

# *Les Cahiers d'Ac.Sé*

Octobre 2018

**Entre vulnérabilité et  
pouvoir d'agir :  
l'accompagnement  
des personnes dans le cadre  
du Dispositif National Ac.Sé**

**Actes du 29<sup>ème</sup> séminaire Ac.Sé  
Paris, 4 juin 2018**



## Sommaire

---

L'accompagnement des personnes en centres d'hébergement : l'enjeu de la temporalité et l'inconditionnalité de l'accueil	
<i>Edouard GARDELLA, Sociologue, Chargé de recherches au CNRS Centre Max Weber</i>	4
L'accompagnement psychologique des personnes accueillies dans un centre d'hébergement partenaire d'Ac.Sé	
<i>Cyrille DALMASSO, Psychologue clinicien Association ALC, CHRS Les Yuccas, Nice</i>	9
L'accompagnement psychologique proposé par une association spécialisée	
<i>Caroline LEGREZ, Psychologue clinicienne, 13Les Amis du Bus des Femmes, Paris</i>	13
<i>Joséphine MAGNIEN, Psychologue clinicienne, Les Amis du Bus des Femmes</i>	17
L'art d'accompagner autrement	
Comment aider les personnes à mobiliser leur pouvoir d'agir ?	
<i>André Chauvet 2oConsultant, Président de « André Chauvet Conseil » et de l'association KELVOA</i>	20

**Confiance Réfléchir sur la temporalité** Mise en action par ce qui compte et qui est important pour la personne **Inconditionnalité du lien Co-engagement** Se donner le temps de la rencontre **L'art d'accompagner Aider l'autre à se reconstruire** Que fait-on ensemble aujourd'hui ici et maintenant ? Je peux compter sur cette personne et elle peut compter sur moi **Accompagnement d'un public complexe** Importance du libre choix Reprendre le contrôle sur sa vie **S'affranchir** **Confiance Réfléchir sur la temporalité** Mise en action par ce qui compte et qui est important pour la personne **Inconditionnalité du lien Co-engagement** **Se donner le temps de la rencontre** **L'art d'accompagner Aider l'autre à se reconstruire** Que fait-on ensemble aujourd'hui ici et maintenant ? **Je peux compter sur cette personne et elle peut compter sur moi** **Accompagnement d'un public complexe** Importance du libre choix Reprendre le contrôle sur sa vie **S'affranchir** **Confiance Réfléchir sur la temporalité** Mise en action par ce qui compte et qui est important pour la personne **Inconditionnalité du lien Co-engagement** **Se donner le temps de la rencontre** **L'art d'accompagner Aider l'autre à se reconstruire** Que fait-on ensemble aujourd'hui ici et maintenant ? **Je peux compter sur cette personne et elle peut compter sur moi** **Accompagnement d'un public complexe** Importance du libre choix **Reprendre le contrôle sur sa vie** **S'affranchir** **Confiance** **Réfléchir sur la temporalité** Mise en action par ce qui compte et qui est important pour la personne **Inconditionnalité du lien Co-engagement** **Se donner le temps de la rencontre** **L'art d'accompagner Aider l'autre à se reconstruire** Que fait-on ensemble aujourd'hui ici et maintenant ? **Je peux compter sur cette personne et elle peut compter sur moi** **Accompagnement d'un public complexe** Importance du libre choix **Reprendre le contrôle sur sa vie** **S'affranchir** **Confiance** **Réfléchir sur la temporalité** Mise en action par ce qui compte et qui est important pour la personne **Inconditionnalité du lien Co-engagement** **Se donner le temps de la rencontre** **L'art d'accompagner Aider l'autre à se reconstruire** Que fait-on ensemble aujourd'hui ici et maintenant ? **Je peux compter sur cette personne et elle peut compter sur moi** **Accompagnement d'un public complexe** Importance du libre choix **Reprendre le contrôle sur sa vie** **S'affranchir**

---

# L'accompagnement des personnes en centres d'hébergement: l'enjeu de la temporalité et l'inconditionnalité de l'accueil

*Edouard GARDELLA, Sociologue, Chargé de recherches au CNRS  
Centre Max Weber*

---

## Contexte du travail de recherche

Je tiens à remercier Federica Marengo de m'avoir invité à vous parler d'enjeux que j'ai rencontrés au cours de mes travaux sur la relation d'aide et la relation d'assistance.

Pour clarifier le statut de mon propos, je dois préciser que je suis sociologue, et non expert. L'objectif de mon travail n'est donc pas de proposer des solutions. L'objectif de la sociologie est de décrire, comprendre et expliquer ce qui se passe, pour proposer des orientations critiques.

J'ai travaillé sur un type particulier de relation d'aide : l'assistance aux personnes exclues du logement, et plus précisément sur l'urgence sociale, sur laquelle j'ai fait une thèse de doctorat, soutenue en 2014. J'ai écrit deux ouvrages sur ces questions (*L'urgence sociale en action*, avec Daniel Cefai ; *Les sciences sociales et le sans-abrisme*, avec Katia Choppin), et je prépare un nouvel ouvrage sur les enjeux politiques et moraux de l'aide institutionnelle aux personnes exclues du logement.

Pour être plus précis encore, j'ai travaillé sur l'urgence sociale en région parisienne en menant des enquêtes de terrain dans divers dispositifs depuis 2005, tels que le Samu social de Paris, le Cœur des Haltes, Emmaüs, les Restos du Cœur. J'ai également travaillé sur des hébergements sociaux (urgence, stabilisation, réinsertion), où j'ai mené des entretiens non directifs avec les professionnels. J'ai également interrogé des personnes sans abri, qui ne recourent pas aux hébergements sociaux. Enfin j'ai enquêté auprès de l'Etat en particulier à la DGCS (Direction générale de la cohésion sociale) et à la DIHAL (Délégation Interministérielle de l'Hébergement et à l'accès au logement).

J'ai donc recueilli différents points de vue sur la question du sans abrisme et de l'exclusion du logement en général, afin de caractériser la spécificité des réponses données par notre société à cet aspect particulièrement problématique de la question sociale.

## Les trois principes de l'urgence sociale

Je propose de caractériser les réponses données à l'exclusion du logement, et plus spécifiquement au sans-abrisme, à partir des principes partagés par les différents acteurs que j'ai rencontrés. J'en distingue trois principaux :

1. **la réactivité**, également appelé le principe de l'aller-vers, où il s'agit pour les acteurs de se rendre auprès de personnes identifiées comme vivant vus dans les espaces publics ;

2. **l'inconditionnalité de l'aide.** Cette aide inconditionnelle peut être clarifiée en deux notions, l'éligibilité et la contrepartie :

- **l'éligibilité :** qui est éligible à cette aide ? Quelle est la cible de la politique sociale ? Tout le monde ? Ceux qui disent en avoir besoin ? Ou seulement des catégories définies par les administrations en termes d'âge, de régularité de séjour, de niveau de revenus, etc. ?
- **la contrepartie :** une fois que la personne est acceptée dans un dispositif, que doit-elle faire en échange de l'aide reçue ? Comme exemples de contreparties, on peut ainsi penser à la contractualisation de la relation d'aide (avec la définition de projets), ou à la participation financière.

Il semble évident qu'une aide totalement inconditionnelle n'est pas possible, dans la mesure où il y a toujours une part de sélection, et des échanges entre les parties. Mais il faut, avec le recul, en souligner la singularité historique : le principe de l'inconditionnalité de l'aide au niveau de l'Etat date de la fin des années 1990 dans le secteur de l'exclusion du logement.

3. **la durée limitée de séjour** en habitat d'urgence. Ici nous retrouvons l'idée que l'hébergement social n'est pas un logement en ce que l'individu réside dans une institution, et que cette situation implique qu'il ne peut pas rester indéfiniment dans le même habitat.

Ces trois principes font l'objet d'une réflexivité collective au sein du monde de l'urgence sociale (salariés et bénévoles d'associations, administrateurs des collectivités locales ou de l'Etat, élus politiques, personnes sans abri). Que les acteurs en discutent pour les améliorer, ou se disputent sur leur contenu concret, ces principes sont incontournables si on veut comprendre l'univers social qui s'est créé avec l'institutionnalisation de l'urgence sociale depuis les années 1980.

Pour le comprendre, on peut imaginer une personne nouvelle dans ce monde, et qui n'en a jamais entendu parler. Si ce nouvel entrant déclare que l'aide inconditionnelle est absurde, il prend le risque de choquer une partie de ses supérieurs ou de ses collègues. Il prend encore plus de risques, s'il nie toute utilité à la pratique d'aller vers le sans-abri, dans les rues. Il s'expose enfin à d'importants reproches, s'il affirme que les hébergements d'urgence devraient durer toute la vie pour les personnes qui le souhaitent. Si ce personnage fictif affirme que ces trois principes ne servent à rien, il risque de passer pour quelqu'un qui n'a rien compris à ce qu'est l'urgence sociale. Il risque même de s'en retrouver exclu.

Ainsi, en prenant conscience du caractère problématique, voire choquant, de la négation de ces trois principes, on accède à la morale qui caractérise le monde de l'urgence sociale.

Ces principes connaissent cependant des transformations, et ces transformations tendent à montrer leur caractère interdépendant : quand l'un est modifié, l'autre se modifie aussi. Plus précisément, je pense pouvoir affirmer qu'il existe **une relation inverse entre aide inconditionnelle et durée de séjour** : quand la durée de séjour est longue, l'accueil a tendance à être faiblement inconditionnel ; quand la durée est courte, l'accueil a tendance à être fortement inconditionnel.

Nous allons le voir en voyant d'abord les évolutions des durées de séjour, puis les effets de ces évolutions sur le degré d'inconditionnalité de l'accueil. Nous livrerons ensuite une hypothèse explicative de la variation inverse entre inconditionnalité et durée de séjour, pour aborder enfin les tensions suscitées, pour les professionnels, par l'allongement des durées de séjour. Cela nous conduira à proposer une réflexion en termes de droit à habiter en dehors d'un logement.

## **L'évolution des durées de séjour dans l'urgence sociale : les enjeux temporels de la relation d'aide**

Combien de temps une personne est légitime à être aidée ? Autrement dit, à quel moment et sur quel critère une aide prend fin ?

Une distinction semble utile pour clarifier certains enjeux associés à la durée de séjour en centre d'hébergement :

- **la durée est quantifiée et prévue à l'avance** : par exemple 6 mois de prise en charge (renouvelable un certain nombre de fois ou non), une nuit d'hébergement d'urgence...
- **la durée est qualitative, indéterminable à l'avance** : elle dépend de l'accomplissement de ce qui doit être réalisé par le professionnel et la personne accompagnée.

Dans le secteur de la protection sociale en général, la tendance actuelle me semble être celle de la quantification à l'avance. En revanche, dans le secteur de l'hébergement social, la durée qualitative indéterminée semble prévaloir, avec un allongement des séjours effectifs dans le même établissement.

