

## Professionnels de l'accompagnement social et bénévoles... quelle place pour chacun, quelle légitimité respective ?\*

Accompagnement, accompagnateur... Des expressions qui prospèrent dans notre univers quotidien, depuis ces dernières années...Elles envahissent une multitude de secteurs : social, familial, thérapeutique, éducatif, spirituel, commercial...

On parle d'accompagnement scolaire, d'accompagnement à l'insertion, d'accompagnement à la gestion de son budget ou la création de son entreprise, d'accompagnement à la sexualité... ou à la mort.

Sont ainsi accompagnés des enfants, des jeunes, des vieux, des malades, des clients, des assurés, des chômeurs, des personnes handicapées, des mourants...

Peuvent être alors sollicités, selon les circonstances, ensemble ou séparément, professionnelles et bénévoles.

Bénévolat et accompagnement se trouvent donc intimement liés et complémentaires.

Dans le cadre de l'action sociale, un maillage complexe (complexus : ce qui est tissé ensemble) suppose d'établir des connexions entre bénévoles associatifs, partenaires, travailleurs sociaux, usagers, familles... Sont introduites d'emblée des références diversifiées et complémentaires que l'on peut appréhender à partir de trois axes principaux :

- Accompagnement social et bénévolat associatif
- Accompagnement social et bénévolat partenarial
- Accompagnement social et usagers partenaires

### I). Accompagnement social et bénévolat associatif

Dans un récent article des ASH intitulé « reconnaître l'initiative sociale des associations » Michel THIERRY évoque l'implication du milieu associatif dans le champ de l'action sociale et s'interroge ainsi : « ...Peut-on oublier que la plupart des grandes innovations de l'action sociale ces trente dernières années ont été portées à l'origine par des associations, puis légitimement encadrées dans des politiques publiques - insertion par l'activité économique, lutte contre le sida, prise en charge de l'accompagnement des toxicomanes, aide aux devoirs et accompagnement de la scolarisation, multiculturalisme et refus des discriminations, accompagnement des mourants, transformation des réponses à l'urgence sociale avec une floraison d'outils et de formules nouvelles, plus dignes et plus adaptées ? ...»

Depuis la fin des années 1970, nombre d'associations gestionnaires d'établissements médico-sociaux se sont engagées résolument dans la réalisation de projets expérimentaux novateurs.

Pour le secteur de l'accompagnement social il s'est agi par la mise en place de nouvelles pratiques de service : etc

- De développer une culture centrée davantage sur les compétences et les potentiels des personnes que sur leur handicap ou leurs incapacités,
- De rechercher les solutions alternatives à la prise en charge en institution tout en soutenant l'insertion sociale de l'individu (aujourd'hui on dirait l'usager !) en milieu ordinaire avec l'étayage nécessaire (aide, soutien...) et l'appui éducatif adapté pour optimiser son autonomie.

Après quelques années de fonctionnement ces nouveaux services deviendront légitimes par le Décret n°2005-223 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) et des Services d'Accompagnement Médico-social pour Adultes Handicapés (SAMSAH).

Le développement de ses projets n'a pu se réaliser sans la convergence (pour ne pas dire la complicité) de points de vue des bénévoles constituant les associations promoteurs des projets de service et de la réflexion et de l'action des travailleurs sociaux opérateurs de ces mêmes projets.

On peut se satisfaire de cette motivation anticipatrice qui a prévalu dans l'expression des intérêts réciproques pour le bénéfice des usagers accompagnés, et ce, sans attendre les injonctions incantatoires des divers textes : « placer l'usager au centre du dispositif... ! ». Pour le MAIS l'accompagnement social s'articule en fonction de la personne et non de la structure et doit être exercé de telle sorte que puisse être entendue la parole du sujet afin de favoriser plutôt l'autonomisation que/ ou la normalisation... Adaptation des structures et services aux besoins des usagers et non l'inverse !

