pièce sur mesure » qui se réadapte à chaque fois aux réalités. Comme le référentiel agile autorise et intègre l'unicité des situations, l'imprévisibilité et la nécessité d'adaptabilité du ou de la professionnel-le, il permet de « dire » la pratique en travail social d'une manière porteuse et révélatrice des supposés qui fondent la conception de l'aide dans l'accompagnement. Autrement dit, de cette manière l'action sociale est décrite comme une intervention en secondarité, de suivant-e actif-ve, qui aide les personnes concernées à faire des choix dans leur vie en se concentrant sur les ressources disponibles. L'intervention en travail social est ainsi dépeinte comme capacitante et non compensatoire.

En outre, les résultats démontrent que se fonder sur la méthode agile pour débattre et rendre compte de sa pratique est une alternative indiquée dans le cas d'un accompagnement guidé par les personnes, comme c'est le cas sur le terrain d'enquête. Au

Relais-Contact, l'intervention sociale a lieu dans un contexte d'aide volontaire qui se fonde et se structure sur la base du désir de changement des personnes concernées. Sans contraintes, l'accompagnement est individualisé et orienté par la demande des personnes. Les travailleurs et travailleuses sociaux·les évoluent sans appliquer de procédures ni de canevas de l'intervention préétabli. Cela n'enlève pas la nécessité de structure et de repères pour pouvoir réfléchir au sens des suivis, donner un cadre aux espaces de réflexion, débattre des enjeux éthiques rencontrés et légitimer les choix et les actes effectués. Selon moi, les propositions agiles offrent une structure particulièrement congruente avec les réalités du dispositif enquêté, car elles intègrent les fondements de l'accompagnement et se fondent sur une logique de processus effectual.

Dans un dispositif comme le Relais-Contact, le but poursuivi dans l'intervention et les limites de celle-ci ne sont pas prédéfinis, mise à part l'idée générale d'offrir des moyens d'insertion durable aux personnes. Cela pose de multiples questions aux professionnel·le·s en place. La démarche institutionnelle d'orienter l'action sociale selon la demande des personnes amène à se demander pour chaque situation jusqu'où l'on va ? Pourquoi ? Et comment ? À quel moment est-ce qu'on sort de notre rôle ? Ces questions sont intrinsèques à la mission de l'institution. Comme le référentiel agile est fondé sur une logique qui ne se construit pas comme un plan dont il faudrait respecter toutes les étapes pour atteindre un objectif prédéfini et intègre l'idée que l'avenir est non prédictible, il propose une architecture qui ne cherche pas tant à délimiter les contours de l'intervention – qui sont alors vus comme des contraintes dont il faudrait s'accommoder – mais qui amène à se positionner dans un processus effectual et se concentrer sur ce qui est possible de faire avec ce qu'il y a comme ressource. Les catégories de l'agilité vont donc dans le même sens. De ce fait, se référer à l'agilité et ses catégories pour structurer l'action pourrait servir de repères auxquels confronter ces questions et apporter certaines réponses. Ainsi, je peux imaginer que les professionnel·le·s se verraient outillés différemment pour donner des arguments, défendre leur manière de travailler et leur professionnalité. Et par répercussion, permettre de justifier pourquoi cela ne doit pas changer ; ou d'explicitier, mettre en valeur et visibiliser le travail effectué au sein du dispositif dans d'autres sphères, comme auprès des financeurs par exemple.

