

TABLE DES MATIERES

Partie I : Les fondements de la présente recherche.....	7
1.1. Expériences personnelles et questionnements.....	9
1.1.1. Expérience d'un réseau dans l'enseignement spécialisé.....	9
1.2.1. Expérience d'un réseau dans le cadre de l'aide sociale	10
1.2. Les difficultés à rendre l'usagère actrice de son projet.....	12
1.3. Question de recherche.....	13
1.4. Objectifs de recherche	13
1.5. Hypothèses de recherche	13
Partie II : Le développement du pouvoir d'agir appliqué par les travailleuses sociales	14
2.1. Le travail social : définition	14
2.2. Le développement du pouvoir d'agir (DPA)	15
2.2.1. Les caractéristiques de l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir	15
2.2.2. Les fondements du développement du pouvoir d'agir	16
2.2.3. Les bénéficiaires actrices	16
2.2.4. Les travailleuses sociales et le développement.....	17
du pouvoir d'agir	17
2.2.5. Quelques caractéristiques de la posture d'accompagnement.....	19
2.3. Faire avec versus faire pour et ses risques	20
2.4. Les obstacles empêchant le développement du pouvoir d'agir.....	21
2.5. Objectif d'intervention : atteindre l'autodétermination de l'usagère	22
2.5.1. Le principe d'autodétermination.....	22
2.5.2. Le soutien à l'autonomie de la bénéficiaire.....	23
2.5.3. Fixation des objectifs avec l'usagère	23
Partie III : Le projet individualisé, une méthode de travail en lien avec les valeurs du développement du pouvoir d'agir	25
3.1. Le projet individualisé.....	25
3.1.1. Définition	25
3.1.2. Les fonctions du projet individualisé	25
3.1.3. Les éléments d'un projet individualisé	26
3.2. Liens entre le développement du pouvoir d'agir et le projet individualisé	27

Partie IV : Le développement du pouvoir d’agir dans le cadre d’un réseau	28
4.1. Le Travail en réseau	28
4.1.1. Les droits des bénéficiaires et les devoirs des travailleuses sociales dans le cadre du travail en réseau	28
4.1.2. Distinction entre réseau pluridisciplinaire, multidisciplinaire, transdisciplinaire et interdisciplinaire	29
4.1.3. Principes et concepts du travail en réseau	30
4.1.4. Quatre types de réseaux.....	31
4.1.5. Cinq façons de travailler en réseau	32
4.1.6. Forces du travail en réseau.....	32
4.1.7. Règles et compétences du travail en réseau	32
4.1.8. Risques et dérives du travail en réseau	33
4.1.9. L’enjeu du travail en réseau.....	34
Partie V : Analyse du rôle des travailleuses sociales dans les réseaux.....	35
5.1. Méthodologie choisie	35
5.1.1. L’entretien semi-directif	35
5.1.2. Le terrain de recherche.....	37
5.1.3. L’échantillon.....	37
5.1.4. Cadre éthique appliqué	38
5.1.5. Grille d’entretien.....	39
5.2. Analyse des données.....	39
5.2.1. Hypothèse 1	39
5.2.2. Hypothèse 2	46
5.2.3. Résultats finaux.....	56
Parties VI : Conclusion	57
6.1. Réponse à la question de recherche.....	57
6.2. Différentes limites de la recherche.....	58
6.3. Inventaires de nos apprentissages.....	59
Bibliographie.....	60
Sitographie.....	62
Liste des annexes.....	
1. Informations sur l’entretien	
2. Introduction (1 mn).....	
3. Questions introductives :	

4. **Entretien (60 mn)**.....
- Hypothèse 1
 - Hypothèse 2 :

Table des illustrations

Tableau 1 : Intervenantes du réseau, tableau créé par Floriane Moulin, 2018.....	9
Tableau 2 : Intervenantes du réseau, tableau créé par Khloé Cavin, 2018.....	11
Tableau 3 : Liens entre le projet individualisé et le développement du pouvoir d’agir, Tableau créé par Floriane Moulin et Khloé Cavin, 2018.....	27
Tableau 4 : Echantillon des professionnelles interrogées, tableau créé par Floriane Moulin Et Khloé Cavin, 2018.....	38
Tableau 5 : Représentation du réseau ordinaire, tableau créé par Floriane Moulin et Khloé Cavin, 2018.....	50
Tableau 6 : Représentation du réseau par E1, tableau créé par Floriane moulin et Khloé Cavin, 2018.....	50

Abréviations

AS	:	Assistante sociale
CASI	:	Contrat d’Aide Sociale Individuel de l’hospice générale à Genève
CESE	:	Conseil Economique, Social et Environnemental de France
DI	:	Déficiência intellectuelle
DPA	:	Développement du pouvoir d’agir
ES	:	Educatrice sociale
FP1	:	Formation pratique une
HG	:	Hospice Générale de Genève
PF	:	Praticienne formatrice
PV	:	Procès-verbal
RI	:	Revenu d’insertion
TB	:	Travail de Bachelor
TS	:	Travailleuse Social

PARTIE I : LES FONDEMENTS DE LA PRÉSENTE RECHERCHE

L'une des valeurs fondamentales des travailleuses sociales est le développement du pouvoir d'agir (DPA) qui consiste à développer les compétences des personnes, afin qu'elles puissent influencer leur réalité en fonction de leurs désirs et de leurs souhaits (BOSSE & GAUDREAU, 2002). En d'autres termes, la posture des travailleuses sociales est de **faire avec** et non « pour » les bénéficiaires. Les notions de **faire avec** et de **faire pour** vont être développées dans le cadre théorique.

Jacques Ladsous (2010) évoque le fait que la travailleuse sociale a comme mission d'aider les personnes qu'elle rencontre mais qu'elle doit d'abord chercher avec elles les points positifs sur lesquels elles peuvent s'appuyer pour se connaître et se faire reconnaître. Ainsi, il est du devoir des travailleuses sociales de rendre actrice l'usagère, de considérer ses ressources et de **faire avec** cette dernière.

Dans la logique du développement du pouvoir d'agir, les travailleuses sociales ont différentes méthodes de travail, telles que le projet individualisé.

Les travailleuses sociales sont souvent amenées à collaborer avec d'autres professionnelles et à travailler en réseau. Or, le travail en réseau peut être difficile et rapidement controversé.

« Il n'est pas facile de faire vivre un réseau et d'y travailler. Il n'est pas évident de le maintenir actif et performant dans le temps. Les réseaux sont vulnérables. Ils sont sans cesse menacés par des risques de dérives. » (LE BOTERF, 2013, p. 63). Ce contexte complexe qu'est le réseau, questionne la posture des travailleuses sociales. Peuvent-elles faire vivre leurs valeurs fondamentales telles que le développement du pouvoir d'agir des usagères lors des réseaux ?

La question de recherche se dessine :

« Comment les travailleuses sociales peuvent-elles surmonter les difficultés qu'elles rencontrent à défendre le développement du pouvoir d'agir des usagères lors des réseaux, auprès des autres membres ? ».

Le Travail de Bachelor va répondre à différentes questions. Est-ce que les travailleuses sociales portent de l'importance au développement du pouvoir d'agir de l'usagère dans le cadre de réseaux ? Quelles sont les difficultés auxquelles elles peuvent être confrontées, dans le cas où elles souhaitent **faire avec** l'usagère, lors de réseaux ? Comment les travailleuses sociales peuvent-elles convaincre les autres membres du réseau que le développement du pouvoir d'agir de la bénéficiaire est essentiel ? Est-ce que des méthodes de travail telles que le projet individualisé, permettent aux travailleuses sociales d'amener les membres du réseau à **faire avec** l'usagère ?

Le texte se divise en six parties. Tout d'abord les expériences personnelles vécues, qui ont amené divers questionnements quant à la posture des travailleuses sociales sur le **faire avec**, sont décrites. Des références mettant en lumière ces mêmes questionnements sont mentionnées. Ensuite, le travail social et ses valeurs sont définis. Puis, le projet individualisé, est développé, il rejoint le concept du développement du pouvoir d'agir. Etant donné qu'il est question de s'interroger sur l'introduction du développement du pouvoir d'agir de l'usagère par les travailleuses sociales lors de réseaux, ce lieu de

collaboration est décrit. Ensuite, les points de vue des travailleuses sociales participant à des réseaux sont analysés. Finalement, une conclusion met en avant les pistes d'action, les apprentissages et la vérification des hypothèses.

1.1. EXPÉRIENCES PERSONNELLES ET QUESTIONNEMENTS

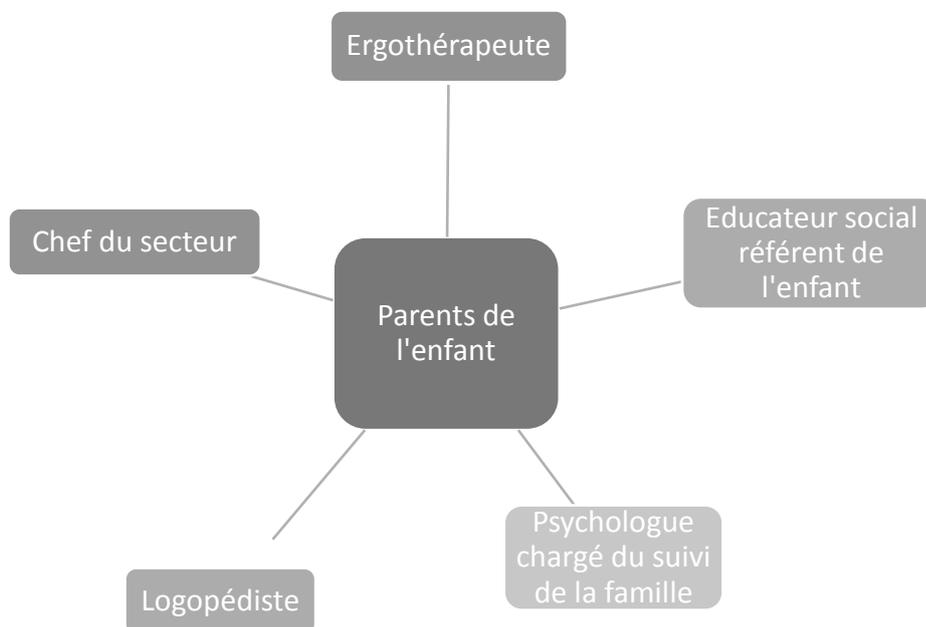
Deux situations concrètes de travail en réseau sont à l'origine de la réflexion sur le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires pendant le travail en réseau.

1.1.1. EXPÉRIENCE D'UN RÉSEAU DANS L'ENSEIGNEMENT SPÉCIALISÉ

Lors de ma¹ première formation pratique j'ai travaillé dans une institution qui accueille des enfants en situation de handicap. La collaboration avec les familles fait partie des valeurs de l'institution. La collaboration avec l'enfant, qui est le principal bénéficiaire, n'est pas évoqué dans cette situation, car ses capacités de communication et son niveau intellectuel sont limités. Les parents sont ainsi les représentants de l'enfant.

Dans cette institution, un réseau est organisé une ou deux fois par année pour discuter de l'enfant et de ses objectifs. La psychologue référente de la famille planifie le réseau et invite les personnes concernées : l'éducateur référent, les parents de l'enfant, les thérapeutes en charge de l'enfant. Voici un schéma représentant le réseau.

Tableau 1 : Intervenantes du réseau, tableau créé par Floriane Moulin, 2018



¹ Floriane Moulin

Concrètement, les intervenantes se réunissent avant le réseau pour échanger leur point de vue sur l'évolution de l'enfant, leurs questionnements et leurs propositions. Dans un deuxième temps, les parents rejoignent la réunion. Chaque membre du réseau fait un bilan du travail effectué avec l'enfant. C'est uniquement à la fin de la rencontre que les intervenantes demandent aux parents s'ils ont des remarques, des besoins, des difficultés ou des envies particulières.

Lors d'une discussion informelle, la maman d'un résident a exprimé son ressenti sur le déroulement des réseaux :

« En arrivant dans ces réunions on sait que toutes les décisions concernant notre enfant ont déjà été discutées sans nous, il ne nous reste plus qu'à approuver. Certains parents ont l'énergie pour défendre leur opinion mais pour d'autres cela est plus compliqué. ».

Pour donner suite à cette réflexion, je me suis questionnée sur le mode de fonctionnement des réseaux. L'institution met en évidence la collaboration avec les parents et la co-construction du projet éducatif. Cependant, dans l'exemple mentionné précédemment, les parents ne se sentent pas partenaires du projet.

En tant que future travailleuse sociale, je me questionne mon rôle lors des réseaux ? Est-ce aux travailleuses sociales d'introduire le développement de pouvoir d'agir de l'usagère afin que les parents se sentent impliqués dans le projet ? Quels sont les risques pour la bénéficiaire, si un projet est créé pour cette dernière ? Pourquoi les éducatrices et les thérapeutes ne travaillent-elles pas en accord avec les valeurs de l'institution (différence entre le réel et le prescrit) ? Que pensent les éducatrices ? Quelles sont les contraintes des travailleuses sociales ?

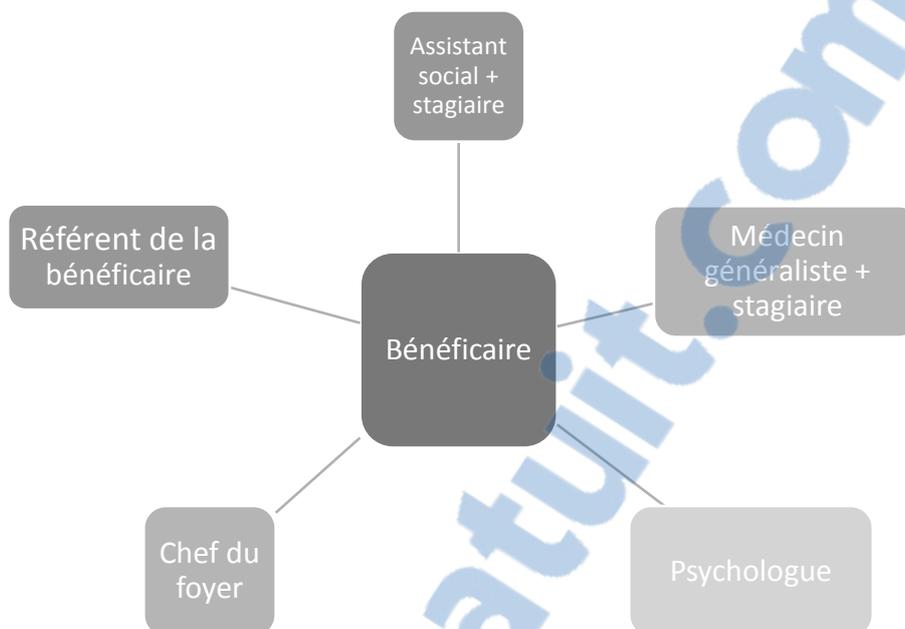
1.2.1. EXPÉRIENCE D'UN RÉSEAU DANS LE CADRE DE L'AIDE SOCIALE

La deuxième situation² se déroule dans un service d'aide sociale. Les personnes qui s'adressent à cette institution ont des problèmes financiers liés à diverses problématiques, et viennent demander le revenu d'insertion (RI). Une travailleuse sociale, dans ce contexte donné, s'occupe principalement du suivi social de l'usagère.

