

e réfléchis encore  
souvent à cette  
phrase de Lucie  
« C'est grâce à toi  
que j'y participe ».  
Concrètement, j'ai  
simplement été là  
au moment où  
Lucie a décidé de  
s'ouvrir, elle a  
exposé son  
« problème », en  
retour, je lui ai  
proposé  
d'intégrer le  
groupe de parole  
des entendants  
de voix dont elle  
avait la  
connaissance le

# J'ai fait le choix de discuter

Logane Langlois

*Sans reconnaissance de la valeur humaine de la folie,  
c'est l'homme même qui disparaît...*

François Tosquelles

Logane avait 21 ans en 2016, quand elle a écrit son TFE, à partir d'une expérience de stage au Centre de Jour communautaire en santé mentale «Feu Vert» à Québec. L'article qui suit est tiré de ce TFE. Elle est maintenant assistante sociale à La Lice (unité ambulatoire des soins des troubles de la relation précoces parents/enfants).

*«Un mercredi, alors que je quittais le lieu de stage pour me rendre à mon domicile, je marchais en direction de l'arrêt de bus quand Lucie, membre au sein du Centre de Jour communautaire depuis 3 ans m'a interpellée et m'a dit «On prend le même bus. Est-ce que je pourrais m'asseoir à côté de toi?»*

*Surprise d'entendre sa demande, j'ai acquiescé. C'était évident que je m'installerais près d'elle. J'avais l'impression que Lucie voulait en profiter pour me dire quelque chose. J'ai donc tenté une approche.*

- *«Ça va Lucie, tu as passé une bonne journée au centre?»*
- *«Oui, oui, ça va»*
- *«Tu as participé à l'atelier peinture?»*
- *«Oui oui»*

*Au fil de ses réponses, je la sentais un peu gênée, même si je la savais fort timide, Elle ne m'adressait aucun regard. Alors j'ai osé poser la question.*

- *«Est-ce que tout va vraiment bien? Es-tu vraiment contente de venir au centre?»*

*Lucie me lance un regard, j'imagine à cause de mon insistance et ma répétition de*

questions. Elle me répond:

- «En fait, c'est parce que j'entends des voix»

Un blanc s'est installé. Je ne savais pas ce qu'elle attendait de moi, je ne savais plus quoi répondre. Je me suis rappelée de l'atelier du mercredi après-midi composé de cinq personnes, «Les entendeurs de voix».

Le groupe des entendeurs de voix permet aux personnes de partager leur vécu vis-à-vis des voix qu'ils entendent. Le groupe se réunit une fois par semaine et participe à divers échanges guidés par un intervenant. Les sujets abordés sont autant le vécu de tous les jours que les stratégies efficaces de gestion des voix.

Quand le groupe m'a accueilli pour passer un après-midi avec eux, j'ai été surprise de voir à quel point il interagissait sans nécessiter l'intervention d'un professionnel. Un membre m'a dit au sujet du groupe des entendeurs de voix: «on partage notre vécu et sur les voix qu'on entend. Chaque personne, à tour de rôle, a un droit de parole. Bien souvent, ça arrive qu'on se reconnaisse dans ce que disent les autres personnes du groupe. C'est enrichissant et ça aide beaucoup.»

J'ai demandé à Lucie:

- «Les voix que tu entends te dérangent-elles ou vis-tu bien avec elles?»
- «Cela dépend, parfois elles me dérangent et parfois pas»
- «Est-ce que tu utilises des stratégies pour t'adapter aux voix ou elles t'envahissent?»
- «Souvent j'écoute de la musique, alors mes voix partent mais ce que je cherche c'est surtout quelqu'un à qui parler... Quelqu'un d'autre que mon psychiatre»

Je sentais une certaine détresse dans sa voix, une envie de s'exprimer sans forcément savoir comment le faire. Je lui ai demandé:

- «Que penses-tu de l'atelier des entendeurs de voix?»

Elle a rebondi:

- «Je trouve que ça peut être chouette!»

Du coup, j'étais un peu perdue. Pourquoi Lucie ne le disait-elle pas aux intervenants? Pourquoi ne faisait-elle pas une demande de rencontre individuelle? Peut-être est-elle trop gênée? Alors je lui ai demandé:

- «Aimerais-tu intégrer le groupe?»
- «Oui, mais on est en plein milieu de l'année»

J'en ai conclu que Lucie était embêtée d'interrompre un groupe déjà formé et peut-être soudé. Je lui ai proposé de rejoindre le groupe car cela pouvait être très intéressant et que si elle le voulait bien, j'en glisserais quelques mots aux

*intervenants responsables de cette activité qui se chargeraient d'en parler avec elle et de l'introduire au sein du groupe.*

*J'ai senti Lucie soulagée et contente de ma proposition. La semaine suivante, elle a intégré le groupe des entendeurs de voix.*

*À plusieurs reprises, j'ai eu l'occasion de lui parler du groupe qu'elle a fini par intégrer. Bien souvent elle me disait «Encore merci, c'est grâce à toi que j'y participe.» Lucie semblait soulagée de se retrouver parmi ses pairs.*

## **Le concept de l'informel**

L'intervention informelle peut se définir comme une action volontaire, qui n'obéit pas à des règles déterminées, et qui a pour but de modifier le cours de quelque chose. L'intervention sociale informelle telle que définie dans le nouveau dictionnaire critique d'action sociale est «le choix d'une démarche d'analyse postulant l'existence d'un champ plus large que celui structuré par les professions sociales»<sup>(1)</sup>. L'informel «se manifesterait donc dans l'écart conséquent entre l'activité réelle et l'activité prescrite.»<sup>(2)</sup>

*Un jour j'ai organisé un atelier de cuisine. L'activité prescrite était d'apprendre à cuisiner un plat, mais l'activité réelle a été bien plus que cela. Au-delà du plat préparé ensemble, nous avons installé la table, nous avons fait la vaisselle et à chacun de ces moments nous avons échangé de manière informelle.*

«Intervenir» ne veut pas nécessairement dire qu'on prend part à quelque chose pour en modifier le cours. Quand j'interviens dans une discussion avec un membre, ce n'est pas avec l'intention de modifier quoi que ce soit, mais simplement d'échanger ensemble. L'intervention informelle obéit à des règles et nécessite même un cadre déterminé: des règles de respect qui sont d'application en toutes circonstances, et le cadre déterminé par l'institution avec les missions prévues dans le mandat de l'intervenant social. L'intervention informelle est une manière de répondre à la mission prévue par l'institution. Elle peut tout aussi bien exister au cours d'une intervention préparée, d'une intervention spontanée ou d'une intervention implicite.