Afin d'illustrer ce point, je peux esquisser plusieurs exemples de questions intrinsèques à la mission de l'institution de manière très globale. À commencer par : quelle intervention entre dans le cadre de notre mission ou non ? Nous répondons à la demande des personnes, mais pas à toutes les demandes. Il s'agit d'un service d'accompagnement socio-éducatif et administratif visant à donner aux gens des moyens d'insertion durable, et non pas d'un service gratuit de secrétariat personnel par exemple. Mais où se situe la limite entre les deux ? Pouvons-nous nous substituer à une personne dans une certaine mesure ? Si oui, alors dans quelle mesure ? Jusqu'où aller sans sortir de notre rôle et de notre posture professionnelle d'accompagnant ? Par rapport à l'équité, est-ce ok de faire quelque chose pour une personne mais pas une autre ? Quelles sont les raisons qui amènent à envisager ces différences entre les accompagnements ? Est-ce lié au sens que cela aurait pour la personne dans sa situation ? Ou est-ce corrélé à des questions de lien et d'affinité, voire même d'habitude ? Devrait-il y avoir une durée aux suivis ? Est-ce ok que des personnes puissent être accompagnées sur plusieurs années ? Comment garantir de ne pas créer une dépendance, qui serait alors antinomique à notre mission ? Ou peut-être que dans certaines circonstances cela entre dans le cadre de notre mission ? Imaginons qu'il s'agisse d'une béquille mise en place qui permette ainsi à la personne de fonctionner de manière plus autonome et de prévenir une précarisation de sa situation ? Imaginons que sans cette béquille, il y ait une forte chance que la personne soit mise sous curatelle par exemple, ou perde son logement, alors l'action en question favorise bel et bien l'autonomie ? Toutes ces questions ramènent aux notions éthiques et déontologiques de notre rôle, mais aussi du travail social au sens large. En mobilisant les principes de la méthode agile, dans chaque situation particulière, on peut alors tourner les choses autrement et se demander plutôt : la personne accompagnée voit-elle toujours du sens à l'accompagnement ? Lequel ? Que dit-elle de cette situation ? Qu'est-ce qui la préoccupe ? En quoi veut-elle initier une mise en mouvement ? Quel chemin avons-nous parcouru ? Que s'est-il passé et que se passe-t-il maintenant ? Sommes-nous dans une logique de transition ? Quelles ressources sont disponibles ? Est-ce qu'elles peuvent être combinées à une volonté ? Quelles sont les aspirations de la personne ? En structurant les choses dans une logique d'agilité, cela amène à se poser les questions autrement, ce qui permet d'autres perspectives et ouvre d'autres possibles.

### **7.3. Les intérêts pour le Travail social**

Les perspectives de cette recherche ont plusieurs intérêts pour le champ du travail social en général. En premier lieu, en démontrant que la méthode agile est efficace pour structurer et rendre compte de la pratique en travail social, cette étude suggère la possibilité d'une évolution de la manière dont les pratiques sont évaluées. Actuellement, les professionnel-le-s de terrain se trouvent souvent confronté-e-s à des tensions lorsqu'il s'agit de rendre compte de leur pratique selon la logique quantifiable : combien d'objectifs atteints ? Dans le cas présent, les critères pourraient être : combien de personnes sont sorties de l'aide sociale ? Combien de personnes ont retrouvé un emploi ? Ou combien de personnes ont trouvé un logement ? Cette façon de rendre compte du travail effectué selon l'évaluation des résultats est ancrée dans la logique de la prise en charge, où les professionnel-le-s détiennent les solutions aux manquements des personnes. Cela induit un champ de tension au quotidien. Puisque la qualité de l'intervention – l'efficacité, les compétences, la professionnalité – est considérée en fonction de l'évolution des personnes accompagnées dans leur vie, alors il y a un réel enjeu pour le ou la professionnel-le derrière les choix que font les personnes. Cet état de fait n'est pas propice à la posture de secondarité ni à la posture du cheminement, fondamentaux de l'accompagnement. Il est par ailleurs contradictoire avec les principes déontologiques du travail social (Avenir social, 2010) tels que favoriser l'autonomie ; le principe de l'autodétermination ; et le principe d'empowerment.