J'ai ainsi eu l'occasion d'assister à un réseau. Mon praticien formateur (PF) suivait Madame X qui vivait dans un foyer pour les personnes ayant des problèmes d'addiction. Ce foyer a un réseau pour gérer la situation de Madame X. Les personnes autour de cette dernière ont été convoquées. Le réseau est informel et les participants ont été choisis selon la situation. Diverses personnes étaient présentes : Madame X, sa psychologue, sa référente au foyer, le responsable du foyer, son médecin généraliste venu avec un stagiaire, son assistant social (mon praticien formateur) et moi-même. A noter que le stagiaire du médecin généraliste et moi-même étions présents en tant qu'observateurs.

² Khloé Cavin

Tableau 2 : Intervenantes du réseau, tableau créé par Khloé Cavin, 2018



Lors du réseau, Madame X a exprimé son besoin de consommer certaines substances le soir pour pouvoir dormir et se sentir bien. Cependant, la journée, elle tenait à ne rien consommer pour pouvoir être consciente de ses ressentis et de ses émotions. La psychologue a alors proposé la solution de la médication pour Madame X. Le médecin généraliste a soutenu cette idée. Madame X a essayé d'exprimer son désaccord, mais les membres du réseau ne l'ont pas écoutée et lui ont imposée la médication. La référente de Madame X, suivie par le responsable du foyer, ont ensuite appuyé le médecin généraliste et la psychologue. Peu à peu Madame X a finalement accepté leur proposition.

Ce réseau est interpellant, car les intervenantes du réseau n'ont pas essayé de créer avec la bénéficiaire un projet : elles lui en ont imposé un. De plus, elles n'ont pas pris en compte le souhait de Madame X. Pour moi, il est important d'écouter les besoins et les demandes des usagères et de créer un projet avec ces dernières.

Suite à ce réseau, plusieurs questions sont apparues. Pourquoi les membres du réseau ont décidé pour Madame X et non avec cette dernière ? Quelles vont être les conséquences pour Madame X, qui s'est vue imposer un projet ? Comment **faire pour** que la bénéficiaire crée également son projet et qu'il ne subisse pas les décisions des intervenantes dans le cadre d'un réseau ? Quel est le rôle de l'assistante sociale dans un réseau ? Comment réagir en tant que future travailleuse sociale si j'assiste à une scène similaire ? Faudrait-il former les membres d'un réseau, au travail de réseaux ? Qui prend la décision finale lors de réseaux ?

1.2. LES DIFFICULTÉS À RENDRE L'USAGÈRE ACTRICE DE SON PROJET

Le Conseil Economique, Social et Environnemental (CESE) (2000) a rédigé un rapport contenant notamment une réflexion sur la place et le rôle du travail social en France. Il constate que la société a évolué, que les inégalités sociales ne cessent d'augmenter depuis ces vingt dernières années et que des millions de personnes vivent des ruptures du lien social. Le travail social doit donc également évoluer et s'adapter à ces nouveaux défis. « *L'adaptation du travail social aux mutations de la société ne peut s'envisager sans que les personnes bénéficiaires soient remises au centre du travail social.* » (CESE, 2000, p. 10).

Dans son rapport, le Conseil Economique, Social et Environnemental (2000) définit la vocation du travail social comme l'action d'aider des personnes à accéder à leurs droits et de créer ou de recréer des liens sociaux.

Selon ce rapport, la travailleuse sociale devrait centrer son travail autour de la bénéficiaire, de ses attentes, de ses problèmes, de sa perception de son avenir et de ses compétences visibles ou à faire émerger. La travailleuse sociale devrait permettre à la bénéficiaire de devenir actrice de sa relation avec la société et de se réapproprier ses droits (CESE, 2000). Ces éléments montrent bien que la bénéficiaire doit non seulement être au centre du travail effectué par les travailleuses sociales, mais également être actrice.

La question de la place de la bénéficiaire dans un réseau s'est posée à différents niveaux. Le travail en réseau ne va pas de soi dans le domaine social et la participation des usagères n'est pas suffisante (MAILAT, 2008). Ce constat va dans le sens de l'observation des deux réseaux décrits dans le chapitre 1.2 : les intervenantes créent un projet pour l'usagère au lieu de le créer avec cette dernière. De plus, l'un des risques du réseau est d'entretenir un contrôle social sur la bénéficiaire en mettant en place des projets pour cette dernière (LE BOTERF, 2013). Ce constat implique que les membres du réseau doivent créer un projet avec l'usagère et créer les conditions pour que cette dernière devienne actrice du réseau (MAILAT, 2008).

Or, il est également proposé de ne pas forcément inclure la bénéficiaire à la phase de mise en commun et d'élaboration du projet mais uniquement à celle de synthèse (Service de la Protection de la Jeunesse et al., S.D.). Cette proposition implique que l'usagère ne prenne pas part à l'élaboration de son projet mais que ce soit uniquement les intervenantes du réseau, entre elles, qui créent le projet pour la bénéficiaire. Dans un deuxième temps, à la phase de synthèse, les intervenantes du réseau synthétisent leurs décisions à la bénéficiaire.

Que se passe-t-il réellement sur le terrain ? Les membres d'un réseau créent-elles un projet avec ou pour la bénéficiaire ? Est-ce que les travailleuses sociales portent de l'importance au respect du développement du pouvoir d'agir des usagères lors des réseaux ? Il y a-t-il des situations où il est préférable de ne pas appliquer le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires ?

1.3. QUESTION DE RECHERCHE

À la suite de ces réflexions, la question de recherche se précise.

« Comment les travailleuses sociales peuvent-elles surmonter les difficultés qu'elles rencontrent à défendre le développement du pouvoir d'agir des usagères lors des réseaux, auprès des autres membres ? »

1.4. OBJECTIFS DE RECHERCHE

Les objectifs de recherche retenus sont les suivants :

- ❖ Découvrir comment les travailleuses sociales analysent la place du développement du pouvoir d'agir de l'usagère dans les réseaux, et la connaissance des autres intervenantes sur cette notion.
- ❖ Cerner quels sont les obstacles au développement du pouvoir d'agir de l'usagère lors de réseaux.
- ❖ Repérer comment les travailleuses sociales introduisent le développement du pouvoir d'agir de la bénéficiaire dans le cadre de réseaux, auprès des autres intervenantes.
- ❖ Dénicher comment les travailleuses sociales définissent leur responsabilité quant à l'intégration de l'usagère dans la décision finale, lors de réseaux.
- ❖ Découvrir si la méthode de travail du projet individualisé permet aux travailleuses sociales d'amener les membres du réseau à **faire avec** l'usagère et l'intégrer à la décision finale.
- ❖ Cerner les pistes d'action possible pour amener les intervenantes du réseau à **faire avec** l'usagère.
- ❖ Devenir des professionnelles du réseau et développer une liste avec des pistes pour intégrer le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires lors des réseaux.

1.5. HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

Les deux hypothèses à vérifier lors de la recherche sont les suivantes :

- ❖ **Hypothèse 1** : *Les travailleuses sociales rencontrent des difficultés à défendre le développement du pouvoir d'agir des usagères lors de réseaux, auprès des autres membres du réseau.*
- ❖ **Hypothèse 2** : *Les travailleuses sociales ont la responsabilité de rendre **actrice** l'usagère dans la décision finale la concernant lors de réseaux, en amenant les autres intervenantes à appliquer le principe de **faire avec** l'usagère.*

PARTIE II : LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR APPLIQUÉ PAR LES TRAVAILLEUSES SOCIALES

2.1. LE TRAVAIL SOCIAL : DÉFINITION

La présente recherche est centrée sur la pratique professionnelle des travailleuses sociales. Mais quelle est cette pratique professionnelle ?

Le code de déontologie de la travailleuse sociale définit le travail social comme une profession qui favorise le changement social, la résolution de problèmes dans le cadre des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer leur bien-être (BECK et al., 2010). « *Travailler dans le social, c'est être au service de l'autre en difficulté, n'exercer sa liberté que dans la rencontre de celle de l'autre, dans la parole et la relation.* » (FEVRE, 2001, p. 264). Ces deux définitions du travail social mettent en évidence que les travailleuses sociales ont comme principe de considérer l'autre avec ses compétences et ses ressources et de l'accompagner dans ce sens.

La mission du travail social est de mener une action sociale et éducative, préventive et curative, tout en respectant les personnes concernées. Pour cela, il est nécessaire de considérer la place de l'usagère, le pluralisme des institutions et des intervenantes, la diversité des lieux d'exercice et le large éventail des modes d'intervention (VERDU & LORENZI-SONNET, 2013).

A Sierre à la Haute Ecole Spécialisée en travail social, la formation en travail social est divisée en trois filières distinctes : l'animation socio-culturelle, l'éducation, et le service social. Cette catégorisation correspond aux diverses fonctions sociales selon Bertrand Ravon et Jacques Ion (2014) : les professions de l'aide d'assistance et d'appui, socio-éducatives et de l'animation socio-culturelle en charge du développement de la vie locale.

Les trois professions ont des caractéristiques spécifiques, cependant les trois ont un point commun : elles peuvent toutes être amenées à faire partie de réseaux, selon Bertrand Ravon et Jacques Ion (2014). L'animatrice socio-culturelle, par définition, pense, organise et supervise des projets d'animation et/ou de développement social ou socio-culturel en répondant à une demande d'un groupe social ou d'une institution (VERDU & LORENZI-SONNET, 2013). L'éducatrice spécialisée met en application des pratiques d'intervention afin d'aider à la réadaptation ou à l'intégration différentes populations (VERDU & LORENZI-SONNET, 2013). L'assistante sociale accompagne les personnes qui ne peuvent pas ou plus faire face seules à des difficultés d'ordre personnel, psychologique, économique ou culturel : malades, handicapés, personnes âgées, enfants ou adolescents en crise, prisonniers, toxicomanes, requérants d'asile, personnes en situation de pauvreté, etc. (Orientation, 2018).

La présente recherche se centre sur la pratique des travailleuses sociales, qu'elles soient assistantes sociales, éducatrices spécialisées ou animatrices socio-culturelles.

2.2. LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR (DPA)

L'auteur Yann Le Bossé a formalisé la notion de développement du pouvoir d'agir, inspirée du terme anglais : « *empowerment* », et la définit comme un procédé qui permet aux personnes d'avoir une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes et leurs proches (JOUFFRAY, 2014).

Ce concept fait partie des tendances actuelles du travail social. En effet, la formation Bachelor en travail social initie les étudiantes à cette théorie centrée sur la personne. Le code de déontologie du travail social a également intégré ce concept à ses valeurs fondamentales :

« La participation autonome et indépendante à l'organisation de la structure sociale implique que les individus, les groupes et communautés développent leur potentiel propre et soient renforcés dans leur capacité à défendre et faire valoir leurs droits. » (BECK et al., 2010, p. 8).

L'usagère, dans le développement du pouvoir d'agir, est actrice du changement qui est négocié par rapport à ses ressources disponibles. Ces dernières peuvent être par exemple : son réseau social, ses qualités, ses compétences, etc. La travailleuse sociale est présente comme personne-ressource. Elle co-construit le changement avec la bénéficiaire en se basant sur les ressources déjà disponibles. L'intervention de la travailleuse sociale porte essentiellement sur les conditions individuelles et structurelles qui sont à la base du problème (JOUFFRAY, 2011).

2.2.1. LES CARACTÉRISTIQUES DE L'APPROCHE CENTRÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR

Yann Le Bossé a établi les principales caractéristiques du développement du pouvoir d'agir (BOSSE & GAUDREAU, 2002) :

- ❖ **S'affranchir des obstacles individuels et structurels qui confinent à l'impuissance.** Quel que soit le type de personnes accompagnées, l'objectif du développement du pouvoir d'agir est le même, soit développer les compétences des personnes afin qu'elles puissent influencer leur réalité en fonction de leurs désirs et de leurs souhaits.
- ❖ **Dépasser le clivage individu/société.** Pour analyser la situation d'une personne, il faut prendre en considération l'influence des forces sociales (environnement, contexte familiale, réseau social, contexte administratif...) et des caractéristiques individuelles (ressources, faiblesses).

« On peut donc avancer qu'il n'y a pas de démarche d'empowerment envisageable sans la possibilité d'influencer la disponibilité et l'accessibilité des ressources du milieu et sans la volonté et la capacité des personnes à prendre leur destinée en main. » (BOSSE & GAUDREAU, 2002, p. 184).

- ❖ **Négocier la définition des problèmes et des solutions.** Pour changer et faire évoluer une situation, la direction du changement souhaité doit être définie. Avant toute intervention sociale ou relation d'aide, Yann Le Bossé (2016) propose de définir le problème. Cette définition vise à chercher ce qui crée de l'inconfort et de la souffrance chez la bénéficiaire. Le changement recherché serait directement en lien avec cette définition. Pour ce faire, les personnes concernées par la situation doivent être auteures de la définition du changement qu'elles souhaitent. Les professionnelles et les personnes concernées doivent discuter et négocier les objets et les cibles de leur travail.

Les travailleuses sociales doivent prendre en considération différents facteurs. Les compétences des bénéficiaires, les influences des forces sociales et les influences du contexte sur la bénéficiaire. Finalement, l'usagère doit être actrice de son changement et la direction du changement doit être définie avec elle.

2.2.2. LES FONDEMENTS DU DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR

Développer le pouvoir d'agir d'une personne comprend trois étapes (NINACS, 2014) :

1. **Choisir.** Le choix libre et conscient de participer à une démarche qui mène à une action est la première étape dans l'acquisition du pouvoir. L'absence de choix et l'imposition d'une activité limitent le développement du pouvoir d'agir.
2. **Décider.** L'individu doit être capable de raisonner et d'analyser la situation pour décider et pouvoir laisser tomber des choix.
3. **Agir.** L'action est la dernière étape de l'exercice du pouvoir. La personne concrétise sa décision, en étant prête à assumer les conséquences. Si l'action ne répond pas au but souhaité, la personne recommence le processus.

Ainsi, les bénéficiaires doivent pouvoir exercer ces trois étapes mentionnées pour que le DPA soit respecté.

2.2.3. LES BÉNÉFICIAIRES ACTRICES

La présente recherche évoque fréquemment le terme d'actrice pour qualifier la bénéficiaire. Effectivement, dans les nouvelles pédagogies, l'usagère n'est plus représentée et devient actrice, dans le sens où la personne concernée incorpore et co-construit elle-même ses propres apprentissages et changements. Elle n'est plus que la bénéficiaire de projets qui lui sont destinés mais elle produit elle-même les changements par son pouvoir de réflexion et d'adaptation (LISRA, 2018).

Claire Jouffray (2011) explique que l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires implique un changement de posture tant du côté de la professionnelle que du côté de la bénéficiaire.