Imaginons qu'un membre se laisse guider par son envie de raconter une anecdote à son intervenant au beau milieu d'un atelier. L'atelier est une intervention préparée, et au cours de celle-ci une intervention informelle peut se créer.

L'intervention informelle c'est «Une nouvelle rencontre avec l'utilisateur au cours de laquelle l'intervenant se laisse guider par la parole de l'utilisateur et où ensemble, ils parcourent un bout de chemin».

«Une nouvelle rencontre» car à chaque fois, il y a surprise de la discussion qui s'entame. Parler avec la même personne à différents moments, et rencontrer quelque chose de plus de cette même personne.

«L'intervenant se laisse guider par la parole de l'utilisateur». À partir du moment où l'intervenant est surpris et que c'est une nouvelle rencontre qui débute, il ne sait rien et se laisse guider par la parole de l'utilisateur.

«Ensemble ils parcourent un bout de chemin». À chacune des interventions informelles, il y a des solutions à apporter. C'est ensemble qu'on les cherche. Surtout, chacune des rencontres permet de part et d'autre d'en tirer un éclairage personnel.

## L'institution

### • La psychothérapie institutionnelle dans la réflexion sur l'intervention informelle.

Jean Oury définit la psychothérapie institutionnelle comme étant une "méthode permettant de créer une aire de vie avec un tissu interrelationnel, où apparaissent les notions de champ social, de champ de signification, de rapport complémentaire, permettant la création de champs transférentiels multifocaux".<sup>(3)</sup> Elle permet de créer une aire de vie avec des relations réciproques (usagers, intervenants, lieux) en prenant en compte différents champs (le champ selon Bourdieu est un univers relativement autonome et homogène quant à ses règles d'organisation et de fonctionnement<sup>(4)</sup>) qui vont permettre la création de champs de transferts (concept clé en psychanalyse selon lequel un individu A réactualise et projette sur un individu B un événement, souvenir du passé).

Pierre Delion, psychiatre et psychanalyste français nous dit que «Les buts visés par le projet de psychothérapie institutionnelle sont relativement simples à circonscrire:

- analogie soignant-soigné;
- égalité en droit de l'ensemble des acteurs du collectif institutionnel;
- équivalence des rapports de force, de pouvoir de territoires constitutifs des collectifs de travail des communautés de vie psychothérapeutique;
- équitable prise en compte de l'institué et de l'instituant;
- intégration des apports de la psychanalyse freudienne et lacanienne au sein d'une vie quotidienne partagée.<sup>(5)</sup>

Vivre en communauté permet de travailler différemment avec les usagers, de les considérer dans leur entièreté et non pas juste avec un diagnostic en santé

mentale. Partager avec plusieurs patients des caractéristiques communes (modèle familial, passions, idéologie...) donne l'envie de tendre à une égalité usager – intervenant. Même si parfois l'intervenant prend une place supérieure (en cas de conflit par exemple), il est important d'en être conscient et de réfléchir à la raison pour laquelle il est amené à réagir de cette manière. Le milieu de vie est par définition le lieu où l'usager et l'intervenant passent une bonne partie de leur temps. C'est pour cette raison qu'au sein même de l'institution, des interventions informelles vont naître à différents endroits et différents moments. D'autant plus que la psychothérapie institutionnelle donne une place importante à l'usager qui est au centre de sa thérapie, accompagné par les intervenants qui tendent à se positionner de manière égale face à lui. Le fondement de la psychothérapie institutionnelle, c'est notamment l'envie de limiter l'enfermement, en opposition aux permissions de sorties instaurées au sein d'un hôpital psychiatrique.

Au fil des jours, les intervenants partagent différents moments avec les usagers et chacun de ces moments peut devenir une zone de «possibles». L'idée est d'arriver à créer un échange au moment opportun, que chaque intervenant puisse se laisser surprendre dans la discussion et que les soins ne soient pas le seul prétexte à générer une rencontre. Selon l'institution où l'on se trouve, le soin ou l'accompagnement en santé mentale peut se scinder en deux grands temps: la rencontre et la création du projet.

La création du projet fait plus référence à l'hospitalisation et nécessite que la rencontre se soit bien passée, que l'intervenant ait pris le temps de rencontrer et d'accueillir dignement l'usager, sans quoi la création du lien serait moins solide. Le travail, c'est l'intervention basée sur l'accueil mais pas uniquement l'accueil du premier jour. L'accueil se fait chaque jour et à chaque activité, l'accueil demande de prendre du temps, prendre le temps de mettre en place une ambiance et un sentiment de bien-être. C'est chacun de ces moments informels d'écoute, et de partage qui permettront à l'intervenant et l'usager de construire ensemble des liens, une relation ainsi que, par exemple, la création d'un projet sur du long terme

#### • **L'institution: un soutien et une limite**

Aucune action n'est complètement spontanée. En effet, si j'agis d'une manière ou d'une autre, c'est dû aux expériences par lesquelles j'ai appris à agir ou réagir d'une telle manière. Dès lors, peut-être qu'aujourd'hui c'est devenu une sorte d'automatisme qui peut paraître spontané. Si dans certaines situations, je

ne sais faire appel à aucun enseignement du passé, probablement que mon intervention sera rythmée par le cadre institutionnel ainsi que le cadre du mandat. «Toute clinique institutionnelle, toute expérience de terrain, se déploie dans un cadre qui est celui de l'institution dans son ensemble. Autrement dit, il existe un rapport étroit entre le cadre et les processus psychiques qui s'y déroulent». <sup>(6)</sup>

Le cadre institutionnel est nécessaire à condition qu'il soit pertinent. Il permet aux intervenants sociaux de pouvoir s'appuyer sur ce que dit l'institution, c'est-à-dire que le cadre institutionnel apporte un soutien à l'intervenant parfois mis en porte-à-faux. Le cadre institutionnel règle les missions des intervenants sociaux, il apporte des limites dans le travail.