L'accompagnement social ne se légitime que dans le cadre du respect fondamental des libertés individuelles en considérant tout usager acteur potentiel de son changement comme tout citoyen !

Aujourd'hui, les Services d'Accompagnement sont l'expression, non seulement, du cheminement historique des secteurs social, médico-social et psychiatrique, mais aussi d'une bonne connaissance de l'environnement de la part des associations de bénévoles gestionnaires de ces structures et des équipes de travailleurs sociaux. En faisant preuve d'originalité et d'inventivité, ces services proposent des réponses personnalisées et adaptées indispensables aux personnes en difficulté au plan psychique, cognitif, social ou relationnel.

Pour la suite... fort des prérogatives de la Révision Générale des Politiques Publiques l'Etat manifeste sa volonté d'assurer à tous les usagers des services sociaux les conditions de prise en charge répondant à des critères de qualité dans un contexte de maîtrise de l'évolution des moyens budgétaires. Deux mesures touchent directement les associations d'action sociale :

- Les groupements de coopération qui doivent assurer une meilleure coordination des actions sur un territoire répondent à un objectif de mutualisation/concentration des ressources ;
- Les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) visant à maîtriser l'évolution des ressources en fonction d'objectifs pluriannuels.

Dans cette perspective, la modernisation des associations ne peut être réduite à une logique de la rationalisation de leur organisation.

Quid de l'identité (sens et valeurs) des petites associations à la suite à la fusion voire l'absorption par la grosse association (départementale, régionale, nationale et peut-être un jour européenne...) ?

En légitimant les ratios et les critères financiers, le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens ne conduit-il pas à une logique gestionnaire au détriment d'une réponse sociale adaptée aux besoins des plus démunis ?

Une telle perspective ne risque t'elle pas à terme de fragiliser et faire disparaître ainsi nombre de petites et moyennes associations pourtant efficaces ?

Il est temps que chaque association s'interroge et revisite son projet institutionnel, définissant, parmi d'autres, les critères de l'utilité sociale dont il veut se prévaloir.

## II). Accompagnement social et bénévolat partenarial\*.

- Qu'entendons-nous par être partenaires ?

Des partenaires se reconnaissent mutuellement, non seulement dans leurs savoir-faire, leurs compétences, mais aussi dans ce qui fait pour chacun son identité existentielle propre. Cela signifie qu'ils se reconnaissent dans leurs **différences**. Celles-ci fondent leur **complémentarité dans l'action**.

Ils font l'expérience ensemble, sur le terrain de l'action, souvent dans un espace collectif qui pour eux devient lieu public, d'un sentiment de **confiance**, donc de **sécurité** dans le fait qu'ils peuvent se fier l'un à l'autre. Ce sentiment est à la base de ce qui les relie dans l'action et leur permet de se donner ce qu'ils ont de complémentaire ; il s'accompagne aussi de l'indulgence dans les moments de faiblesse ou d'échec, et de réconfort en vue de rétablir les synergies nécessaires à l'action.

Agir en partenaires suppose une recherche constante d'une **compréhension mutuelle** et d'une **entente commune sur le sens de l'action**, donc sur ce qui peut contribuer à son accomplissement, une recherche commune pour l'appréciation des situations, et une communication sans réserve des informations dont chacun dispose.

Agir en partenaires suppose aussi un **engagement ensemble dans le risque**, et une connivence, une complicité lorsqu'il s'agit d'innover pour trouver des solutions inédites à la survenue de problèmes imprévus amenant parfois à contourner des règles admises, à travailler dans les interstices des espaces institutionnels et dans un certain vide juridique.

C'est dans la pratique de l'action, **négoier** la part que chacun va prendre dans sa préparation et dans son déroulement. Ce qui signifie respecter l'autonomie et la responsabilité de chacun hors de toute idée de hiérarchie. Ce qui signifie encore accepter une auto et une co-évaluation constructive excluant le reproche.

