

Introduction

ROMAIN DESCLOUX

Esquisse de problématisation

Avant même que la parole existe, nos ancêtres ont dû comprendre qu'elles-ils avaient besoin de recevoir de l'aide et elles-ils ont inventé des gestes pour signaler leurs demandes à leurs congénères qui, heureusement, y répondaient par moments (Servillat, 2022, p. 4). Pour Servillat (2022, p. 5), ces premiers « aidants » vivaient deux types de situation : lorsqu'elles-ils savaient comment aider et lorsqu'elles-ils ne le savaient pas. Dans ce deuxième cas de figure, elles-ils entamaient un processus de créativité et d'inventivité pour trouver des réponses adéquates aux situations données (2022, p. 5).

Les tensions entre « savoir comment aider » et « ne pas savoir comment aider » constituent encore un défi dans la pratique du travail social. Les travailleurs et travailleuses sociales sont régulièrement confrontés à des situations où les solutions conventionnelles s'avèrent insuffisantes. La complexité des enjeux sociaux contemporains et la diversité des individus faisant appel à leur assistance exigent alors une dose continue de créativité pour élaborer des réponses adaptées.

Cette complexité est explorée de manière approfondie dans cet ouvrage collectif qui rassemble plusieurs auteur-e-s, tous et toutes actives dans le domaine du travail social. Ces professionnel-le-s de terrain apportent une contribution unique à la compréhension des défis inhérents à la relation d'aide, en partageant leurs expériences et en réfléchissant aux nuances de leur pratique quotidienne. La « relation d'aide » est définie par Françoise Molière (2012, p. 61) comme « l'engagement dans la voie de l'accompagnement » en s'intégrant dans la pensée humaniste : elle vise à prendre soin du sujet tout en tenant compte de ses besoins. La relation d'aide dans le travail social incarne ainsi un partenariat respectueux visant à soutenir les personnes dans leur parcours vers le changement, l'autonomie et le bien-être.

Le premier objectif de cet ouvrage est d'analyser les enjeux spécifiques auxquels sont confrontés les travailleurs et travailleuses sociales dans leur rôle d'aidant-e-s. À travers des études de cas, des réflexions théoriques et des analyses pratiques, cet ouvrage offre une plongée approfondie dans le quotidien des professionnel-le-s de l'intervention

sociale, soulignant la nécessité d'adopter des approches flexibles et novatrices face à des réalités en constante évolution. Les contributions variées mettent en lumière la richesse des expériences professionnelles et fournissent des pistes de réflexion pour améliorer la pratique de la relation d'aide dans les contextes actuels du travail social.

Cet ouvrage collectif s'inscrit également dans une volonté de donner la plume aux travailleurs sociaux et aux travailleuses sociales, engagées quotidiennement à œuvrer « avec l'autre », « pour l'autre » ou dans des cas plus rares « à la place de l'autre ». Ces « autres » sont les bénéficiaires, les usagères et usagers, les résident-e-s, les personnes accompagnées ou encore les participant-e-s. Autrement dit, tout individu envers lequel l'action professionnelle est dirigée. Cela constitue en réalité un public particulièrement varié, comprenant notamment des jeunes en rupture sociale et scolaire, des bénéficiaires de l'aide sociale, des personnes migrantes, des personnes vieillissantes ou des personnes présentant des troubles psychiques.

Dans la réalisation de leur mission, les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales incarnent au quotidien les intrications complexes de la relation d'aide. La diversité des liens se révèle dans des formes singulières, influencées par les profils variés des bénéficiaires, des professionnel-le-s et des contextes environnants. Au cœur de cette symphonie humaine, cet ouvrage s'érige en témoignage vibrant de la richesse et de la complexité de ces expériences. Les auteur-e-s, artisans de la relation d'aide, dévoilent un fragment de leur vécu au sein de ce champ d'accompagnement, puisant à la fois dans leur expertise forgée sur le terrain et dans des fondements théoriques issus de la littérature scientifique. Loin d'être de simples observateurs et observatrices, ces professionnel-le-s sont les théoricien-ne-s actifs de leur propre pratique, enracinant leurs réflexions dans des considérations éthiques, conceptuelles et réflexives.