*J'avais reçu la demande du médecin psychiatre d'accompagner Madame D. dans son projet de sortie. Avec Madame D., nous avons trouvé un appartement, il ne restait plus qu'à le meubler. Madame D. voulait que je l'accompagne dans un grand magasin pour acheter les meubles nécessaires, tandis que mon institution me permettait uniquement de l'accompagner dans le choix de ses meubles notamment grâce au site internet du magasin. Ce qui a posé question est que la mission était d'accompagner Madame D. dans ses recherches et que, selon moi, accompagner Madame D. au magasin à sa demande, n'était que le continuum de l'accompagnement. L'institution elle, estimait qu'un travailleur n'avait pas le temps de l'accompagner au magasin et d'autre part que Madame D. était capable de le faire toute seule. J'ai soudainement remis en question le cadre institutionnel qui, certes, me permet un certain appui dans mes missions, mais d'une autre part me limite dans l'exercice de celles-ci.*

Les travailleurs sociaux doivent de plus en plus justifier leurs interventions pour diverses raisons, mais principalement pour une question de rentabilité du temps ou de budget. Dès lors, toute intervention décalée (comme accompagner une patiente) demande de quitter le circuit habituel, de prendre parfois plus de temps, du temps utilisé différemment. «Au moment où les établissements de santé comme le nôtre sont soumis aux visites de certification, qui peut nous dire que tel ou tel atelier remplit tel ou tel critère d'évaluation, de protocolisation et certification? Comment faire entrer dans une grille préconçue d'«analyse des bonnes pratiques» un tel moment de soins caractérisé par une médiation si ouverte à la survenue de l'inattendu? Un protocole peut-il venir se coller sur un tel atelier? Et d'autres certainement...» <sup>(7)</sup>. Les travailleurs sociaux se situent aujourd'hui au milieu d'un contexte idéologique d'évaluation et par conséquent de résultat, ce qui peut

mettre à mal l'intervention informelle qui est par définition difficilement mesurable et formalisable. Il faut donc se questionner quant à l'avenir de l'intervention informelle dans ce contexte idéologique.

## Éléments méthodologiques

### • L'humilité

Mes parents m'ont toujours dit que personne n'est indispensable. Quoi qu'il se passe, on n'est pas tout seul, on a une équipe, petite ou grande, qui nous entoure. Une personne n'est pas la seule à détenir le savoir-faire. Monsieur Kawaya me parle d'une façon d'être, qui est un inconditionnel, pour tous les intervenants sociaux: la position d'humilité. Il explique qu'elle est la clé de voûte du travail social, que prendre la position d'égale à égale, peut-être même une position de non-savoir, permet de créer de la confiance, et c'est cette confiance et l'écoute active qui l'accompagnent qui seront porteuses d'échanges.<sup>(8)</sup>

La position d'humilité de l'intervenant dans le travail social est importante. Travailler ensemble et pouvoir bénéficier de différents points de vue, pouvoir prendre le temps de réfléchir à plusieurs aux potentialités et limites de l'usager, et encore mieux, pouvoir l'effectuer avec lui, relèvent de la capacité à prendre une position d'humilité, d'enlever ses lunettes d'expert et de savoir écouter ses collègues. L'intervention informelle caractérisée par une écoute spécifique pose une question primordiale: «qu'est-ce qu'on entend, dans ce qu'on entend».<sup>(9)</sup> C'est grâce à ce genre de questionnement que le travail d'équipe prend tout son sens. Lacan dit «un ego n'est jamais tout seul». Le travail d'équipe, les supervisions individuelles et collectives sont des éléments nécessaires pour travailler de la moins mauvaise manière possible.

### • Permettre les discussions

Tout assistant social (et même tout citoyen) devrait penser que tout individu libre au sens large du terme, participe à la vie en communauté parce qu'il s'y sent bien, parce qu'il se sent sollicité, écouté, parce qu'il se sent concerné. Pour se sentir «à l'aise» dans un endroit, la configuration des lieux a son importance. Pour permettre à l'intervention informelle d'exister, il est préférable d'aménager l'espace de manière à pouvoir accueillir «les discussions de couloir»<sup>(10)</sup> et que l'équipe se sente à l'aise avec la disposition des lieux afin de pouvoir intervenir comme elle l'entend. Il est également nécessaire que l'équipe d'intervenants soit à l'aise avec cette pratique afin de permettre aux usagers d'avoir un intervenant intéressé et concerné peu importe la porte à laquelle ils frappent,

mais aussi de permettre aux intervenants de pouvoir compter les uns sur les autres dans des situations pouvant quelquefois être sources de déstabilisation<sup>(11)</sup>.

La psychothérapie institutionnelle propose la notion de libre circulation qui amène de la conceptualisation à ce sentiment de liberté et d'interpellation qui peuvent exister grâce à une configuration pertinente des lieux. Jean Oury précise qu'«il est nécessaire que l'institution permette "une libre circulation" qui multiplie les possibilités d'expression et les rencontres inédites [...]. Pour qu'il puisse y avoir liberté de circulation cela nécessite qu'il y ait un espace et une circulation [...] Avoir la liberté de marcher c'est aussi parfois avoir la liberté de rester sur place... La circulation peut aussi être dans la tête»<sup>(12)</sup>. Le concept de libre circulation indique, au-delà de la liberté de se mouvoir entre deux points définis ou pas, la possibilité de se laisser surprendre entre un point de départ et une arrivée. Dans l'institution qui m'a permis l'expérience professionnelle qui m'a amenée à travailler sur l'intervention informelle, les locaux étaient organisés de manière à accueillir cette façon d'intervenir. Il y avait plusieurs salles, une plus grande, une plus chaleureuse, une salle de réunion, enfin différents endroits pour laisser le choix à la personne et pouvoir écouter une parole. La disposition des lieux était propice aux discussions de par ces recoins. Même si un entretien dans un local ordinaire reste également pertinent, il ne doit pas être la seule manière de rencontrer l'usager. Il peut y avoir dans l'esprit de beaucoup de monde, association entre le «bureau formel» et un endroit où je dois être clair, précis, où je dois suivre ce qui m'est demandé de manière exacte. Le lieu contribue largement à libérer ou censurer la parole.