Au niveau du droit, en 2007 on a assisté à un changement fondamental avec l'introduction du **principe de continuité**, selon lequel l'Etat reconnaît qu'une personne peut avoir accès à un hébergement gratuit, pendant une durée limitée mais indéterminée. Dans les faits c'est compliqué, ce n'est pas toujours effectif, mais en termes de norme juridique c'est extrêmement important.

Au niveau des données issues des rapports annuels des 115, la proportion des places attribuées pour 1 nuit diminue. Ces places représentaient 57% en 2010 et 49% en 2014, ce qui montre l'allongement de la durée de prise en charge en urgence.

L'enquête « Etablissements et Services » de la Direction de la Recherche, des Etudes et des Evaluations Sociales (DREES) auprès du Ministère des Solidarités et de la Santé montre qu'entre 2008 et 2012 la durée moyenne de séjour en CHRS et en Stabilisation passe de six à dix mois au niveau national.

## **Les effets sur l'inconditionnalité : une hausse des contreparties**

On voit donc que les durées de séjour se sont récemment allongées. Quels en ont été les effets sur le degré d'inconditionnalité de l'accueil ?

Suite à l'application du principe de continuité, on voit apparaître dans les hébergements, des changements dans les pratiques d'accompagnement. Ainsi sont signés des contrats, sont demandées des participations financières. On observe que dans les hébergements d'urgence passés en continuité, des contreparties proches de celles qui sont demandées dans les hébergements de plus longue durée (« réinsertion ») apparaissent. Autrement dit, avec l'allongement des durées légales de séjour en hébergement d'urgence, les contreparties se renforcent.

Ces changements confirment ce qu'on pouvait déjà observer quand la distinction était plus nette entre urgence et réinsertion.

Ainsi, les hébergements d'une nuit, dans l'urgence sociale, ont été ouverts pendant plusieurs décennies (et même depuis la fin du 19<sup>ème</sup> siècle, quand ils sont apparus en tant qu'asiles de nuit), à toute personne se déclarant sans abri ou en détresse. Inversement, plus la durée de séjour est longue, plus le degré de l'inconditionnalité s'amointrit : la sélection et la contrepartie sont en effet plus fortes à l'entrée des Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS).

Cette relation inverse s'observe particulièrement bien par les critères mobilisés par les professionnels des hébergements de longue durée pour sélectionner les demandeurs.

## **L'importance des pratiques de sélection à l'entrée des hébergements sociaux**

Lorsque la durée de séjour s'allonge, les conditions de suivi, le taux d'encadrement et les conditions matérielles d'habitat sont meilleures. De façon liée, la sélection pour accéder à ces habitats est plus importante.

Une enquête de l'INSEE montrait déjà en 2001 que les profils des personnes accueillies en insertion et dans l'urgence diffèrent : les personnes accueillies en CHRS ont des niveaux de scolarisation plus élevés, leur santé est meilleure et elles sont plus proches du monde du travail que les personnes accueillies en urgence.

Il s'agit là de « **l'effet Matthieu** », qui renvoie à la Bible, en particulier à l'évangile selon Matthieu, qui affirme que Dieu récompense les individus qui exploitent leurs talents. Dans le cas de l'accueil en centre d'hébergement, les individus doivent montrer leurs capacités pour être récompensés par l'institution. Donc, les CHRS favorisent l'accès des personnes qui sont mieux dotées en ressources et plus proches de l'insertion. Ces personnes sont ainsi censées sortir plus vite de l'hébergement en accédant à un logement, « libérant » ainsi leur place à d'autres demandeurs.

On peut cependant relever un autre critère de sélection, que nous avons repéré lors d'une enquête menée avec Amandine ARNAUD il y a trois ans, est celui de la **sanitarisation**. C'est-à-dire que plus les personnes sont malades, plus elles ont des chances d'accéder à un hébergement de longue durée. Face à un manque de place, l'état de santé d'une personne permet de hiérarchiser et prioriser les demandes.

Il faut pourtant relever que face à cette hausse de la conditionnalité des centres de longue durée, des dispositifs ont été montés pour renforcer l'application de l'inconditionnalité. Ainsi est-ce la mission principale des Services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO), mis en place dans tous les départements. Ces services, au-delà des 115, s'efforcent de répartir les demandeurs dans les divers centres existants, en visant le respect de l'inconditionnalité. Ce qui va parfois de pair avec des tensions avec les responsables des établissements, habitués à sélectionner eux-mêmes les personnes qu'ils hébergent. Autrement dit, la relation inverse entre durée de séjour et degré d'inconditionnalité, si elle a été prouvée depuis les années 1980, n'a rien de mécanique, et peut connaître d'autres variations ; à condition que les rapports entre les divers acteurs se modifient.

Il reste que l'un des principaux faits observables dans ce secteur est l'allongement des durées de séjour. Ce fait s'explique au moins par deux facteurs : le manque d'offre de logements abordables pour les membres des couches populaires qui peuplent les hébergements sociaux ; la fin des pratiques de turn-over d'un hébergement à un autre. Les mêmes personnes restent donc dans les mêmes établissements sur des durées de plus en plus longues.

Cette évolution suscite des réflexions nouvelles de la part des professionnels quant à leurs pratiques d'accompagnement.

## Qu'est-ce qui se passe dans les hébergements de longue durée, du point de vue des professionnels ?

J'ai enquêté auprès des professionnels travaillant dans des hébergements de longue durée, et j'ai repéré ce que j'ai appelé **une expérience de l'accompagnement sans fin**. Les professionnels interrogés craignent qu'il n'y ait pas de fin à l'accompagnement. C'est un sentiment de vertige et de désarroi vis-à-vis d'un accompagnement de longue durée, impliquant une coprésence régulière et répétée entre les professionnels et les hébergés. Les professionnels se posent la question de ce qu'ils vont pouvoir proposer aux personnes. La question du rythme des journées émerge et pour rythmer ce temps long, des ateliers sont proposés aux résidents. Les professionnels interrogés tentent ainsi d'organiser le temps des personnes accueillies pour ne pas les laisser dans un présent inactif.

Les professionnels ont exprimé également un **sentiment de malaise par rapport au temps de prise en charge** : deux gérants de centres m'ont indiqué ne pas préciser aux personnes accueillies que leur prise en charge est indéterminée, de crainte que ces personnes s'installent et ne soient plus incitées à entreprendre des démarches pour sortir de l'établissement et de l'assistance.

Il existe ainsi une tension dans les structures d'hébergement entre le fait de laisser les personnes se poser et se reposer, et le fait de ne pas favoriser une installation trop durable afin d'encourager les personnes à devenir autonomes.

## Réflexions pour un droit à habiter (en attendant un logement autonome)

A partir de ces analyses de la morale et du temps des hébergements sociaux, il me semble pertinent de réfléchir à la façon dont les institutions d'aide proposent une possibilité d'habiter aux individus que nos sociétés estiment comme étant les plus vulnérables. En effet, dans quelle mesure les institutions d'aide existant actuellement, permettent à ces personnes d'habiter quelque part, en attendant d'accéder à un logement autonome ?

Pour répondre, je pense important de réfléchir à **un droit à habiter** qui dépasserait la césure entre le droit au logement et le droit à l'hébergement.

En effet, le logement est marqué historiquement comme étant un bien économique sur un marché, qui se vend et qui s'achète, qui peut être source de prestige pour les propriétaires... Le mot de « logement » est ainsi pénétré, dans nos sociétés actuelles, des enjeux du marché. Or la marchandisation du logement a des conséquences désastreuses, quand elle va de pair avec une marchandisation de la possibilité d'habiter quelque part.

C'est pour cela que je propose de changer le vocabulaire : le droit au logement (qui doit absolument devenir plus puissant et plus effectif qu'il ne l'est actuellement si on souhaite plus de justice sociale) et le droit inconditionnel à l'hébergement, sont à concevoir comme des moyens de faire respecter ce droit humain qu'est le droit à habiter.

Ainsi pourrait-on collectivement penser les conditions d'habitat proposées par nos sociétés aux personnes qui se retrouvent les plus démunies pour accéder et se maintenir dans un logement décent et financièrement viable.

---

# L'accompagnement psychologique des personnes accueillies dans un centre d'hébergement partenaire d'Ac.Sé

*Cyrille DALMASSO, Psychologue clinicien  
Association ALC, CHRS Les Yuccas, Nice*

---

« La vulnérabilité ne touche pas uniquement l'estime de soi, elle touche aussi la capacité à être responsable » (Paul Ricoeur) voici comment résumer en une phrase ce que je vais essayer de développer en 50 minutes d'intervention.

Je suis psychologue au CHRS Les Yuccas, de l'association ALC. C'est une structure qui se compose d'une partie semi-collective regroupant dix studios et dix-huit appartements en ville, que nous appelons des annexes. Au sein de l'espace semi-collectif, il a des salles d'activités, où nous essayons de favoriser la vie collective. Nous pouvons accueillir 10 personnes victimes de traite, orientées soir par le biais du Dispositif Ac.Sé (deux places) soit par le service les Lucioles de l'association ALC (8 places).

Je rencontre toutes les personnes une fois dès leur arrivée et nous voyons ensemble si nous allons mettre en place un suivi ou non.

Aujourd'hui on m'a proposé de présenter le travail de suivi des personnes victimes de traite, notamment orientées par le biais d'Ac.Sé. Ma tâche est compliquée car ces personnes sont celles que je ne rencontre pas, à l'exception de l'entretien obligatoire. Elles ne fréquentent pas à la vie collective et elles ne participent pas aux activités. **Cette absence de rencontre avec elles pose énormément de questions pour le psychologue que je suis.**

Quel rapport entretiennent-elles avec la parole ? Quel rapport entretiennent-elles avec le groupe ? Qu'est-ce qu'on leur demande quand on leur propose (voire quand on insiste) de participer à un groupe ? Quel rapport entretiennent-elles avec leur subjectivité ? Pourquoi elles ne sont que dans une relation duelle avec leur référent social ? Pourquoi peuvent-elles être dans une forme de revendication ? Quel est le rapport qu'elles entretiennent avec la vulnérabilité et avec le retour à l'autonomie ?

Je ne peux pas répondre à toutes ces questions en si peu de temps, alors j'ai décidé de vous parler de ma fille, qui vient d'avoir 3 ans. Il y a quelques soirs, au moment d'aller se coucher, elle me dit qu'elle ne veut pas se coucher. J'essaye d'accueillir cette demande, mais au bout d'un certain nombre d'aller-retours de sa chambre au salon aux toilettes et son insistance à savoir pourquoi il faut aller se coucher, je finis par m'agacer et je lui réponds : « *parce que c'est comme ça !* ». Ma fille alors me répond « *oui d'accord papa, mais si moi je décide de ne pas dormir ?* ».