Voici, brièvement, une situation où le développement du pouvoir d'agir n'est pas utilisé. Une personne en difficulté a un problème et ne sait pas comment le résoudre. Elle va donc solliciter l'aide d'une experte, qui pourrait être une travailleuse sociale. La professionnelle apporte à la bénéficiaire une solution à appliquer. Cette façon de faire n'aide pas la

personne à développer des compétences pour agir seule la prochaine fois qu'elle va rencontrer une difficulté similaire.

L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires propose d'inciter la personne à réfléchir par elle-même sur le moyen pour surmonter sa difficulté. La travailleuse sociale la soutient dans sa démarche en tant que facilitatrice. Ainsi la personne peut développer des compétences et les transposer à d'autres situations à venir (JOUFFRAY, 2011).

2.2.4. LES TRAVAILLEUSES SOCIALES ET LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR

Claire Jouffray (2011) précise que la posture des professionnelles dans leur accompagnement change avec l'approche du développement du pouvoir d'agir. C'est pourquoi, la présente recherche montre les différentes actions menées par les travailleuses sociales, pour ensuite préciser celle d'accompagnement liée au DPA.

Les travailleuses sociales conduisent de multiples actions en direction de personnes ou de groupes confrontés à des difficultés sociales importantes (RAVON & ION, 2014). Leurs interventions peuvent être nommées différemment en fonction de la relation qu'elles souhaitent entretenir avec la bénéficiaire. Paul Maela (2009) définit trois termes :

1. **La prise en charge.** Il s'agit de la gestion des besoins de la personne conçue comme objet. La travailleuse sociale gère les affaires de la bénéficiaire en ne la considérant pas comme une personne avec des aptitudes, des savoirs, des compétences.
2. **Le suivi.** Ce concept se définit comme le maintien de la subordination d'un lien contrôlant/émancipant de la travailleuse sociale sur la bénéficiaire.
3. **L'accompagnement.** Impliquée dans la relation, l'accompagnante incite la personne accompagnée à passer d'une position de prise en charge à celle de sujet-actrice. Selon Jacques Danancier (2011, p.51) l'accompagnement se réfère étymologiquement au mot pédagogue : « *Le pédagogue n'est donc pas celui qui sait ou transmet mais celui qui possède un "savoir-faire" lui permettant d'évaluer quels sont les talents de son étudiant et les expériences auxquelles il doit se confronter pour s'aguerrir.* ». De plus, l'accompagnement consiste en une posture professionnelle où la travailleuse sociale fait confiance à l'usagère et en ses capacités à choisir son avenir (VERDU & LORENZI-SONNET, 2013).

La notion d'accompagnement est celle qui se rapproche le plus des valeurs des travailleuses sociales. En effet le code de déontologie du travail social stipule que : « *Le travail social consiste à encourager les changements permettant aux êtres humains de devenir plus indépendants, et ce aussi à l'égard du travail social.* » (BECK et al., 2010, p. 6). Il est ainsi mentionné que le rôle des travailleuses sociales est de rendre l'usagère actrice de sa propre vie. D'où l'importance, de **faire avec** la bénéficiaire et non pour cette dernière. L'accompagnement est ainsi étroitement lié à la notion de **faire avec**.

Un accompagnement est dit éthique uniquement si la bénéficiaire est reconnue comme singulière et que son altérité est considérée (DEPENNE, 2012). Dominique Depenne (2012)

insiste sur l'importance de la prise en compte de l'autre. Appliqué à la thématique de la présente recherche, cela signifie que les travailleuses sociales, doivent considérer les usagères lors des réseaux.

Selon Claire Jouffray (2011), deux types de tendances sont possibles concernant la relation professionnelle en matière d'accompagnement :

1. La professionnelle adopte **une posture d'experte** et accompagne la personne là où elle veut aller, en fonction de ce qu'elle pense bon pour elle.
2. La professionnelle adopte **une posture de passeuse** et accompagne la personne là où cette dernière veut aller. La travailleuse sociale prend en compte son expertise professionnelle et l'expertise d'usage de la personne.

La présente recherche met en évidence deux points : l'importance que les membres du réseau adoptent une posture de passeuses et accompagnent l'usagère où cette dernière souhaite aller.

Selon Paul Maela cité par Claire Jouffray :

« Il n'y aurait accompagnement professionnel que s'il y a une relation impliquante (et non le simple traitement d'un dossier ou la résolution d'un problème), dissymétrie (recherche d'égalité sur fond d'inégalité, de différenciation sur fond de similitude), transition (la relation est instaurée à l'occasion d'un passage), processus (orienté vers un mieux mais pas d'objectif défini a priori), démarche conjoncturelle (être capable de profiter de l'inattendu). » (JOUFFRAY, 2011, p. 2).

Enfin, l'art d'accompagner est défini par la mise en scène des usagères comme actrices sociales en les laissant définir leur vécu elles-mêmes, le dialogue réflexif avec d'autres actrices sociales et la mise en perspective d'action socio-personnelle (SAUTEBIN-POUSSE, 2007). A nouveau, l'importance est portée sur le fait de **faire avec** l'usagère et non à sa place.

Le terme d'accompagnement social est apparu dans les années 1995 (BOUQUET & GARCETTE, 2009). Il vise à aider des personnes en difficulté, tout en établissant une relation d'écoute, de soutien de conseil et d'entraide. Il doit y avoir une relation de solidarité, d'engagement et de réciprocité. Ainsi, l'accompagnement social ne peut que se fonder sur une démarche volontaire et repose sur la liberté de chacune.

Selon la Fédération nationale des associations d'accueil et de réadaptation sociale (FNARS, 2011), l'accompagnement social d'une usagère par une travailleuse sociale nécessite de mettre en place un projet personnalisé (point développé au chapitre 3.1) pour chaque personne accompagnée. Afin de personnaliser l'accompagnement, le projet doit être co-construit par l'accompagnante et par la personne concernée. Cette façon de faire demande que la professionnelle passe de la posture d'experte à celle de passeuse qui prend conscience que la personne aidée peut être actrice. Il existe différents moyens pour faire participer les personnes accompagnées tels que : la contractualisation, le recueil des suggestions des personnes accueillies, des conseils de vie sociale, un groupe d'expression,

une fiche de satisfaction, etc. Comme exemple de contractualisation il existe le contrat d'aide sociale individuel (CASI) qui est un outil créé par les travailleuses sociales et les cadres de l'Hospice général (HG) à Genève (KOLLY et al., 2008). Cet outil, qui est un document signé par la professionnelle et la personne concernée, permet de poser le cadre du projet social à mettre en place et à développer avec l'usagère. Ainsi, les besoins de la bénéficiaire et les attentes de la travailleuse sociales sont précisés et évalués grâce à des objectifs fixés. Le CASI permet d'orienter l'action de la personne concernée dans son processus vers l'autonomie, d'évaluer la progression et d'adapter l'accompagnement.

Les travailleuses sociales doivent prendre une posture de passeuses et doivent co-construire un projet avec la bénéficiaire. Le concept d'accompagnement social est ainsi respecté.

2.2.5. QUELQUES CARACTÉRISTIQUES DE LA POSTURE D'ACCOMPAGNEMENT

Paul Maela (2012) a défini différentes postures à adopter pour être dans une posture générale d'accompagnement :

- ❖ **Une posture éthique.** Cette posture doit découler d'un questionnement et d'une réflexion critique régulière sur la pratique professionnelle. Le principe sur lequel s'appuie cette posture est de ne pas se substituer à autrui. En effet penser, dire et faire à la place de l'autre signifie que l'on ne reconnaît pas l'autre en tant que personne.
- ❖ **Une posture de « non-savoir ».** Pour éviter que la professionnelle entre dans une relation dominante-dominée, elle doit prendre la posture du non-savoir. La professionnelle qui ne sait pas, privilégie les discussions avec l'autre et utilise le questionnement plutôt que l'affirmation. Adopter cette posture ne sous-entend pas que la professionnelle est sans avis, elle doit cependant faire comme si, pour laisser plus de place à la bénéficiaire.
- ❖ **Une posture de dialogue.** Il s'agit de deux personnes qui conversent avec leurs compétences individuelles dans un contexte donné.
- ❖ **Une posture d'écoute.** L'écoute attentive est très importante, cependant elle n'est pas suffisante. Elle doit être associée à l'interpellation. En effet la professionnelle doit également dynamiser, interagir, solliciter la personne afin de l'amener à réfléchir elle-même sur sa situation.
- ❖ **Une posture émancipatrice.** L'objectif est que la bénéficiaire puisse développer des compétences qui lui permettent de vivre en se distanciant des jeux qui peuvent aliéner toute à chacune.

La méthode de travail des travailleuses sociales qui est mise en évidence dans ce Travail de Bachelor est de **faire avec** l'usagère et non pour. Le travail social est dans une logique du développement du pouvoir d'agir.

2.3. FAIRE AVEC VERSUS FAIRE POUR ET SES RISQUES

Comme la présente recherche tend à le montrer, l'approche du développement du pouvoir d'agir propose aux professionnelles de **faire avec** les usagères et d'être uniquement des personnes-ressources (JOUFFRAY, 2011). Selon Bernard Vallerie (2012), l'intervenante doit renoncer au statut d'experte et considérer les connaissances des personnes concernées qui sont également des sources de savoir. La professionnelle doit s'associer avec celle qu'elle veut aider et devient collaboratrice de l'usagère. Ainsi **faire avec** implique que la personne concernée devient actrice. La professionnelle lui propose de prendre une part aussi active que possible mais toujours dans une idée de respect du prescrit (LISRA, 2018). Jean-Jacques Schaller (2013) met en évidence que le **faire avec** est un échange de savoir-faire entre plusieurs personnes. Rémi Casanova (2008) met en lumière le fait qu'il y a un échange de ressources qui se crée entre la bénéficiaire et la professionnelle, cette dernière devant accompagner l'acquisition de savoirs.

Faire ensemble est une notion développée par l'auteur Jean-Jacques Schaller (2013) comme une recherche de reconnaissance réciproque et d'authenticité. Contrairement au **faire avec**, il n'y a pas de biens marchands et le souci du lien social est supérieur au souci économique. Une reconnaissance de l'être prime sur celle du savoir. **Faire ensemble** signifie qu'autant la professionnelle que l'usagère ne savent pas où elles vont, et qu'il n'y a pas d'objectifs qui s'imposent à l'une ou à l'autre (LISRA, 2018).

Faire pour signifie qu'une personne décide, fait et pense à la place de l'usagère qui ne peut qu'acquiescer. La professionnelle décide des objectifs, des modalités d'évaluation, détient tous les critères de l'action. Elle fait à la place de la personne concernée qui est censée agir, parcourir et réaliser les changements qui la concernent (LISRA, 2018). De plus, selon Jean-Jacques Schaller (2013), **faire pour** implique un rapport de pouvoir où l'usagère se voit imposer des injonctions afin de se conformer à la vie normale.

« Mais le pouvoir corrompt surtout parce qu'il est responsable d'une double déchirure : sociale d'abord par la distance que les rapports de domination introduit entre les hommes, mais intérieure aussi, en ce qu'il efface chez les dominants comme chez les dominés la frontière déjà si fragile entre l'être et le paraître. » (LAGARDE, 2000, p. 4).

Ainsi, une intervenante qui crée un projet pour une usagère lors d'un réseau, crée un écart avec cette dernière, car une notion de dominante et de dominée se crée. L'un a le pouvoir et l'autre doit obéir. De plus, cette supériorité peut blesser l'usagère qui se retrouve dans une position de soumission.

En d'autres termes, lorsque les intervenantes du réseau créent pour l'usagère un projet, elles le font selon leurs visions. Le projet élaboré n'aurait pas été le même si la bénéficiaire avait pu participer à sa création. Le projet en question a pris naissance contre-nature, car les intervenantes du réseau ont pris le pouvoir. C'est dans cette optique-là qu'une séparation se crée entre la bénéficiaire et les intervenantes, car l'usagère n'a pas un mot à dire sur son propre projet.

Or, les valeurs reliées aux travailleuses sociales, ne sont pas de créer une frontière entre la bénéficiaire et elles-mêmes, ni de décider pour elle. Au contraire, le Code de déontologie du travail social stipule que « *La participation à la vie sociale, de même que la capacité de décider et d'agir. Nécessaire à l'accomplissement social de toutes les personnes, obligent à impliquer et faire participer activement les usagères dans tout ce qui les concerne.* » (BECK et al., 2010, p. 9).

A partir du moment où il n'y aura plus de formes de pouvoir dans les relations humaines, l'être humain pourra redevenir lui-même (LAGARDE, 2000). La présente recherche va dans le sens du constat précédent. Les travailleuses sociales ne doivent pas exercer du pouvoir sur les usagères, mais au contraire, créer un projet avec ces dernières.

Créer un projet pour la bénéficiaire implique les risques suivants : exclure encore plus des personnes qui le sont déjà du fait de leur situation (DANANCIER, 2011), et de ne pas augmenter leur estime de soi (GRANVAL, 2014). Effectivement, les usagères sont généralement exclues du fait de leur situation de vie. Ne pas les considérer dans la création de leur projet, les excluent d'avantage et ne leur permet pas d'augmenter leur estime de soi étant donné qu'elles ne sont pas prises en compte.

2.4. LES OBSTACLES EMPÊCHANT LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR

Dans certaines situations, des éléments rendent le développement du pouvoir d'agir plus difficile à mettre en place.

Geneviève Petitpierre (2010) précise que le degré de participation dépend de l'âge et du degré de maturité de la personne. Tout le monde ne peut pas participer de la même façon. Chacun à ses ressources et ses faiblesses et il est important de les prendre en considération.

Comment une institution qui travaille avec des personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) peut-elle les impliquer dans les réunions et les synthèses ? Selon l'American Association On Mental Retardation :

« La personne présentant une déficience intellectuelle se caractérise par des limitations significatives du fonctionnement intellectuel et du comportement adaptatif. Cette incapacité se manifeste dans les habiletés conceptuelles, sociales, et pratiques et survient avant l'âge de 18 ans. » (JUHEL, 2012, p. 45).

Geneviève Petitpierre (2010) propose une solution. La personne présentant une DI peut être accompagnée par une personne de son choix, qui l'aide à formuler ses réponses et à comprendre les questions des diverses intervenantes. Cette personne est un soutien pour l'usagère. Cependant il faut prêter attention à ce que cette tierce personne ne parle pas à la place de l'usagère.

Un autre obstacle est lié au contexte. En effet, L'une des dimensions importantes de l'application du développement du pouvoir d'agir, est la prise en compte des contextes d'application (LE BOSSE Y. , 2016). La praticienne ajuste son intervention à chaque situation particulière tout en gardant les mêmes objectifs. La situation évolue constamment ce qui implique que la praticienne doit s'y adapter. L'important est l'ici et maintenant. En d'autres

termes, les exigences de la pratique du développement du pouvoir d'agir peuvent engendrer des difficultés et des obstacles. Les travailleuses sociales doivent s'adapter aux situations qui évoluent constamment.

2.5. OBJECTIF D'INTERVENTION : ATTEINDRE L'AUTODÉTERMINATION DE L'USAGÈRE

La théorie sur l'autodétermination rejoint les valeurs du développement du pouvoir d'agir, et est ainsi un objectif d'intervention à atteindre par les travailleuses sociales.