#### • Est-ce que je garde le tout pour moi ou je partage ?

«À quoi est-ce que je dois penser? Est-ce que je garde le tout pour moi ou bien je partage?» «Qu'en pense l'usager? Est-ce que les paroles d'un usager pourraient se retourner contre lui?».

Réfléchir quelques lignes au sujet du secret professionnel ne semble pas superflu. Parce qu'il est parfois important de rappeler que le secret professionnel a été créé pour que les usagers puissent se confier aux intervenants, et qu'une relation de confiance puisse se créer.

La question du secret professionnel dans le cadre de l'intervention informelle prend-t-elle une signification particulière? «Mais qu'est-ce que je fais de ces informations qui me tombent dessus?» La notion de secret professionnel partagé répond à une nécessité ressentie de collaboration, de coordination et

d'articulation entre les intervenants professionnels face à une demande d'aide.<sup>(13)</sup> En plus d'encadrer les actions de l'assistant social, le secret professionnel permet de créer des relations de confiance avec les usagers, il permet d'écouter ce que l'utilisateur a envie de dire sans jouer à «l'agent de sécurité», bien que... Faire le choix de se positionner en tant qu'assistant social prêt à accompagner les usagers, tout en étant soumis à certaines règles, peut parfois mettre dans une position moins confortable. Et par exemple lors d'une réunion d'équipe où l'on aborde la situation d'un ayant-droit qui a fait une confidence dans un moment informel. «Qu'est-ce que je choisis de dire? Qu'est-ce que je fais de ce qui m'a été dit?»

«La règle numéro 1 est une règle générale qui vaut pour tous les types de réunions entre professionnels. Tout ce qui se dit dans ces cadres, se dit sous le sceau de la confidentialité, plus exactement sous le sceau du secret professionnel partagé. D'abord, la notion du secret professionnel se présente à nous comme une obligation, un devoir, dont le sens est de permettre la libre expression de l'utilisateur que nous sommes amenés à rencontrer. Il y a là un premier risque de confusion. Certains utilisateurs croient que la confidentialité leur assure une écoute complice. La confiance signifierait alors une proximité presque sans limite. Ce qui risquerait de nous faire basculer dans la plus grande confusion. Un utilisateur qui nous livre ses secrets n'en est plus maître.»<sup>(14)</sup>

Pouvons-nous dire que l'assistant social joue à un double jeu? Entre l'envie d'assurer une écoute complice et en même temps de se protéger face à ce qui peut être apporté comme confidence? La confusion serait d'amener l'utilisateur à penser qu'il peut me confier tout ce qu'il désire et que quoi qu'il arrive je garderai le secret. Chaque intervenant, bien évidemment tenu au secret professionnel, peut s'assurer de réfléchir à la manière dont il amène les informations en réunion, c'est-à-dire de la délicatesse et une analyse préalable de ce qu'il est «nécessaire» de dire.

Pour pouvoir travailler en équipe, il est nécessaire que les intervenants soient au courant des différentes situations. Un partage d'informations est donc légitime à condition que celui-ci soit encadré par des règles d'éthique et de confidentialité.<sup>(15)</sup> «En institution, le matériel sur lequel nous travaillons prend en compte les informations recueillies par des intervenants internes et externes comme les rapports psychologiques, les rencontres entre professionnels dans le cadre d'une admission, le discours de la famille. L'équipe travaille non seulement sur ce qui est entendu, mais encore sur ce qui est vu, ce qui est montré dans la vie quotidienne, ce que le résident a fait, ce qu'il a

produit dans des ateliers ou des activités, sa façon de réagir dans un groupe. De plus, les réunions permettent de penser collectivement, de confronter les perceptions, les modes d'intervention de chacun.»<sup>(16)</sup> Malgré le respect des règles déontologiques, le défi reste de différencier les informations pertinentes des informations accessoires.

#### • Être là et être avec

*Lors des temps de midi, que ce soit en mangeant mes tartines, ou pendant la marche digestive, j'essaie dans la mesure du possible d'avoir une position discrète (être présente sans pour autant m'imposer), «une posture qui est à travailler».* «Être là et être avec, signifie une certaine présence prête à accueillir un contact non formalisé et non imposé»<sup>(17)</sup>. Essayer d'appliquer cette posture en restant fidèle à ce que je suis, être connectée avec les lieux, les personnes et l'ambiance. Éviter d'être occupée à écrire ou lire, de s'asseoir à une table à l'écart (la table des intervenants). Essayer d'être réactive aux interactions. Ces temps de pause paraissent parfois longs. Pourquoi quand l'objectif principal est de favoriser l'autonomie, l'initiative, l'expression de soi, de permettre aux personnes de comprendre leurs difficultés, de retrouver leur dynamisme, leur goût de vivre, y a-t-il autant de temps sans activité durant lesquels les ayants-droits sont livrés à eux-mêmes? Ces moments de «rien de précis à faire» peuvent être très importants, car ils permettent une réflexion individuelle, un retour sur soi-même, un questionnement personnel. Le questionnement personnel de l'utilisateur est une porte d'entrée pour l'intervenant social. C'est à partir du moment où l'utilisateur se questionne, qu'il s'ouvre et tend à une recherche de réponses à ses questions. C'est le chemin à prendre par l'intervenant pour accompagner l'utilisateur dans sa recherche de savoir sur lui-même. Travaillant auprès de populations exclues, l'intervenant va majoritairement travailler les habilités sociales de l'utilisateur. Y a-t-il un meilleur moyen de travailler avec une personne qu'en l'amenant dans un processus de réflexion personnelle où elle est maître de son questionnement et de ce fait, bien plus impliquée dans la réalisation d'elle-même? Au-delà des endroits privilégiés prévus par l'établissement, l'intervention dépend de la façon d'être du travailleur social, ses façons d'être et de faire qui reposent sur le partage, l'échange, l'abandon du statut d'expert et l'importance de l'écoute.<sup>(18)</sup> Il y a plusieurs manières «d'être là».