Me voilà bien embêté car elle vient toucher à ma limite. Elle vient à cet endroit où je ne peux pas répondre : elle décide d'exprimer ce qu'elle veut. Il aurait été plus simple si elle s'était opposée, dans ce cas j'aurais pu utiliser mon autorité. Mais elle n'est pas dans ce registre. Elle me dit « oui papa », donc elle accepte la contrainte, mais elle me dit ce qu'elle veut, elle. Elle résiste.

Aujourd'hui je vais utiliser ce terme de **résistance**, il faut l'entendre ici **comme l'expression d'un désir d'un sujet**. Elle accepte ce que je lui impose, mais elle essaye, à l'intérieur de ce que je lui impose, de venir faire entendre là où elle est, où elle se trouve.

A partir de cette anecdote et de deux petites vignettes cliniques, je vais essayer de tisser un lien pour essayer d'illustrer ce qui se passe dans la relation entre un individu qui tente d'être repéré autour d'une parole, d'être repéré comme sujet et un autre... un autre parental, un autre responsable, un autre sachant, un autre professionnel, un autre autoritaire et parfois un autre tyrannique.

J'aurais un point de vigilance : comme ce sont des personnes que je ne rencontre pas, le risque serait de parler à leur place, alors ce que je vous propose aujourd'hui ce sont des débuts de réflexion, des hypothèses de travail.

Nous revenons à cette phrase : « *et si moi je décide de ne pas dormir ?* ». Cette position de soumission, que je lui proposais, dans un souci de bienveillance, en effet ce que je vise c'est son bien-être, ce que je crois être bon pour elle, ça m'amène à aborder un point fondamental dans la rencontre et dans notre pratique. Le temps où un individu, **un sujet dans un état de vulnérabilité, est poussé à s'en remettre à un autre**, voire parfois à s'y soumettre, parce qu'il considère que **cet autre serait le garant d'un savoir qui peut lui garantir un bien-être et une sécurité**.

Cet autre est idéalisé par le sujet, voire parfois déifié par le sujet, car le sujet pense que cet autre peut répondre à tout de lui. C'est la question de l'enfant qui est dans une situation de vulnérabilité et il n'y a que l'autre parental qui peut venir répondre à ses besoins, et l'enfant consent à se soumettre, c'est-à-dire à obéir aux règles posées par les parents.

Cette relation dépasse la question du besoin, ça touche à quelque chose de l'ordre de l'angoisse, dans l'attente vis-à-vis de l'autre, l'enfant trouve une solution pour tenir à distance quelque chose qui relève de l'angoisse et pour ne pas y faire face, seul.

Il y a quelques temps encore ma réponse « il faut aller dormir parce que c'est la nuit » suffisait à apaiser ma fille face à l'angoisse de l'endormissement. Aujourd'hui cette réponse ne suffit plus.

Quand je parle du sujet, je fais des allers et venues entre l'enfant et la personne dont on s'occupe ; le sujet est celui qui essaye de se dire, dans la relation, par un acte de parole.

**Quand le sujet ne rencontre pas de réponse de la part de cet autre**, que la réponse ne convient pas, ou **qu'il décide de s'opposer à cet autre, il se retrouve alors seul face à la question de l'angoisse**. C'est une angoisse, que nous pouvons appeler existentielle, car il n'y a que lui qui peut répondre à la question de son désir.

Notons au passage que quand le sujet fait le choix de s'opposer à l'autre, il choisit l'angoisse. En mettant à défaut la proposition de l'autre, le sujet décide, de façon inconsciente, de se retrouver seul face à l'angoisse.

**Je vais vous parler de Mme L**. Elle était suivie depuis un moment aux Yuccas. Un jour elle déparque au service très en colère, elle crie, elle cherche sa référente, qui sort de son bureau. Mme L lui saute dessus et sa référente s'enferme alors dans son bureau. Mme L se met à hurler : « *moi j'ai tout fait, tout ce que tu m'as demandé, je suis venue à tous les RDV que tu m'as donné, tu dois me donner un logement. Tu dois me le donner parce que moi j'ai tout fait* ». A ce moment-là, Mme L parle du logement qu'elle souhaite et non pas du logement qu'on lui propose. Face à l'absence de réponse de sa référente, qui est derrière la porte, elle change de registre et commence à dire « *pourquoi tu*

*ne m'aimes pas ? je l'ai toujours su, depuis le début tu ne m'aimes pas. Moi non plus je ne t'aime pas »* et elle éclate en sanglots.

Par cette vignette, j'essaie d'introduire cette considération : **face à l'absence de réponse de l'autre, le sujet arrive à supposer le pire**, c'est-à-dire il finit par supposer qu'il n'existe pas et il n'a donc de solution, pour exister aux yeux de l'autre, qu'à être reconnu dans sa souffrance. C'est le cas, par exemple, de l'enfant qui se fait mal pour attirer l'attention sur lui.

Les coordonnées de la relation d'aide se fixent immédiatement sur cette question-là : quand le parent est occupé et dit à l'enfant « *je ne peux pas m'occuper de toi mais fais attention tu vas finir par te faire mal* », quelque part c'est presque une proposition qu'il fait à l'enfant. Il est en train de lui dire « *je ne peux pas m'occuper de toi. Si tu te fais mal, je n'aurai pas le choix* ».

A ce moment on propose des coordonnées assez particulières : « *pour avoir mon attention il faut que tu te fasses mal, là je pourrai te reconnaître* » et l'enfant accepte ces coordonnées.

Une personne rencontre un service, une institution, elle est reconnue par ce service à travers ce qu'elle a vécu, à travers ce qu'elle a souffert et s'adresse à un autre qu'elle idéalise, car elle pense que cet autre a les réponses, la solution à ce qui l'a fait souffrir et pour cela elle est prête à consentir, à se soumettre aux règles, aux demandes proposées par l'autre.

Si je m'attarde sur cette idée, c'est parce que pour moi il est indispensable de comprendre ces coordonnées. Sans cette compréhension, **on risque de rentrer dans un cercle vicieux**, une voie sans issue, où **le sujet qui rencontre le service social ne peut être reconnu que par sa souffrance** et ainsi il ne peut pas désidéaler l'autre, car s'il le fait il se retrouvera seul face à l'angoisse et pour cela il faut avoir un peu d'assise. Et forcément l'autre ne fait que rater à la question du sujet, qui est la question de la souffrance, une question existentielle au-delà de ce qui est vécu. Cela enferme la relation dans une forme d'impasse où le sujet ne pourra être reconnu qu'à travers une plainte, une revendication sans fin.

### **La question est de savoir comment on amène un sujet à être reconnu autrement que par sa souffrance**

C'est le cas de Mme P. Je la rencontre lors du premier entretien obligatoire. Dès le début elle se présente à moi comme ne se reconnaissant pas. Elle me dit « *Je suis bête, je ne comprends pas pourquoi je suis bête. Je ne mémorise rien, j'oublie tout. Avant je n'étais pas bête, je savais retenir les choses* ». Face à ça, je décide de lui parler du trauma. Je lui explique le processus psychique du trauma, je lui explique que les problèmes de mémorisation et d'oubli ont été définis par Freud comme un mécanisme de défense face à un réel angoissant. Ainsi je lui explique qu'elle n'est pas bête, mais qu'elle résiste à l'angoisse.

Il se trouve qu'elle décide de revenir. A la deuxième rencontre, Mme P. m'explique que quand elle dort « *elle voit des images dans sa tête* ». Là aussi je décide de lui expliquer ce que c'est un rêve, la fonction que le rêve peut avoir. Mon idée n'est pas de savoir si elle comprend quelque chose de ce que je lui raconte, je cherche plutôt à lui donner ma version du monde, comme on le ferait avec un enfant. Je lui explique ce qui me rassure. Mon idée c'est d'essayer de ne pas répondre à son symptôme, de ne pas me focaliser sur l'objet de sa plainte, car le risque serait de tenter de réparer ça, d'aller traiter la question du trauma, d'aller voir si les rêves qu'elle fait ont un lien avec ce qu'elle a vécu. J'essaie de la décaler de ce qu'elle m'amène, pour qu'elle essaye de faire avec.

Parallèlement à nos rencontres, Mme P. commence à fréquenter la structure collective. C'est une des rares qui l'ont fait. Elle commence à entretenir des relations avec les autres jeunes femmes

hébergées dans la structure. Le problème c'est qu'elle se fait utiliser par les autres jeunes femmes. Elles se servent d'elle, notamment pour aller voler dans les magasins.

Mme P. amène ça dans nos rencontres ; ça la questionne beaucoup. Je suis obligé de me poser la question de la répétition, qui est un symptôme : qu'est-ce qui fait qu'encore une fois elle vit une situation de soumission vis-à-vis d'un autre ?

Elle fait des allers-retours entre son envie d'être avec les autres pour rompre l'isolement et le prix à payer pour ça. Petit à petit, elle a décidé de ne plus venir aux activités collectives et de ne plus être en relation avec les autres. Elle a fait le choix d'une position de solitude. Je fais ici la distinction entre isolement et solitude. Pour moi l'isolement c'est quand il n'y a personne autour et c'est quelque chose de subi, alors que la solitude serait un sentiment, une position particulière que le sujet rencontre, quand il décide de s'affirmer, ce point de singularité qui le différencie de tous les autres et qui fait que lui seul peut répondre à la question du sens de sa vie.

J'é mets l'hypothèse que la version du monde que je lui propose a permis à Mme P de tenir suffisamment à distance quelque chose de l'angoisse qu'elle a rencontré au CHRS pour qu'elle puisse continuer à vivre. Elle est venue réactualiser avec les autres jeunes femmes quelque chose de son symptôme, c'est-à-dire le fait qu'elle se retrouve dans des situations où l'on profite d'elle. Mais cette fois-ci, même si ce n'est pas agréable d'être amenée à voler dans les magasins, c'est beaucoup moins violent de ce qu'elle a vécu avant. Ceci lui a donc permis d'élaborer une réflexion à partir de ce qu'elle était en train de vivre, de lui attribuer du sens et de commencer à dessiner une place, la place qu'elle veut avoir par rapport à l'autre. Si cette place par rapport à l'autre n'est pas possible, elle décide de se retirer du groupe.

Aujourd'hui, Mme P. fait ce qu'elle veut sur la structure, elle met en difficulté mes collègues, parce qu'elle vient quand elle veut aux RDV, elle donne ce qu'elle a envie de donner, mais elle le fait de façon intelligente, car elle donne suffisamment pour ne jamais être contre l'institution, pour ne s'y opposer pas vraiment.