2.5.1. LE PRINCIPE D'AUTODÉTERMINATION

Le principe d'autodétermination fait partie des valeurs des travailleuses sociales. Le code de déontologie du travail social en Suisse le définit ainsi :

« Le droit des personnes de faire leurs propres choix et de prendre leurs propres décisions en rapport avec leur bien-être doit être particulièrement respecté, sous réserve que cela n'enfreigne ni leurs droits, ni celles d'autrui, ni les intérêts légitimes d'autrui. » (BECK et al., 2010, p. 8).

Le Trésor de la Langue Française informatisé appuie sur le fait que l'autodétermination est la démarche de fixer par soi-même ses choix et ses actes (TLFI, 2017). La théorie de l'autodétermination appuie sur l'importance d'expérimenter son autonomie, ses compétences et son appartenance sociale (PAQUET et al., 2016). Ces éléments amènent à un rendement efficace, un sentiment d'accomplissement et une bonne santé mentale.

Les éléments positifs qu'amènent le principe d'autodétermination prouvent qu'il est important de le pratiquer afin que les usagères puissent bénéficier des bienfaits comme l'expression de leur autonomie et de leur compétence.

Deanna J. Sands et Mickael Wehmeyer ont défini l'autodétermination comme étant : *« les habiletés et attitudes requises chez une personne, lui permettant d'agir directement sur sa vie en effectuant librement des choix non influencés par des agents externes indus. »* (SANDS & WEHMEYER, cité par EWYCK & NADER-GROBOIS, 2004, p.174).

La théorie de l'autodétermination contient diverses prémisses (PAQUET et al., 2016) :

- ❖ L'être-humain est naturellement actif, motivé, curieux et désireux de réussite. Car il existe trois besoins psychologiques fondamentaux : se sentir compétent, autonome et connecté positivement aux autres.
- ❖ L'individu agit sur l'environnement et vice versa. Lorsque l'environnement facilite les besoins fondamentaux de la personne, cette dernière a une motivation optimale dite autonome. Dans le cas contraire, la personne a une motivation contrôlée.
- ❖ Une motivation autonome a une conséquence adaptative, tandis qu'une motivation contrôlée implique des conséquences moins bénéfiques.

La théorie de l'autodétermination stipule que la motivation autonome est liée à la performance, car cette motivation est l'image des valeurs et intérêts présents chez la personne concernée (PAQUET et al., 2016). Ainsi, les travailleuses sociales qui créent un

projet avec la bénéficiaire doivent penser que si cette dernière a une motivation autonome, elle est pleinement investie dans le projet et sa réalisation. Et pour ce faire, l'environnement, soit les membres du réseau dans la présente recherche, doivent faciliter les besoins fondamentaux de la personne. Dans le cas où les intervenantes du réseau décident pour la personne concernée, cette dernière a une motivation contrôlée et n'est pas pleinement investie dans son projet car elle n'a pas pu le co-construire. Ainsi le projet, qui a été construit à sa place, a un pourcentage réduit d'être réalisé.

Le risque d'une motivation contrôlée est que la personne ne s'engage pas dans le projet et que la performance soit ainsi faible (PAQUET et al., 2016). Il ne faut pas oublier la possibilité de l'amotivation, qui signifie une absence de motivation et qui a pour conséquence une piètre performance.

Pour conclure, si la bénéficiaire du réseau a une motivation contrôlée, elle risque de ne pas s'engager dans le projet. Il est ainsi important, pour que les résultats soient positifs, que les intervenantes du réseau créent avec l'usagère son projet.

2.5.2. LE SOUTIEN À L'AUTONOMIE DE LA BÉNÉFICIAIRE

Le soutien à l'autonomie de la bénéficiaire :

« [...] suppose qu'une personne (souvent une figure d'autorité) se rallie aux objectifs d'un autre individu en adoptant son point de vue, qu'elle l'encourage à prendre des initiatives, à faire des choix, qu'elle soit à l'écoute de ses réflexions, de ses questionnements et ses entreprises. » (DECI & RAYAN, cité par PAQUET et al., 2016, p.189).

En appliquant cette théorie aux réseaux, au moins l'une des intervenantes doit prendre le rôle du soutien à l'autonomie de la bénéficiaire. Pratiquer le soutien à l'autonomie, implique que la personne se sente plus libre de suivre ses propres intérêts et de déterminer ses envies selon ses valeurs. La performance est améliorée, le bien-être augmenté et le risque de l'amotivation diminué (PAQUET et al., 2016).

Pour la présente recherche, le constat est qu'il est essentiel qu'un membre du réseau prenne le rôle du soutien à l'autonomie de l'usagère, pour augmenter sa performance et son bien-être et diminuer l'amotivation.

2.5.3. FIXATION DES OBJECTIFS AVEC L'USAGÈRE

Un objectif est un but représentant une fin désirée à atteindre sur une période de quelques jours à quelques années (PAQUET et al., 2016). Fixer un objectif implique que la personne concernée par cet objectif désire la fin recherchée. Un objectif fixé par une autre personne que la personne concernée n'est pas un objectif par définition. Ainsi, les usagères doivent être impliquées dans la détermination de leurs objectifs lors des réseaux. Ainsi les bénéficiaires doivent participer à la co-construction de leur projet.

La théorie de la concordance dit que lorsque les objectifs sont liés au soi, donc aux traits de personnalité de l'individu et à la satisfaction émotionnelle, ils sont plus susceptibles d'être atteints (PAQUET et al., 2016). Il peut en être conclu que lors des réseaux, il est

important que les objectifs fixés soient liés à l'usagère. Pour ce faire, il est nécessaire de les fixer avec la personne concernée et ainsi de créer un projet avec elle et non pour elle.

La théorie de l'autodétermination considère les raisons des objectifs selon un facteur externe au soi ou interne (PAQUET et al., 2016). Un objectif en accord avec la personnalité a un facteur interne élevé, contrairement à un objectif non-concordant, qui a une causalité externe élevée : « *Les études montrent que le fait de poursuivre des objectifs concordants avec le soi plutôt que non-concordants est associé à un effort maintenu, prédit l'atteinte de l'objectif et est associé au bien-être lors de l'atteinte de l'objectif.* » (PAQUET et al., 2016, p. 76). A nouveau, l'importance que l'objectif soit fixé par la personne concernée est mis en évidence. Un objectif fixé par l'usagère elle-même, lors de réseaux, a un facteur interne élevé et est plus susceptible d'être réalisé.

En résumé, il est important de fixer des objectifs en lien avec la personnalité de la bénéficiaire pour que ces derniers soient atteints. La causalité de cet objectif doit être majoritairement interne à la personne concernée. Ainsi, l'importance de créer un projet avec l'usagère et non pour cette dernière, est à nouveau mise en évidence.

PARTIE III : LE PROJET INDIVIDUALISÉ, UNE MÉTHODE DE TRAVAIL EN LIEN AVEC LES VALEURS DU DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR

Le projet individualisé est une méthode de travail, utilisée par les travailleuses sociales, qui rejoint les valeurs du développement du pouvoir d'agir.

3.1. LE PROJET INDIVIDUALISÉ

3.1.1. DÉFINITION

Le terme projet fait partie du vocabulaire des travailleuses sociales. En effet, beaucoup d'institutions sociales travaillent sur la base de projets, que ce soient des projets individualisés ou des projets institutionnels. « *Le projet se définit donc comme une action spécifique, nouvelle, qui structure méthodiquement et progressivement une réalité à venir pour laquelle on n'a pas encore d'équivalent exact.* » (BARE, cité par MAUTUIT, 2009, P.46).

Bouttinet décrit trois façons de créer un projet (PETITPIERRE, 2010) :

- a) Le projet **pour l'autre**. Ce modèle place l'usagère en tant que personne passive. Son rôle se résume à être informé du contenu et des choix du projet. Cette façon de faire instaure un écart entre les intervenantes, perçues comme expertes, et les usagères auxquelles aucune compétence ne leur est attribuée.
- b) Le projet **de l'autre**. Celui-ci met en avant l'autonomie de la personne et tend vers un complet affranchissement de la personne.
- c) Le projet **avec l'autre**. Contrairement aux deux modèles précédents, ce type de projet met les usagères et les intervenantes au même niveau à travers une démarche de co-construction de projets entre les deux parties.

Le type de projet, qui rejoint les valeurs du développement du pouvoir d'agir, est le projet créé avec l'autre. Effectivement, la bénéficiaire devient actrice.

3.1.2. LES FONCTIONS DU PROJET INDIVIDUALISÉ

Le projet individualisé à différentes fonctions (PETITPIERRE, 2010) ;

- ❖ La personnalisation de projets en fonction de l'usagère est appliquée et non en fonction de la problématique.
- ❖ Le projet doit structurer et détailler les interventions prévues : comment elles vont se dérouler, dans quel contexte, etc.
- ❖ Le projet doit définir qui fait quoi, c'est-à-dire répartir les tâches entre la famille, l'usagère et les différentes intervenantes.

Jacques Danancier (2011) affirme que le projet d'une personne lui permet d'être plus ou moins reconnue dans le collectif, dépendant de l'ampleur et de la qualité du projet et des capacités développées par la personne. Le projet est donc un facteur d'intégration, car il permet de reconnaître un individu dans le collectif.

Il est important d'être consciente que les travailleuses sociales accompagnent des personnes qui sont exclues de la société par leur situation de vie. Elles peuvent rencontrer diverses problématiques telles que : le chômage, des problèmes physiques ou psychiques, une formation inachevée, des difficultés avec la langue du pays, des difficultés à trouver un logement, etc. Il en ressort que créer un projet avec l'usagère lui permet d'être reconnue dans un collectif.

En plus de l'intégration, le projet a une influence sur l'estime de soi : « *L'engagement dans une démarche de projet aide l'acteur à se développer, à s'affirmer et à amplifier ses capacités d'action.* » (GRANVAL, 2014, p. 18).

La bénéficiaire qui participe à la création de son projet, voit son estime personnelle augmenter. D'où l'importance que la bénéficiaire ait un projet. L'existence d'un projet n'est pas la solution. Certaines conditions doivent être remplies. La bénéficiaire doit être impliquée dans la construction de son projet. Selon Georges Oltra, une personne qui réussit est une personne qui s'est donnée un projet et qui se projette. Daniel Granval (2014, p.117) ajoute que la bénéficiaire ne peut entrer dans cette démarche sous contrainte : « *Ce qui importe en priorité, est de trouver un point de rencontre à un moment donné entre le projet de l'éducateur pour le sujet et le projet de celui-ci pour lui-même.* ».

3.1.3. LES ÉLÉMENTS D'UN PROJET INDIVIDUALISÉ

Quels sont les éléments à retrouver dans le projet individualisé ? Il n'y a pas de forme unique. Cependant Geneviève Petitpierre (2010) a relevé quelques éléments importants. Le projet doit reposer sur des observations et des évaluations. Pour compléter ces critères, Daniel Granval (2014) distingue deux sortes d'observations :

- a) **L'observation directe.** Elle concerne toutes les informations, que la travailleuse sociale dispose à propos de la bénéficiaire. Par exemple les anamnèses, les différents procès-verbaux (PV) des réseaux antérieurs, le bilan médical, etc. « *Des éléments de l'histoire peuvent permettre de mieux comprendre des comportements actuels, de dégager une problématique avec plus de précision et de mettre en place une action plus adéquate.* » (GRANVAL, 2014, p. 28).
- b) **L'observation indirecte.** La travailleuse sociale relève des éléments observés lors de l'accompagnement de la personne. Cette observation demande une certaine rigueur dans la régularité et dans la rédaction. Plus le délai est espacé entre l'action et la rédaction plus il y a de risques de déformation de la réalité. La rédactrice doit séparer la description des faits et l'analyse de la situation. L'analyse prend en considération trois aspects : le comportement de la bénéficiaire, l'attitude des professionnelles et le fonctionnement institutionnel. Prendre en compte ces trois facteurs permet de ne pas ouvrir des perspectives de réponses plus larges.

Sur la base de ces observations, les deux parties vont ensemble définir les objectifs à atteindre et fixer des délais. Les moyens et les stratégies à mettre en place pour atteindre ces objectifs devront également être explicités. Pour terminer, une évaluation doit être fixée avec des critères d'évaluations pour évaluer les objectifs.

3.2. LIENS ENTRE LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D’AGIR ET LE PROJET INDIVIDUALISÉ

Le développement du pouvoir d’agir et le projet individualisé ont différents points communs. Ainsi, différents liens peuvent être faits entre les deux notions. Le tableau ci-dessous met ces liens en évidence.

Tableau 3 : Liens entre le projet individualisé et le développement du pouvoir d'agir, tableau créé par Floriane Moulin et Khloé Cavin, 2018

DPA	Projet individualisé
L’usagère est actrice	L’usagère est actrice
La travailleuse sociale est une personne-ressource	Projet avec l’autre
Développer le pouvoir d’agir de la bénéficiaire	Personnaliser le projet
Les ressources et les compétences de la personne concernée sont prises en compte	Le projet individualisé décrit les interventions prévues
Le changement est co-construit entre l’usagère et la travailleuse sociale	Le projet individualisé définit qui fait quoi
	La bénéficiaire doit être impliquée dans le projet

PARTIE IV : LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR DANS LE CADRE D'UN RÉSEAU

La question de la présente recherche est de définir comment les travailleuses sociales introduisent le développement du pouvoir d'agir de l'usagère, dans le cadre de réseaux, qui sont à définir.

4.1. LE TRAVAIL EN RÉSEAU

Selon Christiane Besson et Nicolas Pythoud (2011), le travail en réseau consiste à recentrer les actions de différentes personnes sur la bénéficiaire en souffrance. L'information mutuelle permet une meilleure connaissance des besoins de cette personne. Il est pertinent d'utiliser le travail en réseau dans la confrontation ou la reconstruction des liens sociaux (DUMOULIN et al., 2015). De plus, le travail en réseau devient, pour plusieurs raisons, une pratique très répandue selon Joëlle Mottint (2008). Il est important de souligner que la multiplicité et la diversité des contextes requérant l'usage du travail en réseau, en impliquent de nombreuses significations (TOURTE, 2011). La présente recherche en définit les différentes significations.

Les situations des bénéficiaires se sont complexifiées et peuvent être parfois lourdes à porter pour une seule professionnelle. Ainsi, travailler en réseau permet aux professionnelles de s'entraider. Il est également constaté que travailler en réseau a un effet positif. Finalement, le travail en réseau permet peut-être de combler un manque de ressources spécifiques des professionnelles quant aux demandes des usagères.

4.1.1. LES DROITS DES BÉNÉFICIAIRES ET LES DEVOIRS DES TRAVAILLEUSES SOCIALES DANS LE CADRE DU TRAVAIL EN RÉSEAU

Quels sont les droits des bénéficiaires lors des réseaux ? Quelles sont les obligations des travailleuses sociales lors des réseaux ? Il n'existe ni de règles ni de lois qui régissent le travail en réseau. Généralement ce sont les institutions qui définissent le cadre des réseaux (déroulement, animation, personnes présentes, etc.).