*Le patient entre dans le «nursing» (bureau ouvert de l'équipe pluridisciplinaire composée d'infirmières, d'éducatrices spécialisées...) où un intervenant lit, l'autre*

*écrit et le troisième est au téléphone; l'utilisateur ne reçoit rien d'autre qu'un regard. Les trois intervenants sont bien là, et pourtant à la place de l'utilisateur, on aurait l'impression d'être bien seul.*

Au-delà du fait «d'être là», une présence physique, il y a aussi «être là» physiquement et mentalement. Être prêt à écouter, à donner, à recevoir, à échanger. Une posture entière qui commence par l'envie «d'être là». Pourrions-nous dire qu'à partir du moment où nous arrivons à créer une relation grâce à notre manière d'être, notre disponibilité, notre présence et notre ouverture, nous n'avons nullement besoin d'une approche spécifique d'intervention?<sup>(19)</sup> Une relation se crée grâce à sa manière d'être, sa disponibilité, sa présence... pour autant qu'il y ait eu une approche spécifique d'intervention enseignée et réfléchie auparavant. *Bien que ma manière d'entrer en relation soit en grande partie spontanée, j'ai appris (notamment à travers mes cours de méthodologie à l'école) d'une part à peaufiner ma manière d'être et d'entrer en relation, en fonction du public rencontré, et d'autre part, à prendre en compte l'impact de mes façons d'être et d'agir. Mon approche spécifique d'intervention, bien que parfois inconsciente, rythme ma manière d'être.*

Comme bien souvent dans le quotidien, quand une relation se crée, les conditions, la temporalité et l'engagement mis en œuvre vont rythmer la rencontre<sup>(20)</sup>. S'arrêter un instant et écouter une personne sans regarder sa montre, sans penser aux enfants à aller chercher ou au repas à préparer, demande de l'investissement et du temps.

#### • Le cas par cas

Chaque situation a ses particularités et se différencie. C'est pour cela qu'il est important que l'intervenant parte d'une position de non savoir sur l'autre, qu'il se permette d'apprendre de lui et de son histoire en se laissant guider par lui. Il faut pouvoir repartir d'une position de non savoir lors de la rencontre suivante, et recommencer un cheminement chaque fois différent. À chaque fois se laisser accompagner dans l'histoire de l'autre, par l'autre. «Le savoir du cas n'est valable que pour un "K", au "K" par "K" c'est-à-dire qu'il n'est pas théorisable pour tous. Ce qu'on peut dire "en théorie" c'est qu'il n'est théorisable que pour un seul»<sup>(21)</sup>.

*Elle m'avait raconté l'accompagnement qu'elle avait fait avec une patiente qui a quitté l'hôpital il y a quelques années pour vivre seule dans un appartement. J'étais stagiaire et je trouvais ce projet très réussi. À chaque patient que je rencontrais pour son projet de sortie, automatiquement, j'essayais de suivre le modèle que ma*

*maîtresse de stage m'avait présenté. Sauf que mes projets n'aboutissaient jamais comme je l'imaginai. Je voulais réussir, comme elle, un beau projet de sortie, au détriment de la parole du patient qui, peut-être, voulait une autre structure que celle que j'imaginai «bonne pour lui».*

«La conception du “travail social non aseptisé” tient davantage d'une approche globale qui mise sur les rencontres informelles avec les personnes et qui tient compte de l'aspect émotionnel vécu dans l'intervention. Elle envisage les problèmes vécus par les personnes comme des situations complexes liées au contexte social et à la dimension psychologique de celle-ci et non comme des difficultés isolées»<sup>(22)</sup>. Intervenir auprès du patient en suivant l'idée du cas par cas, demande de la réflexion: «Pourquoi ce patient est-il un cas spécifique et non le même que son voisin?». Il faut essayer de comprendre l'ayant-droit dans son environnement, et de considérer sa spécificité. Les rencontres patients-soignants, suivant les parcours complexes et tumultueux, permettent des échanges spontanés où chacun peut se retrouver comme sujet. C'est là que se créent des relations de confiance qui seront porteuses de bien-être. Le défi réside dans la possibilité de se laisser interpellé et surpris par l'autre.

#### • **Se laisser surprendre**

*Quand j'ai commencé des études d'assistante sociale, je voulais aider et accompagner les gens, trouver des solutions à leurs problèmes. Au fil de mes années d'études, je n'ai pas reçu de baguette magique. Néanmoins, j'ai appris à accompagner les usagers, à leur offrir mes connaissances pour les aider à chercher ce qu'ils ont en eux pour résoudre leurs difficultés.*

«Pour nous qui avons comme visée la rencontre avec l'exclu, c'est-à-dire par définition ce qui n'entre pas dans un système, ne serait-il pas mal venu de lui proposer un autre, le nôtre?»<sup>(23)</sup> C'est un perpétuel défi pour les intervenants sociaux de garder à l'esprit l'importance de rencontrer l'exclu, de l'écouter et de le suivre au rythme de ses mots, de pouvoir mettre pause sur le temps et de se dégager de l'idée de la théorie parfaite en corrélation avec le système actuel. L'idée dans un premier temps est de réussir à percevoir qu'une intervention «problème = solution» n'est pas ce dont l'utilisateur a besoin. Ensuite, réussir à prendre ses distances pour accueillir l'histoire de l'utilisateur sans que notre cerveau fasse des calculs élaborés de plan d'intervention qui lui permettrait tel ou tel avantage... Pour au final prendre le temps de se laisser complètement guider par sa parole. «L'écoute est encore surdéterminée par les modèles théoriques auxquels chacun se réfère. Dans certaines institutions

règne un discours dominant, un style particulier de théorisation ou d'intervention auquel chacun est prié de se conformer, que chacun est pressé d'imiter. Un certain terrorisme théorique réduit la possibilité de s'exprimer en réunion, limite la liberté de penser autrement et infléchit évidemment la manière d'écouter le patient.»<sup>(24)</sup> Se laisser guider par la parole de l'utilisateur demande bien plus qu'une simple écoute ou même une écoute active, cela demande une réelle écoute empathique. L'instant d'une rencontre, l'intervenant se doit de se désengager de sa vie pour tenter d'accueillir au mieux la parole de l'autre. Le respect de la parole demande de s'arrêter et de prendre le temps.