La méthode agile étant fondée sur l'accompagnement, elle offre un référentiel permettant d'interpréter et rendre compte du travail qui intègre ces valeurs fondamentales comme des critères pour une intervention sociale agile. Les catégories sélectionnées pour parler des pratiques amènent à saisir les pratiques autrement, d'une manière qui souligne les potentialités, les capacités des personnes et leurs aspirations et leur laisse la place pour guider le projet d'intervention sociale. Ce faisant, c'est une manière de rendre compte de la pratique qui regarde les situations dans la complexité, qui valorise les ressources des personnes et leur pouvoir d'agir pour guider leurs projets de changement. Dans un contexte de politiques sociales d'activation, où l'on considère l'aide comme subsidiaire et temporaire, et qui doit permettre aux bénéficiaires de retrouver un maximum d'autonomie, d'indépendance et d'autodétermination, la méthode agile se présente comme une alternative intéressante à la méthode en cascade, pour structurer l'action des travailleurs et des travailleuses sociaux-ales dans une perspective d'accompagnement. Il

serait donc possible d'imaginer une nouvelle manière d'évaluer la qualité ou l'utilité du travail effectué dans un dispositif, dans une logique agile.

Parallèlement, introduire une nouvelle façon de structurer et rendre compte de notre intervention, qui se fonde sur la posture de l'accompagnement, permettrait à la profession du travail social de mobiliser un référentiel construit sur la base de l'idée de l'autonomisation, l'autodétermination et respecte la subjectivité des personnes. En montrant que les principes de la méthode permettent d'interpréter les données que j'ai récoltées, cette étude démontre que la méthode agile permet de structurer concrètement l'intervention au travers des catégories qu'elle propose. De ce fait, cette recherche prépare le terrain pour l'introduction d'une nouvelle méthode de travail.

### **7.1. Auto-évaluation du processus de recherche**

La méthode de recherche mise en œuvre offre une grande adaptabilité aux besoins de l'enquête comme aux réalités du terrain. Cela favorise l'émergence, mais amène également toute une dimension d'inconnue et d'incertitude à laquelle il faut s'accommoder. Cette méthode demande également de savoir s'adapter à ce qui paraît probant et mener un projet de recherche dans la logique de l'acheminement, où chaque étape détermine la teneur de l'étape suivante, en fonction des éléments qui ont émergé.

La posture d'actrice-chercheuse n'a pas toujours été facile à mettre en œuvre. Il a fallu regarder la même situation avec une différente casquette, à différents moments et avec une intention distincte, tout en demandant de mobiliser des compétences et références professionnelles autres : celles de chercheuse ou celles de travailleuse sociale. Cet exercice a amené plusieurs défis de cohérence et de structure. J'ai appris à parcelliser, organiser, compartimentation et différer dans le temps pour pouvoir avancer sur les deux aspects imbriqués de ma vie professionnelle. Bien que cela donne parfois le tournis, il a été très intéressant et fertile de pouvoir réfléchir autour de questions qui concernent le lieu d'intervention dans lequel je pratique ma profession.

Afin de mener à bien cet exercice et de gérer le va-et-vient entre la position d'intériorité due à mon rôle et celle d'extériorité exigée par mon travail de chercheuse, j'ai mis en place des appuis méthodologiques spécifiques. J'ai prévu des modes de production de donnée différenciés et complémentaires en utilisant d'une part un journal de terrain, mais aussi l'enregistrement d'entretiens d'échange d'informations et des outils de transmission internes à l'institution. D'autre part et selon les recommandations de Schnapper (2011),