En revanche, une législation existe concernant la transmission des informations dans les réseaux : la loi sur la protection des données (Suisse, 2018). Toutes les informations ne peuvent pas être transmises lors des réseaux, elles doivent répondre à certains critères tels que : licéité, proportionnalité, transparence, exactitude, sécurité, etc.

Certains principes du code de déontologie du travail social peuvent être mis en parallèle avec le travail en réseau. Le premier est l'article 7 du code de déontologie qui parle de l'indépendance des êtres humains : « *Le travail social consiste à encourager les changements permettant aux êtres humains de devenir plus indépendants, et ce aussi à l'égard du travail social.* » (AvenirSocial, 2006, p. 6). La notion de développement du pouvoir d'agir est un outil qui vise l'indépendance des bénéficiaires.

Le principe de participation peut également être pris en considération lors des réseaux :

« La participation à la vie sociale, de même que la capacité de décider et d'agir, nécessaires à l'accomplissement social de toutes les personnes, obligent à impliquer et faire participer activement les usagers dans tout ce qui les concerne. » (AvenirSocial, 2006, p. 8)

Le centre d'études et de formation continue (CEFOC) a mené une réflexion sur les attitudes des intervenantes dans les réseaux. Il est ressorti que l'attitude fondamentale de la praticienne du réseau est la suivante : *« Une attitude de profonde confiance dans les ressources que possèdent les collectivités naturelles que sont les réseaux primaires pour résoudre leurs problèmes de façon autonome. » (CEFOC, 1984, p. 53).*

Brigitte Bouquet (2009) a écrit que la responsabilité des travailleuses sociales est de répondre aux demandes de l'institution : mener des actions répondant aux problèmes des usagers, de réaliser les tâches nécessaires et d'en rendre compte à l'autorité compétente selon des critères établis (par exemple un bilan individualisé). Elle rajoute à cela la responsabilité éthique qui vise à prendre en compte l'histoire et le passé des personnes accompagnées. L'action mise en place est à définir avec la personne : elle doit avoir du sens pour les deux parties et doit rejoindre leurs valeurs respectives.

Le code de déontologie aborde les droits des bénéficiaires. Le principe d'autodétermination met en avant le respect du droit des personnes de faire leurs propres choix en lien avec leur bien-être, dans le cas où cela ne va pas à l'encontre de droits d'autrui (AvenirSocial, 2006).

4.1.2. DISTINCTION ENTRE RÉSEAU PLURIDISCIPLINAIRE, MULTIDISCIPLINAIRE, TRANSDISCIPLINAIRE ET INTERDISCIPLINAIRE

Le travail en réseau peut être pluridisciplinaire, multidisciplinaire, transdisciplinaire ou finalement interdisciplinaire. Mais que cela signifie-t-il concrètement ?

Les définitions de ces termes peuvent varier d'un auteur à l'autre. Une synthèse de ces définitions a été effectuée par Nicole Mary Reget Colet (1993). Cet auteur affirme, après analyse de ces définitions, qu'il y a finalement une hétérogénéité surprenante entre elles, mais le mot pluridisciplinarité est le plus fréquemment utilisé :

« La fonction de la pluridisciplinarité se résume à la convergence vers un même objet formel ou matériel par différentes approches. Le plus souvent, elle est explicitée en vue d'une comparaison avec l'interdisciplinarité afin d'appuyer les limites de la pluridisciplinarité par opposition à la richesse et aux possibilités prétendument illimitées de l'interdisciplinarité. » (REGET COLET, 1993, p. 20).

En d'autres termes, **la pluridisciplinarité** est l'association de disciplines qui ont comme objectif la même réalisation et qui gardent leur propre vision des choses et leurs propres méthodes (DELATTRE, cité par REGET COLET, 1993). *« Dans le travail social on parle souvent de l'équipe pluridisciplinaire : il s'agit des différents acteurs d'un projet. » (VERDU & LORENZI-SONNET, 2013, p. 108).* A noter que les termes de pluridisciplinarité et de **multidisciplinarité** sont considérés comme synonymes, bien que le mot pluridisciplinarité est plus fréquemment utilisé.

L'interdisciplinarité correspond : « à une intégration de deux ou de plusieurs disciplines, une association en vue de produire une nouvelle connaissance plus élaborée et complète » (BOTTOMORE, cité par REGET COLET, 1993).

La transdisciplinarité est une étape supplémentaire de l'interdisciplinarité car la collaboration des disciplines aboutit à l'éclosion d'une méta-discipline (MORIN, 1983, cité par (REGET COLET, 1993)). Dans leur collaboration les disciplines utilisent des concepts et des théories communes (REGET COLET, 1993).

Ce Travail de Bachelor s'intéresse au cadre du travail en réseau de manière générale, comprenant les différents concepts définis ci-dessus.

4.1.3. PRINCIPES ET CONCEPTS DU TRAVAIL EN RÉSEAU

Les divers principes et concepts suivants, définis par Philippe Dumoulin et al (2015), permettent de mieux comprendre ce qu'est le travail en réseau :

- ❖ **La coordination et l'interaction.** Tout d'abord, la coordination est un besoin essentiel. Effectivement, il est constaté que pour chaque problème d'une personne, il y a une professionnelle. Chaque intervenante a sa spécialité. Pour pouvoir résoudre la situation d'une bénéficiaire dans toute sa complexité, il est nécessaire de réunir toutes les connaissances des diverses intervenantes. Ces dernières doivent développer de nouvelles compétences telles que la coordination et le travail en réseau

Pour qu'un réseau soit significatif, il ne suffit pas de se réunir simplement. Les professionnelles doivent interagir ensemble à propos d'un problème défini.

- ❖ **Un problème commun à résoudre.** Il est constaté que les intervenantes repèrent un problème chez une usagère mais qu'elles ne peuvent le résoudre par leur seule intervention. « *Il s'agira donc pour ses professionnelles de première ligne de conjuguer leurs actions avec celles d'autres prestations pour pouvoir offrir une prestation qui réponde au mieux aux besoins de l'usagère.* » (DUMOULIN et al., 2015, p. 21).

Un système d'action réunit des professionnelles qui forment un réseau pour résoudre un problème commun.

- ❖ **Conditions de fonctionnement.** Deux conditions de fonctionnement sont développées.

A partir du moment où le réseau a été accordé par les supérieures, il n'est plus seulement un ensemble de liens rassemblant des professionnelles :

« Décrété, il devient une organisation formelle qui va se doter de règles de fonctionnement interne et qui va essayer de développer les objectifs de ses membres et des organisations dont ils dépendent et dont ils ont reçu une forme de délégation. » (DUMOULIN et al., 2015, p. 26).

Il est important que les professionnelles montrent une motivation à travailler en réseau. Une des raisons principales de leur motivation est le désir de diminuer leur

incertitude quant au problème de la personne qu'elles suivent, en mettant en place un équilibre dans l'interaction avec différentes professionnelles. D'autres motifs peuvent évidemment être à la source de leurs motivations comme les valeurs personnelles.

Un problème commun doit être discuté entre les membres du réseau.

- ❖ **Organisation.** Dans le travail en réseau, il n'y a pas de hiérarchie. En revanche, il y a une pilote, qui est nommée et décrite sous la dénomination d'animatrice, et qui organise et dirige le réseau. Elle doit veiller à la réalisation des objectifs définis. Ce n'est pas la hiérarchie qui fait qu'un réseau tienne ensemble mais le fait que les professionnelles aient un projet et des objectifs en commun (SERIEYX, 1996).

Les intervenantes du réseau doivent nommer une pilote.

4.1.4. QUATRE TYPES DE RÉSEAUX

Quatre types de réseaux sont à mettre en évidence (LE BOTERF, 2013) :

1. Le réseau **de support d'une actrice individuelle ou collective** se définit par une réunion entre différentes professionnelles, qui ont besoin des compétences d'autres spécialistes pour avancer. Le réseau se fait en présence, ou non, de bénéficiaires.
2. Le réseau **d'action collective** consiste à atteindre une finalité précise au service d'une mission collective.
3. Le réseau **de partage et de capitalisation des pratiques** consiste à améliorer les connaissances et du collectif et de chacune des membres.
4. Lors du réseau **d'appui et d'apprentissage mutuel**, chacune des membres est maîtresse et apprenante. L'objectif n'est pas de répondre à un besoin collectif mais à un besoin individuel de chacune des membres.

La présente recherche s'intéresse au premier type de réseau, Le réseau de support d'une actrice individuelle ou collective. Il est question dans ce Travail de Bachelor d'une rencontre entre plusieurs professionnelles et la principale personne concernée. Les autres types développent d'autres sortes de réseaux qui ne se rattachent pas au travail : « *Ces réseaux constituent des supports à l'action d'un professionnel.* » (LE BOTERF, 2013, p. 32). Cela signifie qu'une professionnelle manque de ressources pour résoudre un problème, et qu'elle a besoin d'autres professionnelles pour pouvoir avancer. Ce sont les professionnelles qui dirigent le réseau. Ce qui leur permet d'en tirer des informations mais également des connaissances et des compétences. La réponse fournie à l'utilisateur devient alors une réponse du réseau et la qualité du service dépend de la professionnelle mais aussi de la qualité du réseau.

4.1.5. CINQ FAÇONS DE TRAVAILLER EN RÉSEAU

Cinq façons de travailler en réseau sont possibles, selon Philippe Dumoulin et al. (2015) :

1. **Le pairage** signifie que la travailleuse sociale redirige l'usagère vers une autre professionnelle plus adéquate pour une situation donnée.
2. **L'intervention du réseau** réunit le réseau primaire de la bénéficiaire et cette dernière, pour résoudre ensemble un problème.
3. **La mise en réseau de groupes d'aide réciproque** crée des liaisons ou de nouveaux réseaux.
4. La création de **différents réseaux au sein d'une entreprise** dans le but de partager les compétences des professionnelles.
5. La création de **réseaux entre professionnelles** pour s'entraider à résoudre une situation d'une usagère.

4.1.6. FORCES DU TRAVAIL EN RÉSEAU

Travailler en réseau permet de créer des liens entre les professionnelles, et également une coopération. Redonner à la bénéficiaire sa place première dans la situation est également une force (DUMOULIN et al., 2015).

« Au niveau des intervenantes sociales, le fonctionnement en réseau développe les souplesses, élargit les marges d'initiative et d'autonomie, redistribue le pouvoir et procure le sentiment d'une meilleure maîtrise sur l'acte professionnel et son impact. » (DUMOULIN et al., 2015, p. XXXI).

Une force du réseau est de créer des projets novateurs dans la résolution d'une situation donnée d'une usagère. De plus, le travail en réseau favorise la circulation des informations, la prise de responsabilités et l'entraide. Ces éléments sont favorisés grâce au fait que le travail en réseau s'appuie sur les liens professionnels et personnels, perçoit les personnes comme actrices et a une approche globale d'une situation donnée (BESSON & PYTHOUD, 2011).

4.1.7. RÈGLES ET COMPÉTENCES DU TRAVAIL EN RÉSEAU

Différentes règles déontologiques, éthiques et professionnelles sont à suivre lors de réseaux selon Philippe Dumoulin et al. (2015). La confiance mutuelle entre les participantes, le respect des objectifs définis en commun, le respect des engagements pris, la volonté de transparence sur les choix posés, la place de sujet-actrice, la vigilance à la manipulation et à la personnalisation de l'action, la discrétion professionnelle et finalement la vigilance aux effets de filière ou d'exclusion.

La présente recherche insiste particulièrement sur la règle du respect des objectifs définis en commun. Lors des réseaux, les travailleuses sociales doivent définir avec la bénéficiaire

les objectifs. Il s'agit bien de créer un projet avec la personne concernée et non pour cette dernière.

Le travail en réseau ne peut être efficace que si tous les membres du réseau connaissent les missions de leur propre service et se les transmettent. De plus, Joëlle Mottint (2008) met en évidence que l'une des conditions de fonctionnement de travail en réseau, est une démarche d'évaluation qui permet de faire un bilan porté sur des ajustements si nécessaire et qui rend, si besoin, le réseau formel.

Finalement, le travail en réseau exige que les professionnelles développent de nouvelles compétences telles que la lisibilité, la souplesse, l'accent porté sur les ressources plutôt que sur les pathologies, le décloisonnement, etc. L'animatrice a un rôle particulièrement exigeant car elle doit s'assurer que tous les membres puissent s'exprimer, s'écouter et se comprendre, elle doit également faire respecter les règles établies et réguler les conflits, maintenir une coordination, et garder la perspective des besoins de l'utilisateur (DUMOULIN et al., 2015).

Il en ressort que les membres d'un réseau doivent prendre en compte les ressources des usagers, et en le faisant le projet se crée ensemble. Ce mode de fonctionnement rejoint la posture du développement du pouvoir d'agir.

4.1.8. RISQUES ET DÉRIVES DU TRAVAIL EN RÉSEAU

« Il n'est pas facile de faire vivre un réseau et d'y travailler. Il n'est pas évident de le maintenir actif et performant dans le temps. Les réseaux sont vulnérables. Ils sont sans cesse menacés par des risques de dérives. » (LE BOTERF, 2013, p. 63).

Au-delà des forces du réseau, Philippe Dumoulin et al. (2015) mettent en évidence six risques :

1. **Entretenir un contrôle social** sur la bénéficiaire en partageant des informations le concernant et en mettant en place des projets pour cette dernière. Il est donc essentiel pour ne pas tomber dans ce vice de s'associer à l'utilisateur lors de la définition et de l'évaluation des actions.
2. **La sélectivité**, qui exclut des actrices, est un piège dans lequel les professionnelles peuvent tomber.
3. **La personnalisation**, c'est-à-dire lorsque le fonctionnement est essentiellement appuyé sur les relations personnelles entre les professionnelles peut mettre en danger le réseau lorsqu'une des membres est remplacée, cela entraîne la fin du groupe.
4. Le fait qu'une des institutions mette tout en place pour que **le réseau soit colonisé** chez elle.

5. Il s'en suit le risque de **l'autolégitimation**. Le réseau se met en risque de fragilité dans le cas où les réalisations concrètes du réseau vont poser la question d'un positionnement possible en nouveau concurrent des actions des institutions.
6. **L'affaiblissement des réseaux primaires** des personnes est un risque et est lié à l'efficacité de ce nouveau mode de fonctionnement. Le réseau primaire regroupe les personnes qui interagissent avec un individu dans son quotidien telles que ses amies, les membres de sa famille et de son réseau social.

Deux risques du réseau, définis par Joëlle Mottint (2008), sont à ajouter :

- ❖ **Le secret professionnel des membres du réseau** peut être rapidement violé. Afin de l'éviter, différentes règles sont à suivre : avertir et avoir l'accord de la personne concernée, les professionnelles doivent être soumises au secret professionnel et suivre un objectif commun, les informations partagées sont nécessaires.
- ❖ **Des liens étroits entre professionnelles** menant à une alliance contre l'usagère est à éviter. De plus, une coalition entre professionnelles créant des projets pour la bénéficiaire et non avec cette dernière, est une dérive possible.