### • L'originalité

*À l'école, nous, étudiants et leur enseignante, avons mis en place un flashmob<sup>(25)</sup> en partenariat avec un Centre de Jour. Ce projet a permis à deux groupes (étudiants et patients) de se rencontrer. L'idée du flashmob était innovante et nous a permis de nous rencontrer de manière ludique, ce qui permet parfois de mettre les personnes plus à l'aise.*

Pour pouvoir créer une accroche lors de l'écart conséquent entre l'activité réelle et l'activité prescrite, le travailleur social va devoir mobiliser des compétences toujours plus innovantes les unes que les autres. Des ingrédients tels que la créativité, la curiosité, l'ingéniosité, l'intuition, la souplesse d'adaptation et l'autonomie sont nécessaires à la création d'une relation<sup>(26)</sup>.

*Je repense à ce temps de midi, où j'étais assise à côté de Benoît, prête à manger mon sandwich. Benoît, membre du Centre de Jour et pianiste incontestable, me dit: «Quel beau sous-marin!<sup>(27)</sup>». Je me mets à rire, n'étant pas encore habituée au vocabulaire québécois. Poliment, je le remercie et lui souhaite un bon appétit avec ses bonnes pâtes sauce bolognaise. À son tour, il rit et m'explique que ce ne sont pas des pâtes à la bolognaise, mais de la courge spaghetti avec de la sauce tomate. En partant de pas grand-chose si ce n'est de la curiosité et de l'intérêt (car évidemment, je ne connaissais pas la courge spaghetti), nous avons discuté de cuisine, de plats, de ce qu'on aime et de ce qu'on n'aime pas... pendant toute l'heure de table, et c'est de cette manière que nous avons réellement fait connaissance et créé une petite relation.*

### • L'hétérogénéité des ateliers

Dans de nombreuses institutions, il existe un panel d'activités relativement variées: des ateliers créatifs, des ateliers éducatifs, des ateliers cuisine, des

ateliers santé, des ateliers d'entraide, des ateliers physiques et bien d'autres activités diverses. Quand on va d'un atelier à l'autre, il faut que ce soit différent. «Ce n'est pas parce que l'on passe de la poterie à la reliure, ou à la cuisine, que c'est différent. Ce qui doit être différent, c'est une sorte de tonalité, d'atmosphère, d'ambiance, un certain style d'approche, de rencontre. Une certaine attention vis-à-vis du matériau qui n'est pas le même. Mais si tout cela est uniformisé, on aura beau multiplier les ateliers! Comment obtenir cette hétérogénéité? Je parle des ateliers, mais c'est valable aussi au niveau des gens qui travaillent là»<sup>(28)</sup>. Il est alors nécessaire de prendre du recul entre deux activités, d'avoir une équipe d'intervenants pour s'épauler, de ne pas être dans la précipitation de l'atelier pour l'atelier, considérant le reste comme peu important... Justement, ce qui est important, c'est d'avoir un regard décalé sur ce qu'on nous demande de «produire», ce qu'on «produit», dans quelles mesures et de quelles manières? Pourquoi ne pas concevoir les ateliers d'une manière différente, impliquer l'utilisateur dans la création et dans le déroulement? Pourquoi ne pas inverser l'idée de l'instituant et de l'institué? Ou encore mieux, un groupe libre ou chacun est à la fois instituant et institué?

#### • Au détour de la rencontre

En commençant mes études, j'avais l'idée simpliste d'un entretien individuel dans un local avec des chaises de part et d'autre d'une table pour asseoir un intervenant et un ayant-droit. De manière très formelle. L'entretien individuel peut être bien plus que cela, selon l'écoute et l'atmosphère qui y règne. *Une membre avait demandé à me rencontrer dans un entretien individuel. N'osant pas lui proposer un autre endroit que le bureau de l'assistante sociale, je me suis installée en face d'elle et ce, de manière très formelle. Le bureau nous séparait. Pendant cette rencontre j'ai essayé d'adopter une écoute empathique, je ne prenais aucune note de ce que me racontait Madame M., je l'écoutais et la regardais simplement. À plusieurs reprises j'ai dû lui demander «Mais qu'est-ce que c'est?», «Qu'est-ce que cela veut dire?», car je ne comprenais pas tout, et tout à coup j'ai eu l'impression que la tendance s'était inversée, je ne détenais plus le savoir. C'est Madame M. qui savait et qui m'expliquait ce qui lui tenait à cœur. C'était une très agréable rencontre, malgré le côté formel des lieux.*

#### • Les ressentis de l'ayant-droit

La posture des intervenants dans l'intervention informelle donne une impression de liberté et d'ouverture. Les usagers ont-ils cette impression de

liberté? Si oui, pourquoi? Est-ce dû à la posture des intervenants qui est de les accompagner au fil de leurs paroles? La finalité, ce qui fait sens, c'est que l'usager se sente bien en présence d'un intervenant. Pas besoin (ni l'envie) de jouer au professeur imposant, ni même au contrôleur.

*Je ne connais pas le ressenti des usagers, mais j'espère qu'ils se sentent comme ils le veulent en ma présence.*

Pour viser son bien-être, il semble important d'essayer de l'accepter comme il est à un moment précis, qu'ensemble se construise une relation de confiance qui s'inscrit dans la durée avec comme fil conducteur la parole. La finalité est de l'amener à trouver la réponse dans ce qui lui arrive, de s'approprier sa vie, son malaise, qu'il soit un acteur conscient de ce qui lui arrive.