L'action en partenariat consiste à « *se bien porter ensemble* », à se soutenir dans ce que l'on a souhaité faire ensemble. Elle nécessite effectivement une aide mutuelle, non seulement pour assumer les faiblesses de chacun, mais pour reconnaître et dépasser les tensions résultant d'une **pluri-appartenance**. Appartenance au lien communautaire dans l'action engagée, mais appartenance de chaque partenaire à d'autres communautés

notamment professionnelles, vocationnelles ou spirituelles. Ce qui fonde le partenariat est le **lien entre des autonomies** pour une expérience de l'action où chacun trouve son intérêt dans la valorisation de sa propre identité.

Ce n'est que par **l'innovation permanente** des processus et modalités d'action que l'on reste dans la démarche partenariale, en construisant un chemin qui se défriche et en laissant en arrière une route que l'on ne fait plus que suivre.

Le partenariat ne se définit pas comme une relation de bon voisinage entre agents ayant à exécuter des tâches pré-coordonnées. Il n'est pas un rapprochement d'opportunités pour tirer le plus grand bénéfice de situations incertaines. Il n'est pas non plus simple relation de prestation de service.

- **Qui peut-être considéré comme partenaire dans un espace d'accompagnement ?**

Il est souvent admis que ce sont tous ceux qui sont professionnellement, ou par vocation, appelés à intervenir auprès des personnes en difficulté. C'est ainsi que se constituent des réseaux informels se transformant en réseaux structurés sous diverses formes de coordination. Ainsi l'espace des accompagnateurs vient-il en recouvrement avec un espace institutionnel d'action sociale.

La structuration en réseau d'un espace d'action sociale est-elle la condition suffisante pour que les pratiques d'accompagnement permettent l'accomplissement d'un « donner lieu » ?

Certainement pas. Souvenons-nous que le mot réseau désigne un ouvrage formé d'un entrelacement de fils et qui sert à capturer certains animaux.

C'est aussi une organisation qui répartit ses éléments en différents points d'un territoire pour exercer son action sur toute l'étendue de celui-ci.

Pour qu'un réseau social puisse ouvrir des possibilités d'insertion et non imposer des contraintes assujettissantes, il doit permettre à ses acteurs d'être des partenaires et non des agents. Il doit par ailleurs rester ouvert à l'auto-organisation à partir des solidarités vécues, à l'émergence et la formation de structures qui se renouvellent. Ainsi l'espace commun entre celui de l'accompagnateur et celui de l'institution apparaît-il comme un lieu de création pour l'accomplissement d'une mission sociale.

### **III). Accompagnement social et usagers partenaires**

Mais cet espace vécu par les accompagnateurs comme un lieu d'existence sociale peut-il être le lieu d'expérience du *donner lieu* pour celui qu'on appelle l'usager, sans qu'il soit lui-même partenaire dans les actions entreprises ? Nous affirmons que non.

Comment cet **usager** peut-il alors devenir **partenaire de l'accompagnement** ?

S'il se trouve dans un champ relationnel où il est reconnu dans sa possibilité de le devenir. Cette possibilité est en attente de se manifester. Et pour comprendre le sens

d'une telle affirmation, insistons sur *deux notions* qu'il nous paraît important de prendre en considération dans les pratiques d'accompagnement :

- Tout d'abord, cette compréhension de l'autre en difficulté, qui n'existe pas seulement en tant qu'être de besoins, mais aussi en tant qu'**être de projet**. La reconnaissance du projet marque l'ouverture du choix d'un lieu, le désigne, dessine non pas d'un projet particulier, mais du désir de se projeter dans l'avenir.