Ce choix de la solitude m'amène à réfléchir sur la **question de l'autonomie**. L'étymologie d'autonomie c'est *auto* = soi-même et *nomos* = la loi, c'est-à-dire la capacité à faire sa loi, la capacité à se gérer dans un ensemble de contraintes. Nous pourrions donc imaginer que face à ma version du monde, face à ce qui fait loi pour moi, face à la loi du groupe qu'elle rencontre, face à la loi de l'institution, Mme P. a décidé de commencer à écrire la sienne, de commencer à dessiner cette place très subjective et de commencer à écrire sa propre version du monde. Cette découverte de l'autonomie jusque dans ses relations avec le professionnel amène ce dernier à se questionner sur ses propres attentes, sur ce qu'il veut pour l'autre, quand il veut son bien, de la même façon qu'on pourrait le faire avec un adolescent. Il faut pouvoir supporter d'être remis en question, il faut pouvoir supporter d'être désidéalisé par l'autre et réussir à se décaler de l'enjeu relationnel. Quand cela se fait, si chacun arrive à parler de là où il se trouve et non pas de la place qui lui serait assigné par un autre, alors la rencontre devient possible. Par le jeu de cette rencontre, Mme P. a rencontré son désir, qui lui permet de se déterminer comme un sujet, qui va lui permettre d'être reconnu comme tel par l'autre. Ce désir qui va l'aider à produire un discours, un savoir sur ce qu'elle est et qui va devenir une boussole pour lui permettre de s'orienter dans le monde, comme une veilleuse...  
« car si moi je décide de ne pas dormir, alors je peux me repérer dans le noir ».

---

# L'accompagnement psychologique proposé par une association spécialisée

*Caroline LEGREZ, Psychologue clinicienne  
Les Amis du Bus des Femmes, Paris*

---

Je travaille sur le projet **Choice**, en lien avec les associations Les Amis du Bus des Femmes et Aux Captifs, La Libération.

Ce projet est né en 2014 de la volonté de trois associations, Les Amis du Bus des Femmes, Aux Captifs, La Libération et le Foyer AFJ d'améliorer la prise en charge, déjà très soutenue, des personnes victimes de traite. L'idée était de coupler accompagnement social, juridique, à la formation, avec un accompagnement psychologique, car le constat initial était que les jeunes femmes ne se saisissaient que très peu des orientations vers des consultations psychologiques extérieures.

Je suis arrivée en mars 2017, à la suite de Joséphine Magnien, qui est partie sur un projet avec les mineures, dont elle vous parlera tout à l'heure.

Quand je suis arrivée, nous avons commencé par recevoir les jeunes femmes à deux psychologues, dans une double visée :

- faciliter la réorientation d'un premier psychologue à un deuxième ;
- me permettre de découvrir et de me représenter les enjeux de cette clinique très particulière.

Ceci m'a permis donc de m'approprier, puis de faire évoluer ce dispositif de soutien psychologique. Quand je parle de m'approprier ce dispositif et son articulation avec les autres dispositifs mis en place par les deux associations, c'est que finalement nous avons décidé en équipe de **passer du soutien psychologique ponctuel à un travail de psychothérapie** à proprement parler.

Ceci est parti du constat qu'une grande partie des jeunes femmes orientées vers ma consultation ne se saisissaient pas de l'espace de travail, elles annulaient ou reportaient les RDV ou elles ne venaient qu'une fois par mois. Cela ne faisait pas sens pour moi dans la mesure où on tournait en boucle et ça ne faisait pas sens non plus pour elles, car elles me disaient ne pas avancer.

Or, ce qui m'interrogeait c'était que d'autres femmes s'étaient bien saisies de l'espace de travail que je leur proposais et s'engageaient dans une psychothérapie, donc qu'il y avait probablement quelque chose à entendre dans ce fossé entre les unes et les autres. Or, celles qui s'en saisissaient avaient, à un moment donné, formulé une **demande personnelle de soin**.

A mon sens, un travail de psychothérapie ne peut pas exister sans demande personnelle, laquelle revient, grosso modo, à formuler son désir de comprendre ce qui se passe à l'intérieur de soi, ce qu'on vit au quotidien, avec généralement la volonté de se libérer de ses souffrances. Avoir une demande personnelle, c'est aussi formuler que « *c'est moi qui veux venir semaine après semaine en séances* », que ça n'est plus uniquement un autre qui me dit que « *ce serait bien pour moi* ». Concrètement, la psychothérapie est un travail de mise en sens de son vécu ; c'est un voyage à l'intérieur de soi-même, on sait d'où on démarre, mais pas où cela nous emmène.

Les orientations vers la consultation psychologique se font par proposition faite aux femmes suivies par le Bus des Femmes ou par les Captifs. Les femmes sont déjà reconnues comme victimes de traite des êtres humains. Un des intervenants des deux associations repère un moment de vulnérabilité que traverse la jeune femme et va lui proposer de rencontrer la psychologue. A ce moment-là, les jeunes femmes ont rarement une demande.

**La première rencontre se fait à l'association et trois personnes sont présentes** : l'intervenant, la jeune femme et moi. Le fait que l'intervenant soit présent rassure la jeune femme et favorise le succès de l'orientation. Cette première rencontre me permet d'expliquer à la personne la nature du travail que nous allons pouvoir faire ensemble, mon cadre d'intervention (en termes de secret professionnel, de non-jugement). Lors de cette première rencontre, les jeunes femmes m'expliquent le contexte de l'orientation. Cela me permet de repérer s'il y a déjà une demande. Les jeunes femmes peuvent se rendre compte si elles sont suffisamment à l'aise pour me revoir seules.

**Par la suite, les consultations n'ont plus lieu à l'association, mais au service de santé gratuit de l'Hôtel Dieu**, avec un double objectif :

- extraire la consultation psychologique du cadre de l'accompagnement juridique, social, en l'ancrant dès le départ dans un cadre de soins à la personne ;
- favoriser un travail de maillage avec l'équipe des médecins de la consultation de santé gratuite, et donc, si besoin, pouvoir orienter plus facilement vers un médecin généraliste, un gynécologue, un psychiatre, etc.

Lors des consultations, nous abordons l'ensemble des domaines de la vie des jeunes femmes, sans se focaliser uniquement sur la traite ou sur la prostitution. Cela me permet d'évaluer là où elles en sont de leur démarche et quel cadre de travail je vais pouvoir lui proposer. Les jeunes femmes, de leur côté, vont savoir si elles se sentent suffisamment à l'aise avec moi et si elles souhaitent me revoir. Car je leur explique que c'est un « travail », que c'est coûteux, émotionnellement et psychiquement parlant, que cela peut être long. C'est par là déjà que je soutiens et j'accompagne l'émergence d'une demande chez mes patientes.

Avec la naissance d'une demande personnelle, les patientes vont s'approprier l'espace de parole, s'y investir, venir régulièrement aux RDV, être actives pendant les séances. Finalement elles m'embarquent avec elles et non pas l'inverse. Et de mon côté, **c'est entendre leur demande propre, la reconnaître comme primordiale, qui me permet de proposer un cadre de travail éthique.**

A titre d'exemple, lors d'une consultation, nous parlions de spiritualité, de sorcellerie. J'essaye de comprendre finement les représentations de cette patiente sur le sujet. Cette jeune femme finit par me dire que de toute façon je ne peux pas comprendre, parce que je suis française et pas nigériane. Je lui réponds alors qu'en France aussi nous avons une histoire de la sorcellerie, en Bretagne par exemple ou au Pays Basque. Je lui explique que mon grand-père soignait les brûlures, en disant une petite prière et en soufflant sur la brûlure et que le lendemain nous n'avions plus rien.

Je vous raconte cela car quand j'ai commencé à travailler sur le projet **Choice**, j'ai eu besoin de trouver des repères de compréhension et j'ai lu tout ce qui me passait sous la main, en termes d'histoire du Nigeria, religion, anthropologie, sociologie. Jusqu'à ce que je m'interroge sur les **risques à tomber dans le tout culturel et réduire les femmes à un pur produit de leur culture**. Ou comme on le voit dans l'exemple de tout à l'heure, jusqu'à ce que cette clinique m'amène à questionner l'impact, sur le travail thérapeutique, des **représentations que les jeunes femmes peuvent avoir de leur thérapeute.**

Ces réflexions sur la demande personnelle de prise en charge et de soins m'ont amenée à m'interroger sur la façon de proposer un cadre de travail éthique, au sens où le philosophe Emmanuel Levinas peut l'entendre, c'est-à-dire « *au sens d'une rencontre d'autrui, de ma responsabilité devant un autre qui est inassimilable à un genre commun* ». Ceci signifie que si j'entends l'autre comme totalement autre, si nous prenons le temps et l'espace nécessaire pour que la patiente puisse y déployer tout ce qu'elle est, dans toute sa complexité, alors seulement on ouvre la voie à un travail de réparation de ce qu'on appelle l'identité narrative.

**L'identité narrative** est précisément ce qui est rompu dans le cadre du vécu traumatique. Au fil des séances, on va donc voyager, à leur rythme, dans l'espace, dans le temps, dans leurs vies. On va découvrir et redécouvrir qui elles étaient, qui elles imaginaient être, qui elles auraient souhaité être, qui elles sont aujourd'hui, qui les a aidées à se construire, comment etc... On cherche à tisser des liens entre le passé et le présent, à la resituer dans son histoire de vie, mais aussi une histoire familiale et transgénérationnelle, une histoire culturelle... En somme, **il s'agit de les reconnaître en tant que personnes, de ne les réduire ni à leur culture, ni à leur statut de victimes de traite des êtres humains.**

Pour cela, il faut d'abord se comprendre. C'est-à-dire que ce qui est dit en séance est important, entre autres car cela permet d'élaborer un **langage commun**. Les entretiens sont en anglais. Nous allons essayer de trouver des mots qui font sens pour l'une et pour l'autre. Par exemple, quand elles me disent « je me sens « hot » », il faut que je comprenne de quel « hot » il s'agit. Celui lié à la colère, à l'angoisse, à la douleur ? Est-ce qu'elles le sentent dans leur corps ? Est-ce qu'elles le sentent dans la gorge, la tête, le ventre ?

Il s'agit de trouver les mots pour penser, dire et traduire ce que la personne sent dans sa chair et qui jusque-là était impensable, donc indicible. Cela va aider sortir de la brutalité du traumatique, pour investir à nouveau l'imaginaire et le symbolique.

Comme vous le voyez, **la notion de demande personnelle** a été une sorte de fil rouge dans l'évolution de mon intervention auprès des femmes, mais cela **a modifié aussi les échanges avec les membres des équipes et les interactions avec les autres dispositifs** et projets mis en place par les associations. Cela est venu ouvrir un champ plus large.

Les orientations sont travaillées autrement, plus en profondeur. Nous avons mis en place des réunions régulières, pour évoquer la situation des femmes. Ce travail en maillage serré permet aux jeunes femmes d'éprouver ce qu'est un soutien solide, qui soit pensé et cohérent, donc contenant. Ces réunions nous permettent aussi d'affiner le soutien, que chaque intervenant peut proposer à la personne en confrontant et alimentant nos analyses, avec une posture d'équipe ne résumant pas les femmes à des victimes de traite, mais en les replaçant dans leur histoire singulière. Cela ouvre sur un travail pluridisciplinaire riche et complémentaire.