#### • **Les différentes fonctions tenues par un même intervenant**

Un intervenant a différents rôles au sein d'une institution. D'où l'importance d'avoir ou d'acquérir une facilité d'adaptation. Jongler avec ces multiples fonctions demande de la souplesse. C'est un défi. Accompagner les ayants-droits dans les différents chemins qu'ils empruntent permet certains accrochages relationnels et offre d'autant plus de satisfaction.

L'intervenant va avoir des missions d'intervention, de planification, d'animation, d'administration, de partenariat, de développement de nouvelles habilités, de formation, ainsi que d'autres tâches connexes. Il n'a pas le même comportement, n'écoute pas, et n'agit pas de la même manière dans ces différentes fonctions. Lorsqu'un intervenant prend part à une situation de crise entre deux ayant-droits, il ne va pas adopter la même écoute au moment même de l'intervention de crise, que plus tard lors d'une rencontre individuelle. «Chaque rôle détermine une écoute différenciée: l'accompagnement de ces patients dans certaines situations de la vie quotidienne, les contacts individuels ponctuels, la position de représentant de l'institution et garant de ses règles, les rencontres avec l'entourage social et familial, l'animation des activités collectives, etc. Mais, si nous tenons à insister sur la complexité que cette diversité introduit dans le travail, ce n'est pas pour suggérer plus de cloisonnement dans les équipes pluridisciplinaires et plus d'hyperspécialisation.»<sup>(29)</sup>

#### **La confiance réciproque**

À chaque rencontre, l'intervenant est en mesure de créer une relation. Mais il doit être capable d'accueillir de la meilleure manière pour tenter d'arriver à l'accomplissement d'une relation dans le long terme. Parce qu'une relation qui

existe dans le long terme est une relation gagnante. Avant de vouloir trouver la bonne solution au problème, elle permet à l'ayant-droit et à l'intervenant de se sentir réciproquement en confiance, écoutés et concernés au sein de la rencontre.

*Lors de mon stage j'ai eu l'occasion de créer une relation particulière avec un ayant-droit qui était également responsable du ménage au sein de l'association. Très souvent le matin, avant l'ouverture des portes, je partageais avec Benoît une tasse de café. Il me questionnait sur mes habitudes et se comparait, c'était sa manière de se livrer à moi. Cependant je sentais quand même une légère inquiétude dans ses questions à l'approche de mon départ pour rentrer en Belgique. Grâce à mon stage dans la ville de Québec j'étais bien souvent dans une position égale face à l'usager car «je ne connaissais pas» les expressions, les lieux, les modes de vie. Cela a été un réel avantage car cela m'a permis d'accueillir les paroles de l'autre de la manière la plus humble possible car «je ne connaissais rien».*

Ce travail demande une remise en question constante des intervenants en plus d'une position d'humilité face à l'ayant-droit. Tout usager a son propre savoir. «Nous savons que l'exclu a un savoir, qu'il ne sait pas, sur les conditions de son exclusion, que ce savoir ne peut pas passer par ailleurs que par sa parole et qu'il peut se (nous) l'enseigner si nous y consentons»<sup>(30)</sup>

«Qu'est-ce que N. m'a appris? Il m'a appris, il m'a réappris d'abord qu'aucun livre ne parle de lui. Qu'un savoir opérant ne précédera jamais une rencontre. C'est déjà beaucoup. Tous ceux qui vous rappellent ça, il faut les remercier. Mais il m'apprend aussi à lire mes livres et bien sûr il m'apprend mon métier. C'est lui qui depuis le début de nos rencontres m'indique le chemin. Je le suis. Si j'accepte de le suivre, ce n'est pas que je crois pour autant que ce sera toujours là la chose à faire. Mais lui en particulier je le suis, parce qu'il a choisi de traiter par l'éthique les énigmes qu'il doit résoudre et ce n'est pas tous les jours l'occasion de rencontrer des gens qui font ce choix-là»<sup>(31)</sup>. Il s'agit pour l'intervenant, de se positionner en tant qu'accompagnateur d'une personne qui détient un savoir. Ce n'est plus l'intervenant qui possède un savoir, mais bien la personne qui est accompagnée. L'intervenant n'a plus qu'à rencontrer l'ayant-droit et son histoire et l'accompagner tout au long de la recherche de son savoir peu importe le temps que cela prendra, c'est lui qui orchestre la rencontre. La rencontre permet «d'éduquer par ricochet, par inadvertance»<sup>(32)</sup>. Très vite les discussions vont permettre d'apprendre par rebond, par hasard tant pour l'intervenant que pour l'ayant-droit. L'intérêt est davantage porté sur le processus que sur le produit fini.

### • Trouver l'intérêt à être déstabilisée

Questionner l'intervention informelle, c'est s'intéresser à quelque chose de primordial: le regard, (et par regard, je veux dire, paradoxalement, l'écoute et l'attitude qui vont ensemble), celui que je porte sur certaines situations, celui que je ne porte pas sur d'autres situations. Ce regard est fondamental.

*J'aimerais garder mon enthousiasme de jeune femme de 20 ans qui n'a encore rien à perdre mais tout à gagner. Cet enthousiasme qui me pousse à la rencontre avec l'autre est un critère dans l'intervention informelle car c'est l'enthousiasme qui pousse à la rencontre et c'est la rencontre qui me permet d'être déstabilisée par l'autre.*

Pourquoi est-ce intéressant d'être déstabilisée? C'est un sentiment qui pousse au questionnement, à la remise en question, à la recherche d'un travail qui fait sens. Être déstabilisé ne plait pas toujours. L'intervention informelle est porteuse de sens car elle permet d'inverser la tendance, de passer d'une mission établie avec un plan d'intervention, et la connaissance des données à une rencontre incertaine avec comme seul plan d'intervention, la capacité d'écoute et la connaissance que j'ai, ou pas, des rencontres précédentes avec la personne en question. Ce qui a du sens, c'est de travailler au rythme de la personne, de suivre sa parole. C'est de l'accompagnement complémentaire car sans cette personne, et sa parole, je ne sers à rien. Pour travailler d'une telle manière, il faut pouvoir prendre le temps d'accueillir la parole de l'autre (cela n'est pas «juste» écouter) et ce n'est pas toujours prévu dans le mandat de l'intervenant. Cela nécessite dès lors des conditions de travail parfois différentes de ce qui est offert en terme de temps, de lieux...