Ce recueil de textes constitue une cartographie exploratoire des coulisses de la relation d'aide, où chaque auteur-e joue le rôle de guide, partageant des moments clés de ses interactions avec les personnes accompagnées. Les récits, parfois descriptifs, parfois analytiques, et parfois évaluatifs, offrent une fenêtre unique sur la manière dont la théorie et la pratique s'entrelacent et se combinent dans le quotidien du travail social. Il est essentiel de souligner que cette théorisation n'est pas un exercice distant ou abstrait, mais une construction dynamique et vivante issue du vécu concret des travailleurs et travailleuses sociales. Ces praticien-ne-s réflexifs insufflent à l'ouvrage une authenticité profonde, soulignant le fait qu'une forme de théorisation dans le travail social peut directement émerger des expériences ancrées dans

les réalités du terrain. Ainsi, cet ouvrage s'impose comme un plaidoyer pour la reconnaissance du travail social en tant que discipline scientifique, au sein de laquelle les professionnel-le-s sont amenés à théoriser leurs pratiques.

La complexité de la relation d'aide dans le travail social : entre évolution historique et enjeux actuels

Comme le relèvent les auteur-e-s de cet ouvrage, la relation d'aide est aujourd'hui le pivot du travail social. Pourtant, ce ne fut pas toujours le cas. Avant les années 1960, les institutions sociales dictaient les manières d'agir et de penser des usagères et usagers en créant des espaces de contraintes et d'influence (Molénat, 2007, p. 14). Ces institutions ont ensuite peu à peu perdu leur caractère « sacré » (2007, p. 14), permettant aux personnes accompagnées de s'émanciper davantage. À partir des années 1960, l'accompagnement s'est construit sur le dialogue et le travail social est passé d'une logique d'assistance, de réparation et de compensation à une logique d'activation des ressources et des compétences des usagères et usagers (2007, p. 14). Les chapitres de cet ouvrage soulèvent les enjeux encore existants de la relation d'aide sur les terrains professionnels. En effet, si la relation d'aide est désormais instituée, il reste parfois complexe de l'appliquer pleinement, notamment en raison de l'asymétrie des rapports entre bénéficiaires et professionnel-le-s.

Définir précisément la relation entre aidant-e et aidé-e demeure un exercice complexe tant celle-ci comprend une diversité de situations, de tâches, de lieux, de populations et d'activités (Bodin, 2011, p. 95). De plus, les termes utilisés par les professionnel-le-s, tels qu'« accompagner » ou « renforcer l'autonomie », restent flous lorsqu'il s'agit de définir les objectifs de cette pratique (2011, p. 95). Enfin, il est difficile de proposer une définition unique du concept, tant celui-ci est voué à se renouveler dans les particularités de chaque intervention (2011, p. 95). Cet ouvrage confirme l'aspect pluriel de la relation d'aide dans la mesure où chaque auteur-e œuvre auprès d'un public singulier, comprenant des enjeux différents et usant d'outils tout aussi dissemblables. Les techniques utilisées pour entrer en relation et maintenir le lien sont propres aux institutions, aux professionnel-le-s qui les constituent et aux missions qu'elles et ils investissent. Mais force est de constater que l'essence de ces méthodes reste toujours la même, œuvrer pour une amélioration de la qualité de vie des personnes accompagnées, bien que leurs effets soient parfois divergeant.

Et si une définition unique de la relation d'aide reste complexe à proposer, il est néanmoins possible d'en dessiner les variables importantes. Premièrement, elle vise à maintenir les bénéficiaires dans le réseau relationnel, sans penser à une progression socio-éducative qui n'est pas toujours possible (Ravon & Ion, 2012, p. 79). Ensuite, elle exige de considérer les usagères et usagers comme des personnes « à part entière » dont l'accord est nécessaire pour envisager un accompagnement (2012, p. 79). La relation d'aide s'inscrit par ailleurs dans la durée et vise à réduire l'espace entre les professionnel-le-s et les bénéficiaires (2012, p. 78). Mais ce dernier aspect relève du paradoxe, puisque c'est cette distinction même entre l'aidant-e et l'aidé-e qui constitue la relation d'aide (2012, p. 80). Cet ouvrage soulève parfaitement les aspects complexes et parfois contradictoires de ce concept qui se situe souvent entre le maintien de l'accompagnement, l'émancipation, l'aide et la contrainte.