Dans mes prises en charge, je me suis d'abord étonnée du fait que mes patientes n'évoquaient pas les traumatismes sexuels, pas dans le détail en tout cas. Au début, je pensais que cela était lié au fait qu'elles ne me faisaient pas encore confiance, ou que c'était lié à la honte. Puis lors d'un échange avec mes collègues psychologues sur leurs interventions respectives, j'apprends que dans le groupe de parole animé par l'une d'elle, il y a des choses très crues qui se disent entre participantes. Je réalise alors l'enjeu de cette différence de contenu : en collectif l'horreur peut se dire, car la personne s'adresse à des femmes qui ont vécu la même chose. La paire, **la sœur connaît l'horreur, elle l'a, elle aussi, vécu** dans une solitude complète. Pas besoin de la protéger car elle est déjà contaminée. A l'inverse, en consultation individuelle, la personne semble préserver cet espace où nous travaillons à renouer avec l'intime, avec ce qui est tellement précieux à l'intérieur de soi qu'il a fallu l'enfouir par tous les moyens. Cet espace individuel doit être protégé de toute contamination, pour que les personnes s'y sentent en sécurité.

Inconsciemment, les patientes semblent aussi me protéger en quelque sorte de leur violence, de l'horreur qui est à l'intérieur d'elles, ce qui ouvre notre réflexion sur les notions de transfert et d'identification. Tout à l'heure, je vous parlais de ce qui est dit, de l'importance d'un langage commun. Mais le fait de dire, le « dire » en lui-même, est également important, par l'interlocuteur à qui il s'adresse : les personnes choisissent de dire ou de ne pas dire, à qui le dire et à quel moment... A mon sens, **le pouvoir d'agir n'est pas forcément là où nous l'attendons**. Pour ma part, **dans cette protection de leur espace de parole individuel** et de leur psychologue, j'entrevois déjà une prise de responsabilité et une prise de position, donc un début de re-liaison avec un autre et avec soi.

Pour conclure, je dirais que l'enjeu de tout ce travail, de ces dispositifs complémentaires mis en place au Bus des Femmes ou aux Captifs, de ces liens entre l'ensemble des intervenants, il est précisément de générer du sens et de nouvelles interrogations.

L'impact de tout cela est à la fois au bénéfice de l'équipe, dans la mesure où nous gagnons en perspective, en ampleur de pensée, mais aussi au bénéfice des femmes que nous accompagnons en les soutenant dans la possibilité de renouer avec elles-mêmes et de renouer avec autrui.

## *Joséphine MAGNIEN, Psychologue clinicienne*

### *Les Amis du Bus des Femmes*

---

J'ai d'abord travaillé dans un foyer parisien auprès d'adolescentes et j'ai ensuite travaillé au Bus des Femmes, précisant que je ne connaissais ni la traite des êtres humains, ni le public nigérian. La réponse a été que j'aurais l'occasion de me former au sein de l'association.

Pendant mes études de psycho-trauma et de victimologie, je n'avais jamais entendu parler du phénomène de la traite. J'ai eu alors la chance de **participer aux tournées / maraudes dans le bus afin de m'imprégner du contexte** : j'ai vu le bois où les femmes se prostituent, la distribution de préservatifs, les clients qui arrivent, les relations entre les filles, comment elles se surveillent, le vocabulaire qu'elles emploient ...

Après les tournées de rue, j'ai passé un mois dans les locaux du Bus des Femmes pour comprendre le travail social avec ce public et cela a facilité mon travail clinique par la suite. En effet, au départ j'avais des appréhensions vis-à-vis de ce public et de leurs fragilités psychiques, mais le fait de me raccrocher au travail des collègues intervenants sociaux m'a énormément aidée à prendre le temps en consultation. Je savais que leurs besoins sociaux étaient gérés par ailleurs.

Pendant deux ans, j'ai travaillé auprès des femmes nigérianes.

Constatant l'augmentation du nombre de jeunes filles, se disant majeures, mais qui en réalité semblaient être mineures, le Bus des Femmes a recruté des médiatrices culturelles, qui sont allées au-devant de ces filles pour **les aider à révéler leur âge et accepter un placement en foyer via l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)**.

Une fois que ce travail a été lancé, en parallèle avec un travail de construction de partenariat avec l'ASE et la brigade des mineures pour permettre de protéger les jeunes filles victimes de traite, il m'a été proposé d'intervenir auprès de ce public mineur spécifiquement. Ainsi le projet **Gift** a vu le jour en 2016 avec pour objectif **l'accompagnement psychologique d'adolescentes nigérianes victimes de traite des êtres humains**.

Depuis 2016, près d'une centaine de jeunes filles ont été mises à l'abri dans des foyers de l'enfance ou des familles d'accueil gérées par l'ASE de Paris, partout en France.

**Mon intervention auprès de ces jeunes filles m'amène à sortir du cadre traditionnel.** Je n'ai plus de bureau, je vais les rencontrer là où elles sont hébergées.

Ma fonction aujourd'hui est à mi-chemin entre une intervenante sociale et une psychologue, dans la mesure où **j'apporte énormément d'informations sur leurs droits** aux mineures. J'interviens juste après qu'elles aient été placées : elles ont alors beaucoup de questions et les éducateurs des foyers ont également des interrogations sur la traite, sur le travail du Bus des Femmes... les informations que je leur donne permettent de faciliter la création du lien entre les jeunes filles et les éducateurs, de surmonter les *a priori* des uns et des autres.

Nous expliquons aux éducateurs qu'il s'agit de jeunes filles qui ont été victimes, qui ont menti sur leur âge, car manipulées par les réseaux. En parallèle, nous expliquons aux jeunes filles que nous allons les aider à obtenir des vrais papiers, que nous allons les accompagner à la police si besoin, avec une collègue nigériane qui fait **la passerelle entre les institutions et les jeunes filles**, pour que ces dernières aient un bon accueil et pour qu'elles donnent les bonnes informations. Nous leur expliquons en effet que ces informations vont permettre à la police de **démarrer ou poursuivre les enquêtes, pour finalement arriver à des procès inculpant leurs proxénètes**.

**Les relations avec la famille sont souvent compliquées pour les jeunes filles mineures** qui ont parfois été vendues. C'est là que la médiatrice culturelle nigériane, qui intervient en binôme avec moi dans les foyers, joue un rôle essentiel, dans la mesure où elle soutient la jeune fille dans sa décision d'acceptation du placement et de refus de l'exploitation.

Leur vie en foyer est parfois difficile : elles se retrouvent avec des jeunes françaises ou des Mineures Non Accompagnées (MNA) et souvent les éducateurs pensent que les jeunes filles nigérianes ont les mêmes problématiques que les MNA, alors que ce n'est pas le cas. Nous expliquons aux éducateurs pourquoi les jeunes filles nigérianes ont menti sur leur âge, pourquoi l'éloignement géographique leur permet d'être relativement en sécurité ; nous expliquons également en quoi les réseaux sociaux peuvent être dangereux pour les jeunes filles (elles sont recherchées).

J'aborde également la problématique de la santé sexuelle : suivi gynécologique mis en place ou non, douleurs, violences sexuelles en Libye, IVG pratiquées dans quelles conditions ... ?

La consultation psychologique se fait en anglais, je leur explique ce qu'est un psychologue, car elles ne connaissent pas. Je leur dis que je prends le temps de les écouter, que je ne prends aucune note, que je n'ai aucun objectif ni éducatif, ni social autre que leur mieux-être. Elles ne formulent pas vraiment de demande clinique, c'est plutôt moi qui vais vers elles, en leur expliquant que je travaille au Bus des Femmes, ce qui favorise automatiquement l'échange et la confiance.

En termes d'information, j'apporte aux filles des guides et des brochures : le guide « *Hustlers* », les livres « *Victoria Voice* » pour leur montrer que d'autres jeunes femmes comme elles ont porté plainte, ont accepté d'être protégées dans des foyers.

Je peux aussi leur montrer des vidéos, comme « *Grace, l'enfer du trottoir* », ou « [Europe in my Heart](#) » disponibles sur internet. Ce dernier est un film long mais très pédagogique, il a été fait au Danemark et met en scène un parcours de traite. C'est un film qui favorise le débat même avec les jeunes qui n'osent pas trop parler. **Nous essayons donc d'utiliser des supports comme cela pour libérer la parole, si besoin.**

Pour moi, **l'information sur leurs droits est à la base du pouvoir d'agir des jeunes femmes** : elles ont compris qu'elles ont le droit d'aller à l'école, mais elles ne comprennent pas vraiment le droit à avoir un éducateur et à être protégées. Elles sont toutes en demande d'asile, mais **elles ne savent pas ce qu'est le droit d'asile.**

Certaines refusent l'asile, car elles sont parties vraiment jeunes, parfois elles étaient en fugue de leur famille... Au Nigeria, les réseaux sont tellement bien organisés que lorsqu'une mineure est en conflit familial, elle peut être envoyée en Europe via les passeurs. Donc certaines refusent l'idée de ne pas pouvoir retourner au Nigeria, car elles sont parties jeunes dans un contexte difficile, elles ont pris la décision de partir à la hâte et sans mesurer les conséquences sur le long terme.

Nous les encourageons à y réfléchir puis elles reviennent au Bus des Femmes pour préparer leur récit avant l'OFPPRA. Avec les mineures, les récits écrits sont succincts. Nous privilégions le moment de l'entretien avec l'officier de protection, où la jeune fille pourra vraiment raconter son parcours.

Dans l'accompagnement psychologique, nous avons la possibilité de **prendre le temps pour que les jeunes filles parlent d'elles**, elles peuvent nous parler des choix qu'elles ont fait - tout en étant victimes - de quelle part elles ont joué dans cette exploitation **et à quel moment et comment elles se sont positionnées contre.** Nous abordons bien sûr leur posture actuelle.

Les jeunes filles nous font part de leurs craintes vis-à-vis des menaces sur leurs familles. Nous cherchons à savoir si elles envoient l'argent de poche au pays et si elles répondent ou non aux appels téléphoniques de la famille et/ou du réseau qui les exploitait.

La dimension psychologique prend son sens selon :

- la capacité de la jeune à élaborer
- le temps que nous pouvons lui consacrer sur le long terme
- sa situation administrative : qu'elle soit en demande d'asile, partie civile à un procès pour traite, etc.

Au fil du temps, nous observons l'évolution des filles, certaines n'ont que des copines françaises, d'autres passent leur temps avec d'autres nigérianes ou principalement au téléphone. Dans la relation avec les éducateurs aussi nous observons plusieurs cas de figure, parfois les éducateurs vont au-delà des étiquettes et des barrières de la langue, des tabous liés à la prostitution et arrivent à **établir une relation sincère et de qualité avec la jeune**, parfois ce lien ne se crée pas. Certains éducateurs nous font part des difficultés, face à des jeunes filles qui sont parfois déroutantes : plutôt autonomes, qui restent discrètes dans leur chambre, qui ne s'ouvrent pas forcément, mais semblent très vulnérables.