Cet auteur, en mettant en évidence le **faire pour** comme une dérive, accentue le sujet de la présente recherche, qui est la nécessité de pratiquer le développement du pouvoir d'agir de l'usagère lors de réseaux.

4.1.9. L'ENJEU DU TRAVAIL EN RÉSEAU

L'enjeu du travail en réseau se décrit comme suit. « *L'enjeu démocratique du réseau (...) est ici redécouvert : il ne s'agit de rien de moins, pour les institutions sociales et les intervenantes sociales, que de "renoncer au pouvoir pour gagner en impuissance".* » (DUMOULIN et al., 2015, p. XXXIV).

Cette envie, de pouvoir de vouloir définir le projet pour la personne, doit être remplacée par une envie de créer un projet avec l'usagère.

PARTIE V : ANALYSE DU RÔLE DES TRAVAILLEUSES SOCIALES DANS LES RÉSEAUX

A présent, l'analyse du rôle des travailleuses sociales dans les réseaux va être développée grâce à six entretiens réalisés. Cette partie définit la méthodologie choisie, le terrain de recherche, l'échantillon et le cadre éthique appliqué. Les données des différents entretiens sont analysées et mises en liens avec le cadre théorique.

5.1. MÉTHODOLOGIE CHOISIE

5.1.1. L'ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF

Ce chapitre précise les détails du terrain de recherche choisi, de l'échantillon sélectionné et de la technique choisie de recueil de données.

Le mode de recherche choisi est le modèle hypothético-déductif. Cette démarche consiste à poser des hypothèses, faire des recherches théoriques et des recherches terrain qui vont servir à analyser les hypothèses. Tout d'abord, divers articles et ouvrages ont permis l'approfondissement de divers concepts théoriques cités précédemment. Une fois le cadre théorique terminé, les entretiens semi-dirigés permettent la comparaison du cadre théorique aux avis de diverses travailleuses sociales qui participent à des réseaux. « *L'analyse par entretien permet de déceler le mode d'engendrement singulier des processus, qu'il soit clinique, cognitif ou biographique.* » (BLANCHET & GOTMAN, 1992, p. 96). Le Travail de Bachelor a comme objectif de mettre en lumière comment les travailleuses sociales introduisent le développement du pouvoir d'agir de l'usagère, dans le cadre d'un réseau.

L'entretien semi-directif, également nommé entretien semi-dirigé, est le plus utilisé en recherche sociale. Par sa définition, ce type d'entretien implique que la personne qui interviewe prépare des questions-guides qui sont relativement ouvertes. Il n'est pas obligatoire que les questions soient posées dans un ordre précis, ni sous la formulation prévue. Dans ce sens-là, la personne qui interviewe laisse parler ouvertement la personne interviewée. Néanmoins, il est important que la personne qui interviewe veille à ce que l'entretien suive les objectifs fixés (QUIVY & CAMPENHOUDT, 2006).

Ce sont pour ces raisons que la présente recherche s'est dirigée vers les entretiens semi-directifs.

Théoriquement un entretien suppose quatre éléments (GUITTET, 2001) :

1. Pour qu'un entretien ait lieu, deux personnes doivent **se rencontrer**. Si plus de personnes sont présentes, ce n'est plus un entretien mais une réunion ou un groupe de travail. Ainsi les entretiens menés pour le Travail de Bachelor, ont été répartis entre les deux étudiantes.
1. **Le contexte spécifique de la rencontre** est un élément essentiel. Effectivement, le discours recueilli prend sens uniquement dans le contexte donné. Ainsi, il est important que l'objectif de l'entretien soit clairement défini. Ne pas définir

clairement l'objectif de l'entretien et le contexte donné implique un recueil d'informations brouillées, biaisées et difficilement exploitables. La présente recherche a respecté ce point : l'objectif des entretiens a été exposé aux travailleuses sociales interrogées.

2. **Un jeu de relations émotives et affectives** est présent lors d'entretiens. La discussion entre deux personnes est influencée par les perceptions réciproques. Ainsi, il est nécessaire de vérifier la compréhension réciproque. Néanmoins, une transparence de la méthode n'implique pas une transparence des émotions et des sentiments car une personne peut simultanément ressentir des sentiments positifs et négatifs à l'égard d'un même individu, comme éprouver de la peur et de l'admiration. Ainsi, lors des entretiens l'accent a été mis sur une compréhension réciproque.
3. **L'objectif de communication** est un élément supposé par l'entretien. Effectivement il existe de nombreuses situations d'entretien et chacune requiert des techniques et des attitudes adaptées.

La recherche en question rejoint, parmi les types cités par cet auteur, l'entretien d'informations. Car les objectifs des entretiens ont été d'enquêter, de questionner les travailleuses sociales à propos de l'introduction du développement du pouvoir d'agir de l'usagère dans le cadre de réseaux.

4. Le dernier élément supposé est **l'échange structuré et tactique**. Un entretien suppose un double apprentissage car il ne ressemble pas à une conversation classique.
 - a. Au niveau des techniques : une préparation de la tactique, du questionnement et de la reformulation.
 - b. Au niveau des comportements : une maîtrise des réactions, une bonne observation, une variation des attitudes et finalement une adaptation.

Cette exigence de double apprentissage a été expérimentée lors des entretiens menés pour le Travail de Bachelor.

Des conditions nécessaires, pour qu'un entretien soit réussi, peuvent être rajoutées à ces quatre éléments (GUITTET, 2001) :

1. **L'espace doit être aménagé** en fonction du type de communication privilégié. Effectivement, le cadre choisi envoie un message implicite et, de plus, impose des contraintes. Il est essentiel de pouvoir prendre des notes, pouvoir s'entendre, etc.
2. **Le temps doit également être aménagé**. Il est préférable de fixer la durée de l'entretien avant celui-ci. Néanmoins, garder une certaine souplesse peut permettre des apartés enrichissants.
3. Le temps des entretiens du Travail de Bachelor, a été estimé à une heure et cette information a été transmise aux travailleuses sociales avant la rencontre.

4. **Un climat favorable à l'échange** doit être créé. Les personnes qui interviewent doivent observer si la personne interviewée est stressée ou à l'aise, ouverte ou fermée, etc. Par suite de ces observations, il est important de pouvoir s'adapter pour créer un climat favorable à l'échange.
5. Il est important de **synthétiser pour conclure l'entretien**. Une synthèse résume les informations traitées durant la rencontre. Cet élément est important, ainsi la discussion est clôturée et les parties ne repartent pas avec des informations erronées.

Chaque condition énumérée, qui est nécessaire à la réussite d'un entretien, est un risque existant dans le cas où elle n'est pas appliquée.

D'autres limites de la méthode peuvent être mises en évidence : la souplesse de la méthode peut effrayer la personne qui interroge si cette dernière est plus à l'aise avec un procédé cadré. De plus, les informations recueillies ne sont pas sous une forme qui implique un mode d'analyse particulier. De ce fait, ce dernier doit être déterminé (QUIVY & CAMPENHOUDT, 2006).

5.1.2. LE TERRAIN DE RECHERCHE

La présente recherche vise un terrain de recherche spécifique : les réseaux qui réunissent différentes intervenantes et la personne concernée. Il s'agit d'interroger des travailleuses sociales, travaillant en réseau.

5.1.3. L'ÉCHANTILLON

L'enquête se centre principalement sur les travailleuses sociales travaillant avec des bénéficiaires dans le cadre d'un réseau réunissant différentes intervenantes.

Six personnes ont été interrogées et sélectionnées selon deux critères : être travailleuse sociale et participer à des réseaux.

Tableau 4 : Echantillon des professionnelles interrogées, tableau créé par Floriane Moulin et Khloé Cavin, 2018

N° de l'entretien	Profession	Exerce depuis	Sexe	Catégorie d'âge	Champ d'intervention
Entretien 1 (E1)	Assistante sociale	32 ans	Femme	> 50 ans	Insertion professionnelle
Entretien 2 (E2)	Educatrice	3 ans	Femme	> 25 ans	Handicap
Entretien 3 (E3)	Assistante sociale	30 ans	Femme	> 50 ans	Service de curatelle
Entretien 4 (E4)	Assistant social	20 ans	Homme	> 50 ans	Aide sociale
Entretien 5 (E5)	Educateur	1 an	Homme	> 20ans < 25 ans	Action éducative en milieu ouvert
Entretien 6 (E6)	Assistante sociale	1 an et demi	Femme	>20 < 25 ans	Aide sociale

5.1.4. CADRE ÉTHIQUE APPLIQUÉ

Dans le cadre de cette recherche divers points éthiques ont été appliqués.

Tout d'abord, les professionnelles qui ont participé à cette recherche ont été contactées par mail, par téléphone ou par e-mail. Cette première prise de contact a permis d'explicitier le thème de la recherche ainsi que les modalités des entretiens.

Les professionnelles ont été averties du temps prévu pour les entretiens qui était d'environ une heure. Elles ont accepté que les entretiens soient enregistrés puis retranscrits. La recherche respecte le secret professionnel et utilise les informations de manière anonyme. Pour ce faire des noms d'emprunts sont utilisés et les institutions ne sont pas citées. Lors des entretiens les personnes avaient le choix de ne pas répondre ou de mettre fin à la discussion en cas de malaise. Une fois la recherche terminée, les informations récoltées seront détruites.

5.1.5. GRILLE D'ENTRETIEN

Pour mener les entretiens semi-directifs une grille d'entretien a été établie (Annexe 1). Elle contient les questions majeures, les questions mineures ainsi que les objectifs.

5.2. ANALYSE DES DONNÉES

Les données récoltées vont à présent être analysées. L'analyse est séparée en différentes parties suivant la grille d'entretien. Les dires des différentes travailleuses sociales sont comparés puis mis en parallèle avec le cadre théorique. Cette analyse permettra de vérifier si les hypothèses 1 et 2 sont infirmées ou confirmées.

5.2.1. HYPOTHÈSE 1

Les travailleuses sociales rencontrent des difficultés à défendre le développement du pouvoir d'agir des usagères lors de réseaux, auprès des autres membres du réseau.

5.2.1.1. La place du développement du pouvoir d'agir de l'usagère dans les réseaux

Quatre personnes interrogées constatent que la place du développement du pouvoir d'agir dans les réseaux est variable. Cela dépend de différents critères. E2 met en lumière l'importance de la personne qui anime le réseau. Sa façon de faire, son expérience et l'organisation du réseau ont un impact sur l'intégration de la bénéficiaire dans la discussion. *« Alors cela dépend beaucoup de la personne qui anime. Certaines pilotes de réseaux vont se laisser prendre par la discussion et les parents ne font qu'écouter. [...] Et d'autres vont faire attention de donner la parole aux parents [...] ». Effectivement, Guy Le Boterf (2013) souligne que le contexte du travail en réseau peut être rapidement complexe et controversé, voire menacé par certains risques (chapitre 4.1.9).*

E4 et E6 trouvent que le DPA de l'usagère est majoritairement mis en avant. *« Je dirais quand même d'une manière générale, que j'ai l'impression qu'on essaye le développement du pouvoir d'agir » (E6). E4 appuie sur le fait que lui et les professionnelles qu'il rencontre appliquent le DPA sans en avoir conscience. Il n'a pas eu de formation à ce propos mais sa pratique professionnelle rejoint les valeurs du DPA : « Mais on l'applique quand même mais souvent sans s'en rendre compte. C'est vraiment une méthode qui est très intéressante mais je pense qu'on l'a tellement intégrée qu'on oublie que derrière il y a une théorie et une démarche. ».*

A l'opposé, deux professionnelles évoquent la rareté du DPA lors des réseaux. E5 constate que beaucoup de personnes parlent de cette théorie mais que dans les faits le DPA est rarement appliqué. Les professionnelles sont guidées dans leur pratique par la nécessité de prendre des décisions : *« D'ailleurs je vois que c'est un peu à contrecourant ce DPA. Parce que même si on en parle beaucoup, on se rend bien compte qu'on est attiré en tant que professionnelle à prendre des décisions ».* Les professionnelles sont attirées par le fait de prendre des décisions, à l'encontre du principe d'autodétermination. Susanne Beck et al. (2010) affirment que l'autodétermination signifie que la personne concernée a le droit de faire ses propres choix et de prendre ses propres décisions en fonction de son bien-être.

De plus, E5 met en avant que la notion de pouvoir est très présente dans les réseaux et que cela empêche l'application du DPA : « *Mais il faut bien aussi avoir conscience d'une chose c'est qu'on a beaucoup de pouvoir.* ». L'un des risques de **faire pour** une personne, est ainsi évoqué. André Lagarde (2000) met en lumière les méfaits que le pouvoir peut engendrer et affirme que l'être humain pourra redevenir lui-même seulement à partir du moment où il n'y aura plus de formes de pouvoir dans les relations humaines.

E1 rejoint E5 en appuyant sur le fait que selon son expérience, c'est très rare de retrouver du DPA dans un réseau. Très peu de professionnelles sont formées à cette manière de travailler. Effectivement, le DPA est une tendance actuelle remontant à 2002. Depuis peu, des cours spécifiquement sur le DPA sont donnés aux étudiants de la HES-SO. Ce sujet est abordé lors de la première année du Bachelor, dans le module B6 « *Professionalité et champs professionnels* » et également lors de la deuxième année dans le module G6 « *Profession, organisations des institutions d'action sociale, collaboration et inter-professionnalité* ». E1 relève cette lacune : « *Pour l'instant, j'ai très rarement constaté l'introduction du DPA dans les réseaux. Mais je pense que cela va prendre en puissance, je l'espère.* ». La professionnelle a confiance en les nouvelles travailleuses sociales qui sont formées au DPA lors de leur Bachelor. De plus, le code de déontologie du travail social met en avant ce principe (BECK et al., 2010). La mise en avant récente du DPA par différents auteurs ainsi que son introduction dans les cours de la HES-SO, montre que ce concept actuel qui prend de l'essor.

5.2.1.2. Les intervenantes du réseau et le développement du pouvoir d'agir

E1 affirme avec certitude que les autres intervenantes du réseau, qui ne sont pas du milieu social, n'ont pas connaissance de la notion de DPA et qu'elles ne sont pas prêtes à admettre que l'usagère puisse avoir plus de connaissances qu'elles : « *Non alors pas du tout. Et je pense qu'elles ne sont pas prêtes d'admettre que la personne sait mieux qu'elles ou autant.* ». La notion de pouvoir des membres du réseau est relevée. Or : « *L'enjeu démocratique du réseau (...) est ici redécouvert : il ne s'agit de rien de moins, pour les institutions sociales et les intervenants sociaux, que de "renoncer au pouvoir pour gagner en impuissance".* » (DUMOULIN et al., 2015, p. XXXIV). Pour un bon fonctionnement du travail en réseau, il est important que les intervenantes mettent de côté cette notion de pouvoir pour laisser place à celle de **faire avec** l'usagère. Malgré tout, E1 a rencontré des médecins bienveillantes mais plus dans le sens de paternalisme que du DPA.