La relation d'aide aurait alors pour dessein de briser ou en tout cas de réduire l'asymétrie entre les aidant-e-s et les aidé-e-s, grâce à la disponibilité et à l'écoute des professionnel-le-s (2012, p. 80). Ces attitudes favoriseraient l'accès aux différents supports sociaux qui permettraient aux usagères et usagers de s'activer et par extension, de s'auto-réaliser (2012, p. 80). Dans cette logique, la relation d'aide est efficace lorsqu'elle aspire à être de moins en moins nécessaire aux usagères et usagers. Le travail social achève en effet sa mission lorsque son intervention n'est plus requise.

Organisation de l'ouvrage

Pour comprendre les divers enjeux de la relation d'aide dans le travail social, ou en tout cas pour en saisir certains contours, cet ouvrage aborde les thématiques des rapports inégalitaires entre aidant-e-s et aidé-e-s, de l'aide contrainte, de la libre adhésion, de diverses méthodes d'accompagnement, des changements sociétaux et de ses impacts sur la relation d'aide, de la participation et de la visibilité de ce concept du travail social. La richesse des expériences de chaque auteur-e et la finesse de leur analyse permettent aux lecteurs et lectrices de s'immerger dans le quotidien des professionnel-le-s du travail social.

L'ouvrage se divise en trois parties et onze chapitres. La première partie « Dynamiques et enjeux de la relation d'aide » explore diverses facettes de la relation d'aide, mettant en lumière les dynamiques de pouvoir, la perception de la contrainte, les enjeux de la libre adhésion, et la construction de liens sociaux.

- Le premier chapitre vise à analyser les rapports de force inhérents à la relation d'aide, mettant en lumière les aspects institutionnels,

les droits et devoirs, ainsi que les dynamiques interculturelles. Des pistes de réflexion sont également abordées sur la manière d'instaurer une relation plus égalitaire, notamment en reconnaissant le pouvoir d'agir des bénéficiaires et en adoptant une perspective interculturelle. Le chapitre se centre sur le lien complexe entre l'assistant-e social-e, souvent représentant d'une institution étatique établie, et la population réfugiée, souvent vulnérable sur le plan financier, de la santé et de l'isolement.

- Le deuxième chapitre explore la complexité de la perception de l'aide, par son caractère réel ou perçu. À travers des cas pratiques issus de son expérience dans les domaines de la protection de l'enfance et de l'insertion socio-professionnelle, l'auteure souligne la nécessité d'une adhésion volontaire à l'aide pour qu'elle soit efficace, tout en reconnaissant que la perception de la contrainte dépend du positionnement de la personne aidée et des approches des professionnel-le-s.
- Le troisième chapitre explore le changement de paradigme entre la relation d'aide dans un milieu institutionnel et dans le travail social hors murs (TSHM). L'auteur met en évidence la transition de l'aide contrainte, caractérisée par des mandats administratifs, à la libre adhésion, où les Travailleurs et travailleuses Sociaux de Proximité (TSP) établissent des liens de confiance avec les populations accompagnées. Le texte souligne l'importance de ce lien, nécessitant une compréhension fine du territoire et des pratiques spécifiques pour établir des relations respectueuses et en évitant une posture trop autoritaire.
- Le quatrième chapitre se penche sur le Travail Social Hors Murs (TSHM) en Suisse romande. Il met en avant la Charte TSHM et propose l'exemple d'un suivi social s'étalant sur huit ans avec un jeune, illustrant les défis rencontrés dans le contexte sécuritaire et les tensions avec les partenaires institutionnels. Le récit met en lumière la façon dont la relation d'aide se construit en dépit des injonctions extérieures, soulignant l'importance de concilier les besoins des jeunes et les objectifs des autorités locales sur le long terme.

La deuxième partie « Approches et accompagnements dans des contextes spécifiques » met en évidence la diversité des contextes dans lesquels la relation d'aide prend place. Les chapitres explorent des approches parfois novatrices de la relation d'aide, mettant en lumière les défis spécifiques liés à des publics divers. Les approches présentées visent à renforcer le pouvoir d'agir des bénéficiaires, à reconnaître leurs expériences et compétences, et à promouvoir la participation active dans les processus décisionnels.