Cependant, il commence à y avoir des soucis avec les garçons, car certains savent que des femmes nigérianes se prostituent en Europe. Donc les jeunes filles adoptent des stratégies pour se protéger des rumeurs et disent par exemple être originaires du Ghana.

Nous parlons aussi des petits amis mais nous n'avons pas assez de recul à ce propos : en effet, il peut y avoir des problèmes d'ordre physiques et intimes. Certaines filles ont eu leurs premières relations sexuelles en Lybie dans un cadre de violences extrêmes et ont ensuite enchaîné avec la prostitution forcée.

En tant que psychologue, notamment au Bus des Femmes, on voit **qu'il faut aborder les sujets tabous et en parler directement pour au moins libérer la parole des femmes.**

Pour conclure, je soulignerais que ces jeunes filles ont parfois subi des **traumas complexes**, et pourtant ne semblent pas effondrées, ayant de bonnes capacités d'apprentissages et de vraies ressources internes afin de surmonter ces épreuves et conserver leur ambition personnelle.

---

# L'art d'accompagner autrement

## Comment aider les personnes à mobiliser leur pouvoir d'agir<sup>1</sup> ?

*André Chauvet*

*Consultant, Président de « André Chauvet Conseil » et de l'association KELVOA*

---

### **Préambule**

La période actuelle est traversée de multiples changements suscitant questionnements et inquiétudes, tant individuels que collectifs. Complexité des situations, imprévisibilité, transformations des usages, évolution de la place et des formes du travail dans les processus d'insertion, vulnérabilités prenant des formes nouvelles, développement d'idéologies simplistes, risque de démobilitation ou de renoncement du public : autant de conséquences possibles, d'évolutions rapides et chaotiques, qui modifient les repères individuels et collectifs et qui impactent chacun d'entre nous, comme citoyen d'abord, mais aussi en tant que professionnel de l'accompagnement. Même si la réalité est toujours plus nuancée, que les situations de réussite sont également nombreuses et stimulantes, on perçoit l'importance de l'accompagnement comme moyen de faciliter l'accès au droit pour tous.

Accompagner les personnes dans la conduite de leur vie, notamment quand elles se sentent impuissantes, tétanisées par les enjeux ou la complexité des dilemmes auxquels elles sont confrontées, apparaît à la fois une évidence et une nécessité. Mais on perçoit vite, à travers le consensus social apparent, le flou entourant la notion même d'accompagnement. Si le terme s'est développé de façon exponentielle ces dernières années, avec ses variantes sémantiques (aide, soutien, coaching...), on est parfois étonné de la multiplicité des approches et des postures, voire de leur ambiguïté.

Derrière le consensus facile, la question de « ce qu'accompagner veut dire » est à poser. Si l'enjeu est le développement du libre arbitre de chacun et la possibilité pour tous de faire des choix éclairés, alors quelles sont les conditions d'un accompagnement facilitant la mobilisation du pouvoir d'agir ? Quelles sont les conséquences en termes de posture professionnelle ? Quels sont les impacts en termes de modalités d'accompagnement ? Cela nécessite de répondre préalablement à quelques questions.

---

<sup>1</sup> Le texte qui suit est la transcription de l'intervention d'André Chauvet le 4 juin 2018 à Paris. Nous avons volontairement laissé certaines répétitions et formules qui rendent compte de l'intervention orale spontanée.

### Accompagner : c'est-à-dire ?

Accompagner c'est apporter un appui permettant à une personne de faire quelque chose qu'elle ferait plus difficilement sans cet accompagnement, soit :

- **d'exercer la liberté** de vivre une vie, qui a de la valeur à ses propres yeux ;
- de connaître les droits qui sont les siens, mais surtout de les rendre accessibles et effectifs dans sa propre situation ;
- d'exercer un **pouvoir d'agir** à sa mesure et dans sa situation ;
- de préserver les **équilibres** auxquels elle tient.

Alors, face au risque de l'impuissance, du renoncement, quelles pratiques d'accompagnement peuvent contribuer à développer une croyance et un pouvoir d'agir, alors que tout peut inciter au fatalisme ?

### L'art d'accompagner autrement ?

Pourquoi parler d'art ? Comme tous les artistes le savent, improviser, inventer en situation suppose un long apprentissage préalable, qui n'est pas la simple imitation de procédures déjà écrites, mais bien un travail régulier, des aller-retours incessants entre ce qu'on veut, ce qu'on fait et ce qu'on observe de ce qu'on a fait. Une réflexivité permanente qui ne peut se contenter de fiches techniques, mais qui a néanmoins besoin d'un cadre d'intervention. Un partage de *règles de l'art* en somme.

Or, le travail du professionnel de l'accompagnement se déploie dans un environnement ayant ses contraintes et avec différents acteurs ayant leurs propres exigences et représentations : exigences du public en terme de réponses concrètes à ses préoccupations, souhait de rapidité et de personnalisation ; cahier des charges à respecter ; règles du financeur en terme de reporting... tout cela dans un cadre associant volonté d'appui à tous les publics, mais dans un système devant garantir efficacité et efficience financière. Donc s'il s'agit d'un art, il est plus de l'ordre des figures imposées, que des improvisations libres, plus d'une capacité à apprivoiser les paradoxes, à construire de la singularité et de l'inédit dans des procédures corsetées. L'art du funambule, en somme.

Sur ce plan, l'accompagnement est bien un processus irremplaçable, car il est d'abord une rencontre en situation, intégrant une dimension nécessairement subjective qui rend difficile l'application de procédures reproductibles et qui nécessite à chaque fois de « mettre du sien » dans un processus forcément inédit.

### Développement du pouvoir d'agir : de quoi parle-t-on ?

Yann Le Bossé<sup>2</sup> le définit comme un processus de **gain de contrôle sur ce qui est important** pour soi, ses proches ou la collectivité à laquelle on s'identifie ; comme la possibilité de réguler les événements de sa vie et d'avoir un impact sur ce qui nous arrive ; de sortir de l'impuissance et de reprendre sa vie en main, mais pas dans le sens d'un devoir d'agir. Il parle de s'affranchir et non de s'adapter (car certains environnements sont pathogènes et on *ne peut s'adapter sans s'abimer*). Et s'affranchir, c'est se libérer des liens, c'est franchir les obstacles à sa mesure ; c'est faire le **plus grand pas possible ici et maintenant** : agir c'est donc commencer.

Le développement du pouvoir d'agir est aussi lié à sa capacité à composer avec les échecs et donc à se donner des défis accessibles et mobilisateurs. C'est surtout faire l'expérience d'avancer à son rythme, tout en changeant progressivement le regard sur soi et sur sa situation. Techniquement,

---

<sup>2</sup> Yann Le Bossé, Soutenir sans prescrire, 2016, Editions Ardis, Québec

cela renvoie à un questionnement des priorités situationnelles (où en êtes-vous?), plus qu'à un questionnement sur les projets à long terme. Concrètement, cela se décline par une question clé, dont on peut multiplier les variantes : « *Qu'est ce qui est important pour vous ici et maintenant, vous et vos proches ?* ».

Par ailleurs, intervenir en tant que professionnel de l'accompagnement dans cette approche suppose de s'accorder sur un certain nombre de principes d'intervention :

- Que ce processus d'accompagnement ne soit pas linéaire, mais itératif (intégrant des retours en arrière, des essais-erreurs) ;
- Que les hypothèses soient construites dans la collaboration avec la personne, chemin faisant ;
- Que la personne demeure experte de sa situation, partie prenante et libre de ses options et décisionnaire ;
- Que l'appui que lui est proposé rende cette responsabilité accessible et mobilisatrice et non terrifiante ou culpabilisante.

En somme, l'essentiel est de permettre de sortir du statu quo démobilisateur en trouvant les moyens pour faire évoluer la situation, progressivement, pour aider la personne à aller vers ce qui est important pour elle. Le travail central est alors une **clarification des priorités** (par quoi commence-t-on ?) sans vouloir trouver une solution qui règle tous les problèmes.

## **À quelles conditions ? Avec quelles limites ?**

Mais on perçoit vite que cette posture est d'autant plus facilement mobilisable que l'on a une expérience du risque, que l'on maîtrise les clés du système, que les choix sont réversibles. Elle pose clairement des questions d'équité sociale et **d'accès au droit pour tous**. Mais aussi des situations d'emprise où les personnes peuvent avoir vite le sentiment (parfois fondé) que quoi qu'elles fassent, elles ont peu de contrôle sur leur propre vie. Or c'est justement sur ce point que le modèle du développement du pouvoir d'agir vise une prise en compte de **toutes les personnes**, quelles que soient les difficultés rencontrées, les expériences vécues. Car elle est d'abord une approche personnalisée où ce qui est important est toujours déterminé par la personne et non par le professionnel. Ce qui paraît simple et évident, mais qui dans la pratique est souvent plus complexe.

Mais tous ces éléments ne peuvent avoir de sens que s'ils sont au service d'une certaine conception de l'accompagnement, qui affirme que les personnes ont des ressources (la présomption de compétences évoquée par Yann Le Bossé) et que la fonction de l'accompagnateur est d'aider la personne à trouver les environnements, qui lui permettront d'activer et de mobiliser ses ressources. Une conception et des pratiques qui cherchent donc, avec humilité, mais persévérance, à contribuer à plus d'équité sociale. Sans oublier qu'il ne peut y avoir **de pouvoir d'agir sans confiance !**

Alors, face aux nombreuses injonctions paradoxales, quelles solutions et alternatives possibles pour redonner à chaque acteur (professionnel et usager) sa place et sa capacité d'action et contribuer ainsi à plus d'équité sociale ?

Lors de cette intervention, nous chercherons à clarifier les impacts des évolutions actuelles sur les situations d'accompagnement. Et nous proposerons des pistes de réflexion et de travail, pouvant faciliter la mobilisation des personnes alors que le contexte peut parfois inciter au renoncement, car « **Vivre, c'est ne pas se résigner** » **Albert camus**

## Développement du pouvoir d'agir

Dans toutes les questions sur le **développement du pouvoir d'agir (DPA)** se cache toujours une question existentielle quelles que soient les cultures : c'est la question du karma : est-ce que les choses sont écrites ou est-ce que l'on a une part de contribution à ce qui va nous arriver ? Du coup, quand nous allons travailler sur les questions de magie par exemple se pose immédiatement la question de savoir si j'ai un contrôle là-dessus, même tout petit ? Et si je ne vais pas dans le sens de ce qui est écrit que va-t-il m'arriver ? Et puis une autre question vient très vite après : est-ce que cela vaut le coût de développer de l'énergie puisque c'est écrit, puisque la situation est tellement complexe, les ramifications tellement importantes.