j'ai fait attention à structurer dans le temps les moments spécifiquement dévolus à mon rôle de chercheuse, afin de ne pas être dans une sorte d'entre-deux constant. J'ai, par exemple, organisé mon quotidien en plages horaires spécifiques pour me positionner en tant que chercheuse qui étaient bien délimitées de celles où j'intervenais comme actrice. La rédaction du journal se faisait le soir, après la journée de travail pour laquelle des éléments étaient consignés, mais aussi après une pause. Par contre, la restitution par écrit des entretiens que je venais de mener s'est faite directement après ceux-ci. J'ai alors fait attention à ne pas être distraite par d'autres stimulations liées à mon emploi dans l'intervalle. À cet effet, j'ai organisé de pouvoir m'isoler dans une pièce avec mon matériel de chercheuse le temps de restituer le déroulement de l'entretien que je venais de passer avec le ou la bénéficiaire. Afin de compartimenter, j'ai aussi été attentive à utiliser un matériel bien distinct. Je ne rédigeais les journaux et autres restitutions que sur mon ordinateur privé et pas sur les ordinateurs du bureau par exemple. Aussi, l'usage de l'enregistreur me permettait de me concentrer uniquement sur mon rôle d'actrice lors de l'entretien d'échange d'information. J'ai intentionnellement laissé ensuite plusieurs jours de pause avant de reprendre ces entretiens. Plus tard, chez moi lorsque je les retranscrivais, je posais alors mon regard de chercheuse sur les discussions qui étaient enregistrées et considérais les informations comme données de recherche.

Ces deux statuts sont en partie antinomiques, parce qu'ils demandent de pouvoir passer d'une posture à l'autre. Comment poser un regard en extériorité sur soi-même ? Cette question est soulevée dans la partie sur la méthodologie et plusieurs auteur·e·s revendiquent les intérêts des recherches lors desquels les chercheur·euse·s sont impliqué·e·s dans les réalités sociales qu'ils-elles étudient. C'est la rigueur méthodologique qui permet l'attitude scientifique et garantit une forme d'objectivation. Pour Schnapper (2011) « l'engagement n'est pas contradictoire avec la distanciation nécessaire à la connaissance ». En somme, bien que ce double rôle paraisse a priori poser des difficultés pour l'analyse en extériorité d'un phénomène dans lequel on est impliqué·e, la mise en œuvre d'une méthode rigoureuse et la délimitation claire dans le temps des espaces dévolus à l'un et à l'autre la rendent possible. Un autre défi dû à ce double statut est le fait que je dispose, évidemment, de bien plus d'informations que les données officielles et consignées. Là encore, la rigueur méthodologique permet de certifier que les informations mobilisées pour l'analyse soient celles qui forment le corpus de donnée et ainsi garantir la légitimité des résultats.

D'un autre côté, les deux statuts s'enrichissent également l'un l'autre. La relation de confiance est déjà établie par exemple, contrairement au cas de figure où le ou la chercheur·euse arrive sur un terrain inconnu. En tant que chercheuse, le fait de faire partie de l'équipe enquêtée me permettait d'échapper au discours convenu et d'avoir rapidement accès aux informations avec une grande transparence. Il n'y a non plus pas été nécessaire de mettre en place un temps d'adaptation. À l'inverse, amener les questionnements que pose la recherche à l'équipe, demander des retours réguliers et travailler sur la définition du concept d'intervention pour le restituer clairement dans cet écrit, nous a permis en tant que collaborateurs et collaboratrices de rediscuter ensemble des fondamentaux de notre intervention et réfléchir sur nos pratiques. La démarche de recherche a notamment offert d'alimenter ces discussions d'apports théoriques.



## 8. Conclusion

Cette recherche a permis de tisser des liens entre la méthode agile et les pratiques d'intervention sociale ayant lieu sur le terrain investigué. La démarche fondamentalement inductive s'est toujours adaptée aux besoins de l'enquête et aux réalités du terrain. Le processus de recherche s'est construit au fur et à mesure de l'évolution de celle-ci, permettant de laisser la place à ce qui émerge.

Les logiques d'action observées sur le terrain trouvent une résonnance dans les principes d'action de la méthode agile. D'après les résultats de cette enquête, il semble qu'utiliser un référentiel qui se fonde sur des principes à invoquer lorsque cela fait sens, et qui soit porteur d'une grande adaptabilité, permette au travailleur et à la travailleuse social-e de positionner son intervention selon des concepts théoriques – et d'en rendre compte comme d'un savoir-faire professionnel – d'une manière qui laisse aux personnes concernées le choix de l'orientation que prendra l'accompagnement.