- Le cinquième chapitre met en lumière l'importance de créer une alliance solide entre les travailleurs et travailleuses sociales et les

- jeunes se trouvant dans un processus d'insertion, afin notamment de surmonter les stigmates liés à leur situation. L'auteur souligne la nécessité de rendre les bénéficiaires acteurs et actrices de leur processus d'insertion, tout en développant une relation basée sur la confiance, le respect, et l'écoute bienveillante.
- Le sixième chapitre explore les enjeux de la relation d'aide dans le contexte des changements sociétaux induits par la transition vers l'ère numérique, en se concentrant sur l'accompagnement des personnes âgées. À travers des cas pratiques issus de son expérience dans l'animation socioculturelle et des constats démographiques, l'auteure met en évidence les défis liés au phénomène de dématérialisation des services d'intérêts généraux. Enfin, l'auteure questionne dans quelle mesure les changements sociétaux interrogent la professionnalité du travail social et reconfigurent la relation d'aide.
 - Le septième chapitre explore la manière dont les *case managers*, intervenant-e-s spécialisés dans les soins psychiatriques, accompagnent les patient-e-s dans la recherche de nouveaux lieux de vie après leur séjour à l'hôpital. L'analyse se fait sous l'angle du Développement du Pouvoir d'Agir (DPA), en se basant principalement sur l'approche de Le Bossé.
 - Le huitième chapitre s'intéresse à la relation d'aide dans le contexte de l'accompagnement d'apprenti-e-s en centre de formation spécialisée. L'auteure explore une approche alternative basée là aussi sur le DPA des personnes, en contrastant avec les postures professionnelles traditionnelles. À travers des expériences d'accompagnement, le chapitre met en évidence les avantages d'une posture centrée sur le DPA pour permettre aux apprenti-e-s de faire des choix éclairés et d'explorer des solutions compatibles avec leurs besoins et aspirations.
 - Dans le neuvième chapitre, l'auteur partage son expérience en tant qu'éducateur dans le domaine de la protection de l'enfance. Le chapitre explore la notion de participation, mettant en lumière les définitions variées de ce concept, les défis de sa mise en œuvre, et son potentiel en tant que moteur de changement, permettant aux participant-e-s d'acquérir des compétences et de jouer un rôle actif dans leur environnement.

Enfin, la troisième partie « Évolution des pratiques professionnelles et réflexion sur l'expertise dans le travail social » souligne l'évolution des pratiques professionnelles dans le travail social et offre un regard éclairant sur la complexité des enjeux actuels du domaine. En questionnant de façon plus large la relation d'aide, elle s'interroge sur l'action située et le développement de l'expertise professionnelle. Les chapitres abordent des pistes possibles pour renforcer la

professionnalisation et l'efficacité des interventions dans des contextes en constante évolution.

- Le dixième chapitre explore les enjeux de la professionnalisation du travail social en mettant en lumière la nécessité de compléter le modèle du praticien-ne réflexif par la perspective disciplinaire de l'action située. L'auteure propose une analyse approfondie de la relation d'aide, soulignant notamment les limites du modèle réflexif et plaidant en faveur de l'utilisation d'outils adaptés pour décrire et mesurer la complexité de l'activité professionnelle.
- Le onzième chapitre explore le développement de l'expertise professionnelle dans le travail social mettant l'accent sur la relation d'aide. L'auteur examine les pressions et les mutations du domaine, soulignant les enjeux de professionnalisation, de formation et de tensions entre le travail prescrit et le travail réel. L'auteur propose enfin la recherche-action collaborative comme réponse aux enjeux futurs.

Cet ouvrage collectif constitue un véritable recueil décrivant les liens unissant les professionnel-le-s du travail social aux personnes qu'elles et ils accompagnent. L'ouvrage s'adresse principalement aux étudiant-e-s et aux professionnel-le-s du travail social. Mais également à toute personne intéressée par cette thématique, les chapitres ayant été rédigés de manière accessible par les auteur-e-s.