Dans la notion du DPA, il y a vraiment l'idée de **l'affranchissement** au sens de se délier, de se détacher. Mais toute la question réside dans le fait de savoir si j'enlève une ficelle, est-ce qu'il ne va pas en avoir 50 autres qui vont se rajouter ? Est-ce que finalement ce ne sont pas des élastiques puisque d'une certaine façon il y a de fortes chances que je revienne à la case départ.

Ce constat est important, car il va modifier toute l'organisation posturale de la personne. Cela veut dire que le DPA ne peut être une prescription notamment dans des mondes culturels différents. À partir du moment où les gens pensent qu'ils n'ont pas de pouvoir d'agir sur la situation, on va reconnaître qu'ils pensent qu'ils n'ont pas de pouvoir d'agir sur la situation. Cela sous-entend que l'accompagnateur ne doit pas se mettre en position de convaincre les gens. Tout le postulat repose sur le fait de comment amener les gens à douter que ce qui était sûr est moins sûr que ça ; mais surtout que ce qui était sûr est au fond très rassurant alors que le fait de changer de posture va faire entrer la personne dans quelque chose de beaucoup moins rassurant puisqu'elle passe d'une étape stable et facilement identifiable avec un coupable tout désigné à un statut d'autonomie et donc de responsabilité. La notion d'autonomie dont on parle depuis une trentaine d'années avec le sujet acteur, l'émancipation citoyenne, capacité à agir, le DPA....

Ces notions partent toutes du postulat que les personnes ont une liberté d'action et donc du contrôle sur ce qui peut leur arriver. Le stoïcien, **Epithète** disait à peu près la même chose : « **qu'est-ce que tu peux, par rapport à tout ce que tu ne peux pas ?** ». A partir du moment où les gens peuvent quelque chose sur leur propre situation, ils ont donc un pouvoir. **La notion de pouvoir va de pair avec celle de la responsabilité.**

Dans les questions du DPA, il y a quelque chose de très précieux à retenir. A partir du moment où la personne comprend qu'elle peut avoir un peu de contrôle sur ce qui va lui arriver, elle intègre aussi l'idée qu'elle est un peu responsable de ce qui va se passer.

Les notions de choix, de liberté sont à la mode ; l'individu acteur, libre de choisir... or **la liberté est toujours sous conditions** et la liberté peut être un poids, car cette notion amène à devoir assumer que si je suis responsable, ce qui va m'arriver m'est éventuellement imputable.

L'accompagnateur doit donc être très prudent avec la question du Pouvoir d'Agir car livrée avec la responsabilité il y a **la délégation de la responsabilité**, notion bien connue en travail social depuis des années : quand j'ai le sentiment d'être impuissant et que je rencontre un professionnel bienveillant, à l'écoute et dans une relation non conditionnelle, très naturellement je vais avoir envie de déléguer ce qui relève de mon pouvoir à ce professionnel.

Ce **processus de délégation** fonctionne de plus en plus et partout. Plus on pense que les gens ont des ressources, plus ils risquent de déléguer leur pouvoir d'agir et que d'une certaine façon, nous pouvons être amenés à produire de l'injonction douce avec des explications, des recommandations, du soutien. Mais, en même temps, cela met en lumière tout l'enjeu présent,

c'est-à-dire que si la personne ne veut pas assumer la responsabilité de ce qu'elle va faire, elle peut finalement renvoyer à l'accompagnateur que c'est lui qui est responsable. La question de la délégation est centrale en travail social et encore plus dans le cadre du développement du pouvoir d'agir.

Une autre question importante aussi est celle du **risque**. Il y a à la fois un risque objectif et le risque perçu ; c'est-à-dire que le matériau du risque lui-même devient un matériau de travail. Aujourd'hui, nous observons que pour les publics les plus vulnérables (référence à **Marc Henri Soulet**<sup>3</sup>) à force de penser qu'ils ont la capacité à mobiliser leur pouvoir d'agir, ils peuvent avoir le sentiment d'être mis dans l'injonction ou l'obligation de se mobiliser.

Or, **l'obligation de mobilisation du DPA est plus un processus d'obéissance et de conformité qu'un processus d'émancipation** ; les nuances et subtilités sont donc considérables. Cela veut dire que **le risque devient un objet de travail** : comment travailler cette question ? faut-il rassurer ? Rassurer produit - il de l'engagement par rapport au risque ? Quand on réfléchit au risque, on réfléchit toujours au retour en arrière possible, cela s'appelle la réversibilité. Si l'on veut que quelqu'un s'engage sur ce qui fait rupture, il va être dans un entre-deux, un moment frontière et la question va être de comment gérer cette temporalité (ce temps est-il productif ? vertueux ? déprimant ?).

Une autre des caractéristiques du DPA est que **le risque n'est jamais que pour soi**. C'est-à-dire que je décide de moins en moins de manière libre, mais de plus en plus de manière contingente avec un ensemble de relations sociales, avec des pairs, des tiers, etc. On décide toujours en contexte. Si nous pouvions décider seuls, tout serait plus simple, mais la question est de savoir si je peux être moi en me déliant des autres ? Ce qui me lie, même ce que je déteste, me lie quand même. A partir du moment où je romps les liens, donc je m'affranchis, je rentre dans une temporalité où je ne suis pas encore quelque part et c'est là où la notion de projet peut interroger. Le projet éducatif a-t-il du sens en ce moment-là pour ces publics ou ne vaut-t-il pas mieux de s'occuper d'abord de franchir le premier pas ?

Dans le modèle du **Pouvoir d'agir, la sémantique qui vient du projet a peu lieu d'être**. Dans cette approche, on parle **plutôt de scénarios**, de pas, **de pas proximal**, du pas d'après.

La question va être **par quoi on commence ici et maintenant ?**

On sera de moins en moins dans la dynamique de projet, car le projet renvoie à plus tard et une des grandes difficultés d'aujourd'hui est que plus les personnes sont en difficulté, plus il est compliqué de se délier, donc plus il est compliqué de s'investir dans un projet à long terme, car très vite les personnes risquent de revenir en arrière.

Cette question renvoie à une question assez fréquente dans l'accompagnement qui est **la question du dilemme**. La caractéristique du dilemme est la difficulté à prendre une décision où il y a des bénéfices ; quelle que soit la décision prise, il y aura toujours des conséquences négatives, qu'elles soient d'ailleurs objectivables ou potentielles. La magie par exemple joue là-dessus, sur le risque perçu d'une conséquence dégradée. Les questions de dilemme deviennent des objets de travail incontournables dans l'accompagnement aujourd'hui.

Une des obsessions dans le DPA est donc de modéliser les situations de dilemme, car une situation de dilemme par définition n'a pas de solution. Trouver un chemin dans une situation de dilemme devient un enjeu méthodologique majeur. Cet enjeu n'est pas théorique, mais bien pragmatique, c'est-à-dire que faire avec les personnes dans un bureau, ici et maintenant, là où ils en sont de leur histoire, de leur culture ? De leur langue ?

---

<sup>3</sup> Marc Henry Soulet, *Accompagnement palliatif et agir faible*, dans « L'art d'accompagner autrement : différents regards », Editions KELVOA, 2017

Au cœur de tout cela il y a un **espace de rencontre** et il faut accepter que des rencontres ne se fassent pas ou pas toutes sur le même registre.

Dans le DPA, nous parlons de **contexte facilitant**. Les contextes facilitants ne sont jamais reproductibles et, contrairement aux bonnes pratiques, sont fabriqués en situation. La grande question du DPA est la capacité à inventer des situations au regard des priorités de la personne, de ce qui est important pour elle. Il faut trouver le registre de paroles, de pensées, d'échanges qui lui conviennent. Par exemple, avec certaines personnes le fait même de vouloir les faire accéder à de la réflexivité sur leur propre situation les fait fuir ; poser la simple question de la rencontre immédiate « *où tu en es aujourd'hui ?* » leur est insupportable. Au contraire, demander « **qu'est-ce que l'on fait aujourd'hui ?** » (question qui sous-tend l'interrogation sur ce qui est urgent et prioritaire pour la personne aujourd'hui) vient mettre en avant **la place de l'action** avec les publics en situation de grande vulnérabilité, alors même que leur rapport à une certaine action, notamment l'action institutionnalisée, est détérioré. Chez certains publics, nous assistons à une désaffiliation organisée. Dans le DPA, il est fondamental de toujours se poser la question de ce qui est important et pour qui : « est-ce important pour moi, l'accompagnateur ou pour la personne que j'accompagne ? »

**Yann Le Bossé**<sup>4</sup>, qui a développé ce concept, va plus loin et parle de ce qui est important pour la personne, ses proches et sa communauté. Cette approche renvoie à la question d'un lien de solidarité.

La question de l'exercice de la liberté va être un enjeu majeur, est-ce que l'accompagnateur aura le sentiment que ce qu'il met en œuvre permet aux gens d'exercer un droit et de persévérer dans l'accès à ce droit ? La première question est donc **l'accès au droit** pour ces personnes et la deuxième question est la **persévérance**.

Il y a peut-être une confusion sémantique dans le **DPA** entre 3 registres qui ne sont pas les mêmes :

- **le registre de l'accord** : "je vous propose quelque chose, est-ce que vous êtes d'accord ?" très peu de gens disent non dans les faits.
- **le registre de l'engagement** : historiquement dans le travail social, les deux registres ont été confondus ; c'est-à-dire qu'à partir du moment où un individu dit d'accord, il va ipso facto être engagé. La réalité nous montre que de plus en plus de gens décident d'être d'accord pour faire des choses, mais que concrètement peu s'engagent. Un exemple pour illustrer la différence entre être d'accord et être engagé : « *tu payes ta cotisation d'associé (accord) et tu vas coller des affiches (engagé)* ». La personne se sent elle concernée telle est la question pour Yann Le Bossé.
- **le registre de la persévérance** arrive en dernier, c'est un enjeu avec les publics victime de traite des êtres humains, car c'est une notion liée au rapport au temps, qui peut être perçue de manière différente, car cette perception est liée à la culture, à l'âge, elle est singulière. Il y a aujourd'hui beaucoup de gens qui sont d'accord, qui peuvent aussi s'engager, mais qui abandonnent et cela pose un problème de politique publique.

Un dernier risque dont il faut tenir compte est **le risque de réductionnisme**. **Georg SIMMEL**<sup>5</sup> disait d'ailleurs à ce propos « *qu'est-ce qui fait que les pauvres sont pauvres... et que pauvres ?* ». Si l'on reste dans ce type d'équation binaire, le poids de responsabilité pour les personnes et sur l'ensemble du système est tel que le risque d'abandon est phénoménal. Alors qu'en mettant en

---

<sup>4</sup> Yann Le Bossé, *Soutenir sans prescrire*, Editions ARDIS, Québec, 2017

<sup>5</sup> Georg Simmel, *Les pauvres*, 1907

place des temporalités un peu courtes, cela permet à la personne de voir comment elle va pouvoir avancer avec son accompagnateur pour aller un tout petit peu plus loin, car souvent ces personnes en situation de rupture n'ont plus d'énergie pour avoir une vision à long terme (projet). L'expression "après on verra" prend tout son sens dans cette équation et permet d'avancer.