Les résultats démontrent qu'il est possible d'interpréter les pratiques selon le référentiel agile – vecteur de la posture spécifique de l'accompagnement – et ainsi rendre compte, débattre, et mettre en valeur l'intervention sociale comme une pratique complexe nécessitant de l'adaptabilité, de la créativité, de la réactivité et qui est à chaque fois différente au vu de l'unicité des situations. Ainsi, il ressort de cette étude que la méthode agile est une proposition prometteuse pour permettre aux travailleurs et travailleuses sociaux-ales de rendre compte de leurs actions. Ce faisant, cette étude ouvre la voie à l'introduction d'une nouvelle méthode dans le champ du travail social.

## 9. Liste des références

- Alam, T. (2015). Le talon de fer : Sociologue, militant, expert et conflits de rôle dans un *think and do tank* européen. *Sciences de la société*, 95, 63-78. Doi : <https://doi.org/10.4000/sds.2651>
- Alexandre, M. (2013). La rigueur scientifique du dispositif méthodologique d'une étude de cas multiple. *Recherches Qualitatives*, 32(1), 26-56. [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition\\_reguliere/numero32\(1\)/rq-32-1-Alexandre.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero32(1)/rq-32-1-Alexandre.pdf)
- Ambroise, B. (2016). *Austin et la philosophie du langage ordinaire : La pertinence toujours actuelle de la critique de l'illusion descriptive*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01292701/document>
- Anderson, N. (1993). *Le Hobo : Sociologie du sans-abri*. Nathan.
- Austin, J. L., (1991). *Quand dire, c'est faire*. Points.
- Avenir Social. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse : un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*. [https://www.grea.ch/sites/default/files/Do\\_Berufskodex\\_Web\\_F\\_gesch-1.pdf](https://www.grea.ch/sites/default/files/Do_Berufskodex_Web_F_gesch-1.pdf)
- Coenen-Hutter, J. (1991). Observation en milieu hospitalier. *Sociétés contemporaines*, 8, 127-143. Doi : <https://doi.org/10.3406/socco.1991.1023>
- De Robertis, C. (2018). *Méthodologie de l'intervention en travail social*, (7<sup>ème</sup> éd.). Presses Ehesp.
- Dubasque, O. (2018, le 4 juillet). Méthodologie de l'intervention en travail social : Cristina De Robertis vous présente la nouvelle édition 2018 ! *écrire pour et sur le travail social*. <https://dubasque.org/2018/07/04/methodologie-de-intervention-en-travail-social-cristina-de-robertis-vous-presente-la-nouvelle-edition-2018/>
- Elias, N. (1987). *Engagement et distanciation : Contribution à la sociologie de la connaissance*. Fayard.
- Fondation Jeunesse & Familles. (s.d.). *Permettre au mineur d'atteindre son bien-être et sa maturité : AEMO Action éducative en milieu ouvert*. Consulté 25 septembre 2020, à l'adresse <https://www.fjfnet.ch/activites/prestations-jour/aemo/>
- Fondation le Relais. (2013a). *La Fondation*. <http://www.relais.ch/la-fondation/portrait/>
- Fondation le Relais. (2013b). *Relais contact*. <http://www.relais.ch/structures/relais-contact/>
- Glaser, B.G. & Strauss, A.L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Aldine.