E5 est étonné de constater que la connaissance du DPA n'appartient qu'aux professionnelles issues du travail social et que les médecins et les psychologues ne vont pas dans ce sens. Selon E5, c'est en lien avec les objectifs des différentes professions. Les médecins sont formés à trouver une solution à chaque problème. Comme le relève E4 : « *Elles ne travaillent pas avec le même objectif, elles sont formées à d'autres choses, elles sont formées à ce que pour un problème A il y ait une réponse B.* ». Les médecins adoptent une posture d'experts, contrairement aux travailleuses sociales qui doivent être des passeuses. Effectivement, selon la Fédération nationale des associations d'accueil et de réadaptation sociale, l'accompagnement social nécessite que la professionnelle adopte

une posture de passeuse afin que la bénéficiaire devienne actrice de sa propre vie (FNARS, 2011). Claire Jouffray (S.D.) met en valeur cette posture de passeuse adoptée par les travailleuses sociales dans leur accompagnement, afin d'amener la personne là où elle souhaite aller. E3 affirme également que les travailleuses sociales sont sensibilisées au DPA mais cependant elle émet des réserves quant à la connaissance des autres intervenantes à ce propos.

En revanche, trois personnes interrogées ne pensent pas que seules les professionnelles issues du travail social appliquent le DPA. Selon elles, cela relève de la personne et se fait naturellement. E4 ne sait pas si les autres intervenantes connaissent le DPA car il en n'a jamais parlé avec elles, mais il pense qu'elles n'en n'ont pas conscience : « *Je ne suis pas certain, en tout cas on n'en parle jamais.* ». Or, Philippe Dumoulin et al. (2015) mettent en évidence que le travail en réseau nécessite que les professionnelles développent des compétences telles que la coordination et de l'interaction. Ce problème soulevé par E4 montre qu'il y a un manque de coordination et d'interaction dans les réseaux auxquels il participe. E6 rejoint ces propos, en disant qu'elle ne pense pas que les intervenantes aient conscience d'appliquer le DPA : « *J'ai plutôt l'impression que, dans le cadre des réseaux, chacune fait un peu comme elle a l'habitude et qu'automatiquement on va être parfois plus attentive ou moins attentive à ce que la personne demande.* ». Selon E2, ce n'est pas une question de formation mais dépendrait des années d'expériences et de la connaissance du déroulement du réseau. « *Cela dépend à nouveau de la personne. Je ne peux pas parler de l'ensemble des professionnelles. Cela dépend vraiment du parcours que la personne a eu.* ».

5.2.1.3. Les limites du développement du pouvoir d'agir

Dans certaines situations, le développement du pouvoir d'agir ne peut pas être appliqué, notamment dans les situations d'urgence ou lorsqu'il y a un danger imminent. Deux personnes interrogées ont mis ce point en avant. « *Selon moi, on ne peut pas travailler avec le DPA quand il y a un danger imminent, une situation d'urgence.* » (E5). Effectivement, Yan Le Bossé (2016) affirme que pour appliquer le DPA il faut prendre en compte les contextes d'application. Le contexte d'urgence empêche l'application du DPA.

Ensuite, trois professionnelles soulignent que le DPA de l'usagère ne peut pas être utilisé lorsque cette dernière ne va pas bien, au point de ne rien pouvoir faire et de ne rien vouloir faire : « *Il faut aussi penser aux personnes qui n'ont pas la force de faire les choses elles-mêmes. Durant cette période plus difficile, le fait qu'une professionnelle fasse des choses à leur place, cela les soulage d'un poids.* » (E1). Effectivement, comme le mentionne Geneviève Petitpierre (2010), chacun a ses ressources et ses faiblesses et il est important de les prendre en considération. Les personnes interrogées constatent que cela reste une situation momentanée, le temps que la personne concernée reprenne des forces pour être actrice de sa propre vie : « *Après je ne pense pas que ce soit sur un long terme.* » (E6).

Deux professionnelles mettent en lumière une autre situation : celle où la bénéficiaire ne veut pas collaborer et refuse toute action. « *C'est quand effectivement la personne refuse tout ce qu'on lui propose.* » (E4). E3 exprime que cela dépend de la personne et que les situations, où elle ne peut pas développer le DPA de l'usagère, sont celles où cette dernière n'a pas les compétences requises ou a un handicap : « *Cela dépend tout de la personne, si*

c'est une personne qui n'a pas toutes les compétences individuelles ou un grave handicap, on va le faire nous. ». Effectivement, Geneviève Petitpierre (2010) dit que le degré de participation dépend de l'âge et du degré de maturité de la personne.

5.2.1.4. Le positionnement des travailleuses sociales face aux autres intervenantes du réseau concernant la notion du développement du pouvoir d'agir

Diverses stratégies ont été évoquées pour introduire le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires auprès des intervenantes du réseau. Cinq travailleuses sociales mettent en avant l'importance que la personne concernée puisse s'exprimer lors du réseau. E5 n'hésite pas à intervenir pour interroger directement la bénéficiaire, s'il voit que le réseau ne l'inclut pas dans la discussion. Selon lui les membres du réseau créent parfois des besoins que l'usagère n'a pas. Ainsi, il est très attentif à ce que la personne concernée puisse s'exprimer : *« Parfois les professionnelles créent des besoins que la famille n'a pas. Donc c'est important de demander aux personnes ce qu'elles en pensent et ce qu'elles souhaitent. »*. En effet, selon Paul Maela (2012), la travailleuse sociale doit être à l'écoute et ouvrir la discussion avec la bénéficiaire pour être dans une posture d'accompagnement.

E3 est également attentive à ce que la personne puisse s'exprimer. Etant donné qu'elle connaît bien les usagères, sa stratégie est d'observer leurs réactions. Lorsque la travailleuse sociale voit que la personne est frustrée, car elle n'a pas pu s'exprimer ou pour d'autres raisons, elle intervient. Elle prend également garde à ce que la personne concernée comprenne tout ce qui se dit pour qu'elle puisse s'exprimer : *« Parce qu'il y a quand même des personnes qui sont limitées. Elles peuvent comprendre les choses mais il faut leur expliquer tranquillement et avec des mots simples. »*. Sa pratique est en lien avec l'article 5.2 du code de déontologie du travailleur social :

« Ils et elles informent les usagers, les usagères ou les clientes et/ou leurs représentantes légaux/ales de l'étendue et du genre de prestations qui leur sont offertes, des droits et obligations qui en découlent, des risques et des voies de droit qui existent, ceci de façon à ce que ceux-ci ou celles-ci soient à même de se faire une idée précise de la situation. » (PTSS, 2006, p. 2).

Les stratégies d'E6 pour que la personne puisse s'exprimer sont de toujours lui poser des questions directement, d'axer son discours vers l'usagère et de se tourner physiquement vers la personne concernée : *« A chaque fois pour dire quelque chose, je vais me rediriger vers la personne et me tourner même physiquement vers elle. J'essaye même visuellement chaque fois d'inclure la personne concernée. »*. E6, E1 et E5 accentuent l'importance que la personne concernée ait la parole en premier dans un réseau. Cela influence toute la dynamique du réseau : *« Il est important de donner d'abord la parole à la personne. [...] Après tout le réseau a tendance à s'articuler autour de la personne. »* (E6). E1 rencontre la bénéficiaire avant le réseau et prépare avec elle la rencontre, pour que l'usagère puisse s'exprimer. E1 et l'usagère discutent de ce qui va se passer, se dire, et de leurs stratégies : si elles s'assoient en face, à côté, etc. Cette préparation aide la bénéficiaire à être prête et à pouvoir intervenir lors des réseaux sans se discréditer. La travailleuse sociale propose également à l'usagère d'accueillir le réseau. Cette stratégie a un impact sur la dynamique

du réseau. De plus, elle est attentive au vocabulaire utilisé par les membres du réseau, et s'il le faut, demande naïvement ce que cela signifie pour que l'usagère puisse comprendre ce qui se dit : « *Je rencontre toujours la personne avant. On prépare ensemble la rencontre, cela fait partie des stratégies.* ». A l'opposé E4 n'a pas l'impression d'avoir des stratégies pour appliquer le DPA de l'usagère. Il constate qu'inconsciemment lui et les membres du réseau appliquent les principes du DPA : « *Alors je ne le fais pas, honnêtement. Parce que pour moi ça vient naturellement. Je n'y pense pas. Car il y a tellement d'autres choses à penser.* ».

5.2.1.5. Difficultés à défendre le développement du pouvoir d'agir

Toutes les personnes interrogées ont rencontré des difficultés à défendre le DPA de l'usagère lors de certains réseaux et ce pour diverses raisons. E2 constate que cela dépend des intervenantes et de leur expérience. E3 exprime que le cadre légal leur laisse peu de marge de manœuvre dans certaines situations. Les lois doivent être appliquées, il n'y a pas de discussion possible. Elle constate également que les difficultés qu'elle a à défendre le DPA dépendent des autres intervenantes présentes et de leur façon de considérer l'autre : « *Ils ont une marge de manœuvre, il y en a avec qui on arrive à atténuer, à arrondir les angles, à être moins cassants, moins exigeants certains prennent plus en compte les difficultés des gens et d'autres pas* ». Selon E5, les difficultés, qu'il rencontre à défendre le DPA, viennent du fait que les intervenantes n'ont pas toujours les mêmes objectifs en tête. Par exemple l'objectif du corps médical est de trouver une solution pour le problème « A ». A contrario, l'objectif des TS est de trouver une solution avec le bénéficiaire. Cette difficulté a été soulevée par Joëlle Mottint (2008) qui précise que les intervenantes doivent suivre un objectif commun pour assurer l'efficacité du réseau.

En tant que travailleur social, E5 se bat pour faire écouter son point de vue : « *Parce que je me dis, si nous nous n'arrivons pas à protéger les intérêts de cette famille, qui peut le faire ?* ». E6 décrit la difficulté à défendre le DPA d'une usagère lorsque le pilote du réseau ne considère pas la personne concernée. Or comme le souligne Hervé Serieyx (1996), dans le travail en réseau il n'y a pas de hiérarchie. En revanche, il y a une pilote, qui organise et dirige le réseau. Elle doit veiller à la réalisation des objectifs définis. E6 relève également la problématique du temps, un temps limité. « *Ce n'est pas toujours évident. J'ai essayé au début de défendre le DPA de la personne concernée. Finalement je me suis aussi laisser prendre par la dynamique imposée par la pilote du réseau. Et il y avait aussi le fait que c'était plus rapide de procéder ainsi. Les membres du réseau avaient un certain temps délimité à accorder à ce réseau.* ».

E4 met en avant la difficulté à défendre le DPA de l'usagère lorsqu'une intervenante a le pouvoir de décision : « *Nous on n'était pas d'accord avec cela mais elle n'a rien voulu savoir.* ». L'attitude de cette intervenante va à l'encontre d'une des deux conditions de fonctionnement du travail en réseau. Effectivement, Philippe Dumoulin et al. (2015) expriment qu'il est important que les professionnelles montrent une motivation à travailler en réseau en ayant un désir de diminuer leur incertitude quant au problème de la personne concernée en mettant un équilibre dans l'interaction avec les différentes professionnelles autour d'un problème commun. Or la professionnelle rencontrée par E4

ne met pas un équilibre dans l'interaction avec les autres membres du réseau mais impose sa décision par son pouvoir.

E1 constate que les difficultés qu'elle rencontre, à défendre le DPA de la personne concernée, sont lorsque les intervenantes du réseau mettent des barrières à l'usagère sans lui en expliquer le sens. Et lorsqu'elles ont des regards irrespectueux envers la bénéficiaire. Le dilemme pour la travailleuse sociale est d'introduire le DPA de la personne concernée mais sans la discréditer : « *Et je trouve que parfois c'est vraiment de la haute stratégie, car il ne faut pas vexer l'autre.* ». E1 met en avant deux règles déontologiques, étiqes et professionnelles, selon Philippe Dumoulin et al. (2015), à suivre lors des réseaux qui ne sont pas respectées : la discrétion professionnelle et la vigilance aux effets d'exclusion. Effectivement, la travailleuse sociale a rencontré des intervenantes qui par leurs regards ou langage excluent les usagères et ne font pas preuve de discrétion professionnelle. Par leur attitude, les intervenantes du réseau créent des liens qui peuvent être ressentie par la bénéficiaire comme une alliance contre elle. Or, selon Joëlle Mottint (2008), des liens étroits entre professionnelles menant à une alliance contre l'usagère sont à éviter.

5.2.1.6. Ressources des travailleuses sociales

Pour améliorer le déroulement des réseaux, les travailleuses sociales ont différentes stratégies. La préparation du réseau est importante selon deux professionnelles. E1 prépare toujours le réseau avec la bénéficiaire. Elle lui rappelle la raison du réseau, les objectifs, la mission de chaque intervenante ainsi que le cadre légal qui « cadre » leurs actions. Cette discussion permet d'anticiper les surprises et les frustrations lors du réseau. Joëlle Mottint (2008) affirme que le travail en réseau ne peut être efficace que si tous les membres du réseau connaissent les missions de leur propre service et se les transmettent.

« Mes ressources sont de préparer ensemble le pourquoi du réseau, les buts et les objectifs généraux. Je pense que ce qui est facilitateur aussi c'est de rappeler à la personne avec qui je vais au réseau les missions de chacune des intervenantes pour pas qu'elle se fâche si l'AS du CMS dit par exemple "Non je ne peux pas débloquer ces milles francs pour vous acheter une voiture." [...] J'essaye de rappeler le cadre légal. » (E1).

E5 prépare le réseau avec les professionnelles qui l'organisent. Elles se fixent un axe de travail commun et essaye de créer une position commune. En plus de cette discussion il prépare son axe de travail et liste les points qu'il souhaite aborder afin d'être le plus clair possible : « *Mais si tu as quelque chose qui est organisé ça te permet d'être concise et claire sur ce que tu attends. Mais ça demande une préparation.* ». Certes, respecter les objectifs définis en commun et les engagements pris font partie des règles du travail en réseau selon Philippe Dumoulin et al. (2015).

Trois professionnelles mettent en avant comme ressource le fait de parler avec les intervenantes du réseau après la rencontre afin de les sensibiliser. Effectivement, E4 pense qu'il faudrait former les autres intervenantes. « *Que les autres intervenantes connaissent la méthode et qu'elles puissent l'appliquer.* ». E6 trouve important d'exprimer aux autres membres comment elle a perçu le réseau, une sorte d'évaluation est ainsi faite : « *Après le réseau, quand la personne est partie, et si on est encore avec les intervenantes, on peut leur*

expliquer comment on a vécu le réseau et qu'on n'a pas eu l'impression que la personne ait été écoutée. ». Joëlle Mottint (2008) met en évidence que l'une des conditions du fonctionnement du travail en réseau est l'évaluation. Cela permet aux intervenantes de faire un bilan et des ajustements si nécessaire. L'évaluation rend, ainsi, le réseau formel.

E3 trouve que cela peut être douloureux pour la personne concernée de voir des professionnelles batailler sur sa propre situation : « *Je trouve toujours très désagréable de se prendre la tête en réseau quand la personne concernée est là. Bon déjà ce n'est pas constructif. J'ai plutôt tendance à reprendre après.* ». Effectivement, comme le met en évidence Philippe Dumoulin et al. (2015), pour qu'un réseau soit significatif, il ne suffit pas de se réunir simplement. Les professionnelles doivent interagir ensemble à propos d'un problème défini. La coordination et l'interaction sont les mots d'ordre.