S'ajoute au point du risque de réductionnisme **la question de la non demande**. Que faire avec les gens qui n'ont pas de demande ?

Pas besoin d'avoir une demande, pour faire quelque chose. Se pose ici la question de ce qui serait de l'ordre de l'élaboration émotionnelle, que la personne serait capable de nommer et de livrer d'entrée. Il peut ne pas y avoir de demande, mais un résultat. Dans le DPA, on se pose souvent la question de savoir s'il y a un prérequis au processus de soutien à l'accompagnement. **Est-ce que la question même de l'élaboration et de nommer sa situation est du registre de l'aide dont les personnes ont besoin à ce moment-là ?**

## **Pourquoi Autrement dans le titre de l'intervention ?**

Parce que tout ce qui a été évoqué sur la question de la **délégation de responsabilité** est à mettre en perspective avec le fait que des milliers de gens sont accompagnés par de très nombreux accompagnateurs, de coaches, de thérapeutes, de médiateurs... il y a bientôt plus de gens accompagnants que d'accompagnés. Cela pose une question simple : **qu'est-ce qu'accompagner ?** Pour nous c'est permettre à quelqu'un de faire quelque chose qu'il ferait plus difficilement tout seul.

Cela renvoie à la notion de posture, de finalité de l'accompagnement. Nous observons dans la pratique que les personnes sont de plus en plus d'accord pour être accompagnée, mais pas toujours concernées dans les processus d'accompagnement. Des études sont d'ailleurs menées sur **la place du sujet** dans les processus d'accompagnement. On s'interroge sur ce qui facilite l'engagement : le fait que cette place soit liée au contrat initial, au fait de s'être mis d'accord ou plutôt aux modalités de l'accompagnement. **Le "Autrement" dans accompagner ne peut être que sur les modalités**. L'alliance de travail que l'accompagnateur pourra nouer avec la personne est autant liée aux modalités de travail définies qu'au contenu du service que l'accompagnateur va lui rendre. Il est donc important de s'intéresser aux différents contextes facilitants (les modalités de rencontre les plus adéquates).

**Le terme Autrement n'est pas lié à ce qui est bien ou pas bien, mais juste au fait qu'aujourd'hui et suivant les situations il y a des modalités qui sont plus propices, plus adéquates.** Le « autrement » prend en compte aussi le fait que certaines personnes veulent s'effacer et trouvent qu'une confrontation permanente à des questionnements (pourquoi ? Comment ? Quand ?) devient très pesante. Travailler aujourd'hui sur la question de l'accompagnement implique de s'intéresser à la modalité et on laisse le choix à la personne des modalités de contributions, qui sont les plus pertinentes. On peut, par exemple, accompagner des personnes sans forcément se servir de la parole, mais en choisissant d'autres modalités d'intervention. Ce qui est inconditionnel cependant est le lien sur des temporalités relativement larges et c'est parce que le lien est inconditionnel que la modalité devient un enjeu, car la personne va pouvoir choisir la modalité qui sera la plus intéressante pour elle.

## **Mais qu'est-ce que le DPA finalement ?**

Pour Yann Le Bossé le DPA **est de fait de s'affranchir** donc franchir, **reprenre du contrôle** sur sa propre vie, **agir** et non pas s'agiter, c'est agir pour aller vers ce qui est important pour soi, ici et maintenant. Ce qui suppose deux choses :

- il ne peut pas y voir de DPA sans prise en compte des contextes d'exercice et de vie de la personne, mais aussi de leur culture, de leur environnement. Il y a une filiation avec l'empowerment, l'enjeu est de bien voir tous les acteurs situés en contexte, il ne peut y avoir d'intervention sans contexte.
- L'idée est de se préoccuper quasi exclusivement de ce qui a de la valeur pour la personne ici et maintenant dans sa propre situation. La formule consacrée d'ailleurs est : « **qu'est-ce qui est important pour vous ici et maintenant ? Pour vous, vos proches et la collectivité à laquelle vous appartenez ?** ». Cela sous-tend le fait de sortir des temporalités longues, car nous avons constaté que pour beaucoup de publics la relation au temps est dégradée tout comme le rapport à l'action.

L'enjeu est de faire des choses concrètes et immédiates avec l'obsession que la personne puisse contrôler quelque chose par elle-même afin de produire des effets sur sa propre situation. C'est-à-dire dont la personne puisse s'imputer la responsabilité, même sur une toute petite action. Dans le DPA, nous ne nous intéressons pas à des actions spectaculaires, transformatrices, mais juste au pas d'après, au pas proximal (Yann Le Bossé).

**Hannah Arendt** disait « **Agir, c'est commencer** ». À la question : « *Qu'est-ce que je vais faire plus tard ?* » on peut opposer « **Par quoi on commence ?** », cela permet de résoudre les problèmes les uns après les autres et de travailler par cercle concentrique, avec l'idée que la représentation du problème et du nombre de liens qu'il va falloir délier va se modifier chemin faisant. Alors que dès que l'on veut amener quelqu'un à mobiliser du pouvoir d'agir avec une représentation d'un problème complexe où de toute façon quoique l'on fasse nous n'arriverons pas à dénouer tous les liens, cela ne fait qu'amplifier le **sentiment d'impuissance**. Ce sentiment d'impuissance est doublé, car il atteint à la fois le professionnel et la personne accompagnée, cela s'appelle une situation de double impuissance : quoiqu'il n'arrive, rien ne va se passer. Le professionnel va dire que de toute manière "elle n'y croit pas" - comme si la croyance était seulement dans le oui ou le non alors que la croyance se construit à partir du moment où l'on agit, où l'on reprend du contrôle. L'idée centrale est donc de dire que la représentation du problème à résoudre ne peut changer qu'à partir du moment où la personne a commencé à résoudre une toute petite partie du problème ; celle où la personne a le plus de pouvoir d'agir. La personne a besoin de sentir que le problème a un intérêt pour elle, mais surtout que la solution lui soit imputable. Il vaut mieux contrôler ce que nous pouvons contrôler que vouloir tout contrôler.

Aujourd'hui, dans nos sociétés occidentales nous sommes obsédés par **la planification** alors même que plus la personne est en situation de contrainte et de difficulté plus elle est impossible. Dans le DPA, nous passons donc d'une logique de planification à un **processus d'itération**, de régulation, de réajustement permanent. Le travail quotidien dans le DPA est un travail quasiment sur mesure fait de réajustement en fonction du contexte, des aléas, des humeurs. Les questions de planification sont adaptées pour les riches et biens portants. Mais dans un monde plutôt imprévisible où les temporalités se bousculent, la question de l'imprévisibilité devient la norme, elle est donc pour tout le monde. L'idée dans le DPA est de dire que nous ne sommes jamais impuissants, mais jamais tout puissants. Il faut juste repérer ce sur quoi nous avons du pouvoir d'agir.

Ce qu'il faut retenir est **qu'il n'y a jamais de pouvoir d'agir et de contrôle de situation théorique, il est toujours en contexte**. Il faut donc s'intéresser au contexte propice. Pour expliquer ce principe, nous utilisons la **métaphore du franchissement de la rivière** : on se promène avec la personne et on l'on regarde avec elle où elle pourrait la franchir le mieux possible. Elle doit trouver des cailloux et regarder le moment où la rivière est calme, repérer le premier caillou où elle peut mettre le pied

en s'assurant qu'il est stable et au cas où regarder si elle peut revenir en arrière. **L'idée du franchissement est donc toujours liée au contexte propice, il prend en compte l'emprise aussi, car il y a la possibilité de revenir en arrière.** Cette emprise peut être réelle (j'ai le sentiment de ne rien contrôler), mais aussi fantasmée (il y a tellement de nœuds, c'est tellement compliqué, que de toute façon même si je commence à résoudre quelque chose, le problème est tellement immense que cela ne va rien changer). Le travail social a souvent réduit les personnes à un ensemble de freins. Des cahiers des charges sont encore pleins de phrases de type "quand on lèvera les freins périphériques, le périphérique circulera...". Le DPA se base sur l'idée de **l'Homme capable** de **Paul Ricoeur**<sup>6</sup> et sur le fait que le professionnel est essentiellement un facilitateur. La métaphore que l'on pourrait utiliser ici pour **définir l'accompagnateur** est celle du **passeur** : il n'était pas là avant donc il n'a pas à juger ce qu'il s'est passé avant, il ne sera plus là après, mais il s'intéresse aux conditions de franchissement donc au passage. **Le passage n'est pas qu'obstacle, il a aussi une fonction de développement, de reprise de confiance.** Comme le précise la philosophe **Michela Marzano**<sup>7</sup> tout est une question de confiance, **la confiance est une trace d'humanité, son résultat n'est jamais garanti.**

---

<sup>6</sup> Paul Ricoeur, *Soi-même comme un autre*, Le seuil, 1990. Philosophe français. Il développe la phénoménologie et l'herméneutique, en dialogue constant avec les sciences humaines et sociales. *Soi-même comme un autre*, Le seuil, 1990

<sup>7</sup> Michela Marzano, *Le contrat de défiance*, Grasset, 2010

Les **Cahiers d'Ac.Sé** sont un outil pratique et technique, édité par la coordination du Dispositif National Ac.Sé. Ils regroupent les actes des séminaires, des fiches techniques ou des documents d'analyse sur le phénomène de la traite des êtres humains et la prise en charge des personnes victimes.

Le Dispositif National Ac.Sé, créé en 2001 par l'association ALC, a pour mission l'accueil et la protection des victimes de la traite des êtres humains en danger localement. La coordination du Dispositif National Ac.Sé anime un pôle ressource national sur le thème de la traite des êtres humains.

Le Dispositif National Ac.Sé repose sur un réseau de plus de 70 partenaires, lieux d'accueil et associations, spécialisés dans l'identification, l'accueil et l'accompagnement des victimes de traite des êtres humains. Il est coordonné par l'association ALC. Il est financé par le Secrétariat d'Etat en charge de l'égalité entre les femmes et les hommes (SDFE/DGCS), et co-financé par le Ministère de la Justice et la Ville de Paris.

#### **Dispositif National Ac.Sé**

Boite Postale 1532 - 06009 Nice Cedex 1

Tél.: 04 92 15 10 51 – Fax : 04 93 97 87 55

E-mail : [ac.se@association-alc.org](mailto:ac.se@association-alc.org)

Site Internet : [www.acse-alc.org](http://www.acse-alc.org)