*Je réfléchis encore souvent à cette phrase de Lucie «C'est grâce à toi que j'y participe». Concrètement, j'ai simplement été là au moment où Lucie a décidé de s'ouvrir, elle a exposé son «problème», en retour, je lui ai proposé d'intégrer le groupe de parole des entendeurs de voix dont elle avait la connaissance. Je n'ai rien mis de nouveau en place, j'ai simplement fait le choix de discuter. Ce sont ses paroles qui ont guidé la rencontre et m'ont permis de lui proposer le groupe des entendeurs de voix. ■*

## notes

- (1) *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, France, Bayard, 2006.
- (2) MASSON S., GARCIA F. «L'informel en psychiatrie». In *Psychiatrie de Secteur à l'Hôpital Général, Site de Psychiatrie de Secteur à l'Hôpital Général*. [En ligne]. (5 juin 2014). [http://psy-secteur-hg.asso.fr/joomlasite/index.php?option=com\\_content&view=article&id=166:linformel-en-psychiatrie-23&catid=43:philosophie&Itemid=83](http://psy-secteur-hg.asso.fr/joomlasite/index.php?option=com_content&view=article&id=166:linformel-en-psychiatrie-23&catid=43:philosophie&Itemid=83) (Page consultée le 20 novembre 2015).
- (3) GIFFARD, «Psychothérapie institutionnelle». In *Psychiatrie infirmière, Psychiatrie Infirmière*. [En ligne]. (Novembre 2009). <http://psychiatriinfirmiere.free.fr/> (Page consultée le 20 avril 2016).
- (4) ALBERT V., Cours de sociologie, première année, Institut Cardijn, 2013-2014.
- (5) HESLON C., «La psychothérapie institutionnelle face aux tournants de la postmodernité», in DELION P., (Sous la dir. de), *Créativité et inventivité en institution: empêchements et possibles*, Toulouse, Eres, 2014, pp 17-21.
- (6) DAVELOOSE J., ROBIN D., «La fonction psychothérapeutique», in MEYNCKENS-FOUREZ M., VANDER BORGHT C., KINOO P. (Sous la dir. de), *Éduquer et soigner en équipe: Manuel de pratiques institutionnelles*, Bruxelles, De Boeck, 2011, (Carrefour des psychothérapies), pp.141-165.
- (7) PONS C., «Danser, ça remet debout!», in DELION P., (Sous la dir. de), *Créativité et inventivité en institution: empêchements et possibles*, Toulouse, Eres, 2014, pp 23-28.
- (8) Discussion avec KAWAYA J-C., Coordinateur, Egregoros, 25 avril 2016.
- (9) Actes du colloque Grand Hornu, 23-24 Avril 1999. *Pour une pratique clinique et politique du travail social – Nous voulons votre bien et nous l'aurons* in *Travailler le social* n°27-28
- (10) Relais-Femmes, *L'intervention en contexte de milieu de vie: Un arrimage indispensable entre le formel et l'informel*, 2009.
- (11) idem
- (12) Conseil Scientifique de la Recherche du Centre Hospitalier La Vinatier, *Rapport de recherche: L'impact de l'informel dans le travail infirmier en psychiatrie*, 2012.
- (13) BARTHELEMY J-E, *Cours de déontologie et secret professionnel*, deuxième année, Institut Cardijn, 2014-2015
- (14) DAVELOOSE J., ROBIN D., op.cit.
- (15) Relais-Femmes op.cit.
- (16) DAVELOOSE J., ROBIN D., op. cit.
- (17) Relais-Femmes, op. cit.
- (18) idem
- (19) idem
- (20) idem
- (21) Actes du colloque Grand Hornu, op.cit.
- (22) Relais-Femmes, op. cit..
- (23) Actes du colloque Grand Hornu op.cit.
- (24) DAVELOOSE J., ROBIN D., op. cit.
- (25) Regroupement de personnes exécutant une chorégraphie dans un lieu public.
- (26) Relais-Femmes, op. cit.
- (27) Sous-marin est le terme utilisé à Québec pour dire «sandwich».
- (28) OURY J., *Le Collectif: le séminaire de Sainte-Anne*, Nîmes, Champ Social, 2005, (Psychothérapie institutionnelle).
- (29) DAVELOOSE J., ROBIN D., op.cit.
- (30) Acte du colloque Grand Hornu, op.cit.
- (31) DEBAAR A., «Je ne suis pas universisé», in *Rue des usines: La férocité du travail social*, n°40-41, 1999, pp. 28-40.
- (32) ESCOTS S. (Sous la direction de), *Travail de rue et personnes à la marge*, Toulouse, Ères, avril 2005.

Cet article en ligne est édité par Travailler le social asbl

**ont collaboré à cet article**

Logane Langlois

**rédaction et administration**

2 rue Tarvisée - 5031 Grand-Leez - Belgique | [travailler-le-social.be](http://travailler-le-social.be)

**éditeur responsable**

Marc Chambeau, Marina Cox, Brigitte Delforge, Nathalie Gérard,  
Bénédicte Legrand, Bénédicte Roy et Dominique Simon

**secrétariat de rédaction**

René Beaulieu, Xavier Briké, Marc Chambeau, Isabelle Lacourt,  
Bénédicte Legrand, Anne Rakovsky

**conception et réalisation graphique**

Marina Cox

© Travailler le social asbl, 2018

« Un mercredi, alors que je quittais le lieu de stage pour me rendre à mon domicile, je marchais en direction de l'arrêt de bus quand Lucie, membre au sein du Centre de jour communautaire depuis 3 ans, m'a interpellée et m'a dit : « On prend le même bus. Est-ce que je pourrais m'asseoir à côté de toi ? »