- Groupe romand de coordination Travail de bachelor. (2008, février). *Code d'éthique de la recherche*. [https://www.hetsl.ch/uploads/media/Code\\_d\\_ethique\\_rech.pdf](https://www.hetsl.ch/uploads/media/Code_d_ethique_rech.pdf)
- Guillemette, F. (2006). L'approche de la Grounded Theory ; pour innover ?. *Recherches Qualitatives*, 26(1), 32-50. <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Revue.html>
- Hayano, D. M. (1982). *Poker Faces*. University of California Press.
- Hoggart, R. (1970). *La culture du pauvre*. Les éditions de minuit « le sens commun ».
- Krieger, S. (1983). *The Mirror Dance : Identity in a Women's Community*. Temple University Press.
- Lahire, B. (1993). Elias Norbert, Engagement et distanciation. Contributions à la sociologie de la connaissance. *Revue française de sociologie*, 4(34), 673-676. [https://www.persee.fr/doc/rfsoc\\_0035-2969\\_1993\\_num\\_34\\_4\\_4291](https://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_1993_num_34_4_4291)
- Merriam, S. (1998). *Qualitative research and case study applications in education : Revised and expanded from "Case study research in education"*. Jossey-Bass.
- Morin, E. (2005). *Introduction à la pensée complexe*. Du Seuil.
- Nanty, I. & Gobet, P. (s. d.). *La méthode agile en case management* [document non publié]. Lausanne : éesp.
- Olivier de Sardan, J.-P. (1995). La politique de terrain. *Enquête*, 1, 71-109. Doi : <https://doi.org/10.4000/enquete.263>
- Ott, L. (2007). *Le travail éducatif en milieu ouvert : Principes et pratiques*. Éditions Érès.
- Paul, M. (2009). Autour du mot accompagnement. *Recherche et formation*, 62, 91-107. <https://ife.ens-lyon.fr/publications/edition-electronique/recherche-et-formation/RR062-8.pdf>
- Penven. A. (2013). L'ingénierie sociale : expertise collective et transformation sociale. *Empan*, 94, 156-159. <https://www.editions-eres.com/uploads/fichierRevue/3144-1081-53a95859ed2a8.pdf>
- Pereira, I. (2015). L'expérimentation en immersion. Une méthode d'enquête ethnographique pragmatiste. *Revue des sciences sociales*, 54, 148-155. <https://journals.openedition.org/revss/2418>
- Pinçon, M. & Pinçon-Charlot, M. (1997). *Voyage en grande bourgeoisie*. *Journal d'enquête*. Presses Universitaires de France.
- Rossel, P. (1989). *Le Relais longitudes latitude : 10 ans... pour aller plus loin* (2<sup>e</sup> éd.). Association du Relais.
- Roy, V. (2009). *Méthodologie de l'intervention en travail social : l'aide à la personne*, de Cristina de Robertis, avec la coll. De H. Pascal, F. Lesimple et B. Blanc,

Paris, Bayard, 2007, 399 pages. *Service social*, 55(1), 118-119. Doi : <https://doi.org/10.7202/029494ar>

Sarasvathy, S. (2001). Causation and effectuation: Toward a theoretical shift from economic inevitability to entrepreneurial contingency. *Academy of Management Review*, 2(26), 243-263.

Sarasvathy, S. & Germain, O. (2011). L'effectuation, une approche pragmatique et pragmatiste de l'entrepreneuriat. *Revue de l'entrepreneuriat*, 10(3), 67-72. <https://www.cairn.info/revue-de-l-entrepreneuriat-2011-3-page-67.htm>

Schnapper, D. (2011). L'expérience-enquête au Conseil constitutionnel : Réflexion sur la méthode. *Sociologie*, 2(3). <https://journals.openedition.org/sociologie/1035#quotation>

Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches Qualitatives*, 27(1), 127-140. [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition\\_reguliere/numero27%281%29/soule.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero27%281%29/soule.pdf)

Stake, R. (1995). *The art of case study research*. Sage.

Yin, R. (2003). *Applications of case study research* (2ème éd.). Sage.

## **Annexes**

## **Liste des annexes**

Annexe I. Interventions en milieu ouvert

## Annexe 1 : interventions en milieu ouvert



### A. Public cible

Les structures ambulatoires « Milieu Ouvert » proposent un accompagnement socio-éducatif et/ou socio-médical à des adultes en difficulté, qui s'adressent à elles sur un mode volontaire.