- Puis, le discernement, dans l'action d'accompagnement, des aspects suivants :

- Le plus classique est celui qui consiste à **apporter** à ce qu'on appelle l'**usager**, les **informations** qui lui manquent pour **explorer un espace**, parfois une aide matérielle, et pourquoi pas, quelques conseils, les éléments qui le soutiennent dans sa marche.
- Un autre aspect, bien connu maintenant des professionnels de l'action sociale, mais parfois oublié, est la **reconnaissance chez l'autre de ce qui**, déjà pour lui, **constitue des lieux**, et d'une démarche possible pour en élargir le champ. Une telle reconnaissance résulte de la part de l'accompagnateur d'une attention et d'une intention relative à la manière dont l'autre localise son existence.
- Enfin, le troisième aspect, trop rarement mis en valeur, est que l'accompagné, par ce qu'il vit de d'accompagnement, découvre sa possibilité d'être acteur non seulement de sa propre démarche, mais aussi d'**être acteur d'accompagnement** auprès des personnes de son entourage en mal de lieux d'existence. Il s'agit de la découverte de la possibilité d'être soi-même acteur de la transformation d'un espace collectif en un lieu, une contrée sociale.

Lorsque ces trois aspects s'inscrivent conjointement dans les pratiques, alors ce point d'interdépendance des espaces de l'accompagnateur, de l'usager et de l'espace institutionnel devient peut-être lieu de partenariat

#### En guise de conclusion :

L'action sociale est riche d'expériences, de projets, de réalisations, de confrontations de références, de conceptions le tout dans une co-construction associant associations de gestion des établissements et services sociaux et médico-sociaux (constituées de bénévoles) et équipes de travailleurs sociaux. Nous ne pouvons pas nier ce lien étroit entre bénévoles et professionnels.

Grâce à cette coopération, le médico-social poursuit sa construction comme un système distinctif, avec l'ambition de répondre à l'ensemble des besoins des personnes qui ne trouvent leur place nulle part et qu'il convient de protéger.

La mutation en cours peut en faire un système permettant de **recréer, pour chaque personne accueillie ou accompagnée, le lien avec son environnement et avec les services de la cité**, dans un objectif d'insertion, bien sûr adapté à la situation de chaque personne.

Pour autant, le secteur du social et médico-social risque de subir un état de turbulences au regard du contexte économique-social en crise et des prérogatives politiques à la recherche exclusive des limitations de crédits donc des restrictions budgétaires.

**Au sein de notre mouvement, nous nous inquiétons de cette tournure !**

Il nous semble que le moment est opportun à la révision du sens et des valeurs des engagements réciproques. D'autant que les associations de bénévoles comme les équipes de professionnels se réfèrent à des valeurs qui ont constituées le socle des principes légitimes d'intervention de l'accompagnement social.

Pour les bénévoles, ces valeurs doivent se retrouver dans le projet associatif, document qui traduit le sens politique de l'action tout en évoquant le socle des valeurs, les objectifs qui fondent l'association et l'éthique qui anime ses bénévoles. C'est sa dynamique fondamentale.

Pour les professionnels, ces valeurs s'expriment dans le projet de service qui précise, entre autres :

- les valeurs de référence,
- les missions et les principes d'actions, l'organisation et le fonctionnement,
- L'analyse des besoins de la population accueillie et la cartographie des partenaires.

Ce document développe le sens technique de l'action en référence à une éthique partagée comme mode de structuration des pratiques professionnelles.

***Dernière minute*** : L'ANESM vient de produire un document intitulé : « ***Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux*** ». Le menu de cette recommandation est copieux, exégèse de ce qui compose les pratiques de l'action sociale...Encore faut-il que chaque partie, des associations de bénévoles aux professionnels assume ses responsabilités et s'engage par une réflexion partagée sur les légitimités respectives dans l'esprit d'une convergence d'éthique ayant pour seul intérêt, celui de l'usager comme acteur de son projet de vie (tout un programme !).

*\*Une large partie de cet article est extrait de l'ouvrage produit par MAIS aux éditions EHESP : l'accompagnement social-histoire d'un mouvement, concepts et pratiques.*