Pour répondre aux besoins de publics différenciés et principalement aux problématiques suivantes : insertion sociale et professionnelle, formation, logement, gestion administrative et financière, gestion du quotidien, santé, dépendances, les structures sont profilées comme suit :

- **ASEMO** à Lausanne et **Relais-Contact** à Yverdon-les-Bains s'adressent à des adultes et jeunes adultes confrontés à des difficultés temporaires ou durables
- **SPI** (Suivi Post-Institutionnel) offre un suivi dans l'accompagnement socio-éducatif à la sortie du Foyer ou pour des adultes confrontés à un besoin d'appui pour des besoins similaires.
- **Relais 10** à Lausanne accompagne principalement des personnes séropositives et/ou atteintes de maladies virales.

Les plaquettes, brochures et pages du site internet de la Fondation du Relais présentent plus en détails les spécificités de chacune des structures.

### B. Objectifs

- Favoriser l'accès au logement et accompagner la gestion du quotidien
- Apporter un appui dans les démarches relatives à la situation administrative et financière (relations avec les autorités d'application, la gérance, les assurances, les instances de cautionnement, gestion et compréhension du budget, mise sur pied d'un plan de désendettement, etc.)
- Soutenir les démarches essentielles pour la gestion des problèmes de santé et/ou d'addiction en collaboration avec le réseau spécifique
- Aborder les questions personnelles avec l'identification des difficultés personnelles, relationnelles ou familiales, esquisser des pistes pour les surmonter et organiser la mise en œuvre
- Encourager toute démarche visant à reconstituer, agrandir le réseau social
- Proposer un soutien logistique (motivationnel et pratique) à la recherche de travail, de formation
- Faciliter le développement de l'autonomie, des ressources mises en perspective et de l'analyse critique de sa propre situation, dans le but d'améliorer la qualité de vie par la réalisation de projets personnels.

### C. Suivi des interventions

Pour donner suite au(x) premier(s) contact(s) formalisé(s), les données recueillies dans le document d'admission permettent d'établir la situation financière et administrative, de préciser les modalités de collaboration avec l'équipe, et de remettre la documentation relative aux droits et devoirs du Client « Usager » et le cas échéant, le règlement propre à la structure.

L'accompagnement socio-éducatif respecte les règles de confidentialité et prend en considération la personne dans sa globalité, dans le respect de son intégrité, son individualité et de ses compétences. Les besoins et les problématiques identifiés à l'admission permettent de définir un ou des objectifs, suivis lors des divers entretiens et par le biais d'au minimum un bilan global annuel dont le but est de développer la capacité d'analyse et de réflexion, et de redéfinir ou réorienter les objectifs s'il y a lieu.

L'équipe éducative fonctionne par un système de référence. La présentation des situations et l'évaluation est régulièrement effectué en colloque, la gestion des situations complexes y faisant l'objet d'attention plus particulière. Une supervision est organisée avec des professionnels externes soit en cas de nécessité, soit régulièrement, selon les

prestations apportées. La pertinence de la prise en charge, la nécessité d'un arrêt provisoire ou d'une réorientation fait l'objet d'un point de situation intégrant l'ensemble des dossiers traités par la structure, au minimum 1 fois par an. Les modalités concrètes de l'accompagnement sont retranscrites soit dans le journal de bord (ASEMO / Relais - Contact) ou le recueil de notes spécifiques pour chaque Client « Usager » complété par les intervenants (Relais10) ou encore l'agenda et l'onglet « journal de bord (SPI).

Un classeur spécifique pour chaque Client « Usager » est complété avec les documents en relation avec sa gestion administrative et financière (à l'exception des pièces comptables originales, gérées par les services comptables) ainsi que ceux spécifiques à sa prise en charge socio-éducative (identification des besoins, objectifs déterminés, bilans de situation, de réseau, de sortie, etc.).

S'il le souhaite, le Client « Usager » peut disposer de tout ou partie des documents du classeur à sa sortie (une copie est alors effectuée pour ce qui est essentiel, par la structure impliquée).