Deux personnes interrogées mettent en avant l'importance d'agir également pendant le réseau et de mobiliser la personne. « *Ce serait de mettre en avant le fait que cette méthode permet de mobiliser la personne et de la faire avancer et de la faire participer à sa réinsertion ou à son développement.* » (E4). Si E6 sent que les intervenantes n'intègrent pas la bénéficiaire, elle essaie de rebondir sur les propos des intervenantes pour inclure la bénéficiaire dans la discussion. Ses ressources sont les suivantes : « *Redonner la parole à la personne, essayer qu'elle puisse elle-même s'exprimer.* » Effectivement, développer les compétences des personnes, afin qu'elles puissent influencer leur réalité en fonction de leurs désirs et de leurs souhaits, est l'une des caractéristiques du DPA selon Yan Le Bossé et Loraine Gaudreau (2002). De plus, comme le mettent en évidence Philippe Dumoulin et al. (2015), l'une des règles du travail en réseau est le fait que la personne concernée soit actrice.

5.2.1.7. Synthèse de la première hypothèse

En conclusion, quatre professionnelles interrogées pensent que la place du DPA de l'usagère dans les réseaux est variable et dépend de différents critères : « *Alors je dirais que cela dépend des réseaux.* » (E6). Deux d'entre elles affirment malgré tout que le DPA de la bénéficiaire est majoritairement respecté : « *On l'applique mais souvent sans s'en rendre compte. C'est vraiment une méthode qui est très intéressante mais je pense qu'on l'a tellement intégrée qu'on oublie que derrière il y a une théorie et une démarche.* » (E4).

Deux travailleuses sociales évoquent le fait que le DPA a peu de place lors des réseaux. Une professionnelle affirme que les autres intervenantes du réseau n'ont pas connaissance du DPA : « *Non alors pas du tout. Et je pense qu'ils ne sont pas prêts d'admettre que la personne sache mieux qu'eux ou autant* » (E1). En revanche, deux personnes pensent que seules les TS le connaissent et trois personnes interrogées pensent que la profession importe peu, mais que cela dépend de la personne. Le DPA ne peut être appliqué dans certaines situations comme l'urgence ou lorsque la personne ne va pas bien ou ne veut pas collaborer. Cela reste une situation momentanée. Les travailleuses sociales ont développé des stratégies pour que la personne concernée puisse s'exprimer lors des réseaux comme : questionner la personne, la posture, commencer le réseau par l'usagère, etc.

L'hypothèse 1 est infirmée à cent pourcents car toutes les personnes interrogées ont déjà rencontré des difficultés à défendre le DPA de l'usagère pour diverses raisons : pilote du

réseau désintéressé de la personne, pouvoir décisionnel, etc. Les travailleuses sociales ont développé des ressources à la suite de ce constat, telles que préparer le réseau avec l'usagère ou les professionnelles, sensibiliser les intervenantes au DPA, intervenir lors du réseau. Ainsi, les travailleuses sociales rencontrent effectivement des difficultés à défendre le DPA de l'usagère lors de réseaux, mais cela n'est pas toujours le cas. Les travailleuses sociales ont mis en évidence que le fait de pouvoir défendre le DPA des usagères dépend de nombreux critères : la pilote du réseau, les intervenantes du réseau, la personne concernée, le cadre légal, etc.

5.2.2. HYPOTHÈSE 2

*Les travailleuses sociales ont la responsabilité d'intégrer l'usagère dans la décision finale la concernant lors de réseaux, en amenant les autres intervenantes à appliquer le principe de **faire avec** l'usagère.*

5.2.2.1. Responsabilité des travailleuses sociales à intégrer l'usagère dans la décision finale

Cinq personnes interrogées pensent que la première responsabilité des travailleuses sociales est d'intégrer l'usagère dans la décision finale : « *Je pense que c'est l'une des premières responsabilités qu'on a.* » (E3). En effet, il est écrit dans le Code de Déontologie des travailleuses sociales que « *Le droit des personnes de faire leurs propres choix et de prendre leurs propres décisions en rapport avec leur bien-être doit être particulièrement respecté, sous réserve que cela n'enfreigne ni leurs droits, ni celles d'autrui, ni les intérêts légitimes d'autrui.* » (BECK et al., 2010, p. 8).

E3 complète ce principe en disant que le degré de décision de la personne dépend de sa capacité de discernement, mais c'est malgré tout important de l'impliquer dans les décisions. Geneviève Petitpierre (2010) précise que le degré de participation dépend de l'âge et du degré de maturité de la personne. Tout le monde ne peut pas participer de la même façon. Chacun à ses ressources et ses faiblesses et il est important de les prendre en considération.

E4 met la personne au centre pour que cette dernière se sente impliquée et participe activement au projet : « *Personnellement je me sens responsable que la personne fasse partie de la décision, car je pense que c'est normal et important. Sinon l'usagère risque de ne pas se sentir concernée.* ». E1 pense également que c'est la responsabilité du TS : « *Je pense que notre responsabilité c'est vraiment que les ressources de la personne soient mobilisées, que ses projets soient entendus, ainsi que ses besoins et ses envies. Je pense qu'on est un peu là pour traduire cela ou pour accompagner cela.* ». La référence aux ressources des bénéficiaires va dans le sens du concept de développement du pouvoir d'agir décrit par Claire Jouffray (S.D.) : l'usagère, dans le développement du pouvoir d'agir, est actrice du changement qui est négocié par rapport à ses ressources disponibles. Ces dernières peuvent être : son réseau social, ses qualités, ses compétences, etc. Claire Jouffray (S.D.) met en évidence que la travailleuse sociale est présente comme personne-ressource, qui co-construit le changement avec la bénéficiaire en se basant sur les ressources déjà disponibles.

E5 relève un point concernant l'organisation du réseau : il est important de concrétiser les discussions à la fin du réseau : *« Par rapport à la décision finale on a des responsabilités : concrétiser les discussions et décider d'une optique de travail qui soit commune. »*. Effectivement comme l'évoque Joëlle Mottint (2008), l'une des règles du travail en réseaux, pour éviter les risques, est de suivre un objectif commun.

Dans le contexte actuel de travail de E2, c'est l'animatrice qui a la responsabilité d'inclure les familles dans la décision finale : *« Si je dois me baser sur ici, où les réseaux sont animés par les suivis de famille. C'est souvent la pilote qui va donner la parole aux parents, si toi tu ne le fais pas elle va y être attentive. »*. Philippe Dumoulin et al. (2015) expriment que l'animatrice a un rôle particulièrement exigeant car elle doit s'assurer que toutes les membres puissent s'exprimer, s'écouter et se comprendre, maintenir une coordination, et garder la perspective des besoins de l'usagère.

5.2.2.2. Etat actuel de l'intégration des usagères dans les réseaux

E1 pense que les bénéficiaires ne sont pas suffisamment prises en considération et trop rarement : *« Encore rarement, selon mon expérience. Ou parfois je trouve que c'est par lassitude que la personne va dire "Ha bah oui c'est une bonne idée je suis contente, je suis contente." »*. Ce constat va à l'encontre du principe d'autodétermination qui est défini comme la démarche de fixer par soi-même ses choix et ses actes, selon le Trésor de la Langue Française Informatisée (TLFI, 2017). Selon Yvan Paquet et al. (2016), la théorie de l'autodétermination appuie sur l'importance d'expérimenter son autonomie, ses compétences et son appartenance sociale. Or, dans la majorité des réseaux expérimentés par E1, l'usagère n'a pas l'occasion d'être intégrée et d'utiliser ses ressources, compétences et de fixer ses propres choix.

Trois personnes pensent que les bénéficiaires sont incluses dans les décisions : *« Normalement oui. La plupart du temps oui. Pour moi, il n'y a pas de réseaux s'il n'y a pas la bénéficiaire. Pour moi, c'est la principale actrice et la principale bénéficiaire du réseau aussi. Donc si elle ne peut pas participer à la décision, ça arrive, mais je pense que c'est dommage. »* (E4). La notion d'autodétermination, définie par Deanna J. Sands et Mickael Wehmeyer (2014, p.174), est ainsi respectée : *« Les habiletés et attitudes requises chez une personne, lui permettant d'agir directement sur sa vie en effectuant librement des choix non influencés par des agents externes indus. »*

E6 se questionne sur la sincérité des réponses, est-ce qu'elles acceptent sous la pression où sont-elles réellement d'accord ?

« Alors en général je dirais que oui. Mais parfois je me pose la question si vraiment la personne a eu le choix. Car c'est-à-dire on est dans le réseau, on parle de certaines choses, on essaye toujours de se baser sur ce que veut la personne, sur ses ressources et sur sa situation actuelle. Mais pour certaines situations, c'est vrai qu'entre professionnelles on a mis un objectif en place, et la personne elle dit oui à la fin, parce qu'on lui pose la question. Mais je ne sais pas jusqu'à quel point elle est d'accord. Donc je dirais qu'on essaye, mais dans certaines situations effectivement j'ai l'impression que les bénéficiaires elles veulent nous faire plaisir. »

Ce questionnement rejoint l'un des six risques décrits par Joëlle Mottint (2008) : des liens étroits entre professionnelles menant à une alliance contre l'usagère est à éviter. De plus, une coalition entre professionnelles créant des projets pour la bénéficiaire et non avec cette dernière, est une dérive possible.

E3 s'assure toujours que la personne ait bien compris les discussions du réseau : « *Alors moi j'ai l'impression quand même qu'on redemande toujours à la personne si elle a compris les objectifs qui ont été posé. Souvent on lui fait répéter pour être sûr qu'elle a bien compris. Je m'assure toujours auprès de la personne qu'elle ait bien compris.* ». E3 respecte l'un des principes de l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires : inciter la personne à réfléchir par elle-même sur le moyen pour surmonter sa difficulté. La travailleuse sociale la soutient dans sa démarche en tant que facilitatrice et ainsi la personne peut développer des compétences et les transposer à d'autres situations à venir, selon Claire Jouffray (S.D.).

5.2.2.3. Application du **faire avec** par les intervenantes du réseau

Trois personnes interrogées prétendent que les intervenantes du réseau n'appliquent pas vraiment le principe de **faire avec**. E1 pense que chacune se présente avec des objectifs différents, des attentes et des envies différentes : « *Je ne pense pas qu'elles le fassent. C'est triste de répondre cela. Mais je pense qu'on arrive chacune avec un objectif.* ». Or, fixer des objectifs communs fait partie des règles déontologiques, éthiques et professionnelles du travail en réseau définies par Philippe Dumoulin et al. (2015). De plus, créer un projet pour la bénéficiaire implique les risques suivants : exclure encore plus des personnes qui le sont déjà du fait de leur situation, selon Jacques Danancier (2011), et de ne pas augmenter leur estime de soi, selon Daniel Granval (2014).

E5 pense que toutes les intervenantes adhèrent à ce principe, mais que dans la pratique elles ne l'appliquent pas : « *Dans les faits on se trouve bien souvent dans des situations ou parfois le **faire avec** a aussi ses limites, dans les situations d'urgence par exemple. [...] Mais de manière générale, ce **faire avec** est adhérent par tout le monde mais dans les faits on est beaucoup projeté dans du **faire pour**.* ». E3 relève les différences de formation, de valeurs et de personnalités, mais conclut quand même en disant que c'est elle qui interroge la bénéficiaire : « *Alors chacune arrive avec sa formation, ses propres valeurs et le cadre institutionnel dans lequel elle travaille. Tous ces facteurs influencent la façon de travailler. Mais en général c'est moi qui reformule et questionne la personne concernée.* ». E3 applique les principes du rapport du CESE (2000) qui met en avant le fait que la travailleuse sociale doit centrer son travail autour de la bénéficiaire et de ses compétences visibles ou à faire émerger. La travailleuse sociale doit permettre à la bénéficiaire de devenir actrice de sa relation avec la société et de se réapproprier ses droits.

Trois personnes interrogées n'ont pas d'avis fixe sur la question. Différents facteurs sont à prendre en compte. E4 pense que ça dépend du contexte et de la personne : « *Mais c'est toujours, je pense, en lien avec la personne. Si on a une personne qui n'est pas du tout ouverte et qui n'a pas envie d'avancer, ça va être compliqué.* ». Le contenu et les objectifs du réseau ont un impact sur l'application du **faire avec** selon E6 :

« Après je dirais que chaque intervenante essaye plutôt de demander à la personne ce qu'elle peut faire. Après il y a des intervenantes qui automatiquement, me disent par exemple "alors voilà telle action je vais faire

cette demande-là". Alors que parfois la personne pourrait la faire elle-même. Mais l'intervenante se positionne et va faire elle-même la démarche car elle a l'habitude. Donc je dirais que cela dépend vraiment des réseaux et de ce qu'il y a à faire. ».

Effectivement, Corinne Verdu et Isabelle Lorenzi-Sonnet (2013) mettent en évidence qu'il est nécessaire de considérer la place de l'usagère, le pluralisme des institutions et des intervenantes, la diversité des lieux d'exercice et le large éventail des modes d'intervention. Afin de respecter la mission travail social qui est de mener une action sociale et éducative, préventive et curative, tout en respectant les personnes concernées.

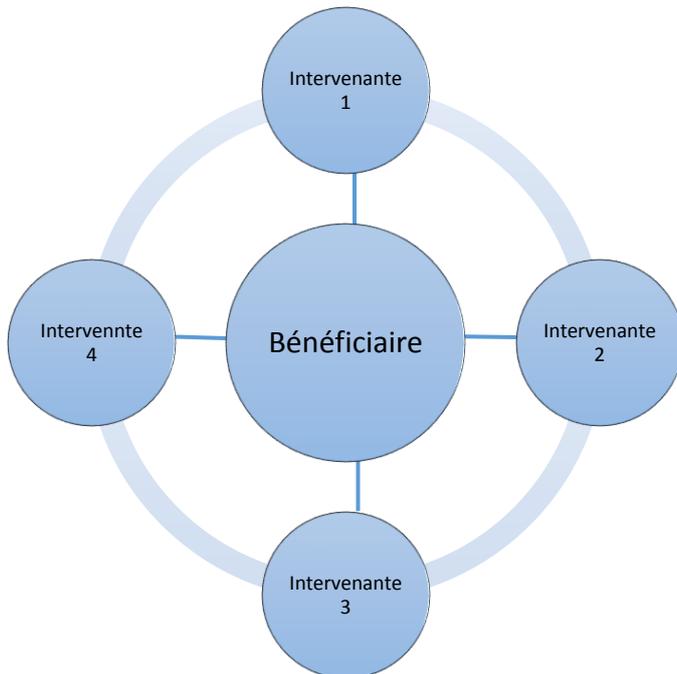
E2 rejoint le point de vue de E6. L'application du **faire avec** par les intervenantes dépend du sujet abordé pendant le réseau. *« Ça dépend les thématiques abordées, si c'est un sujet médical les parents ne sont pas beaucoup concernés selon la gravité de la situation. Mais pour les thérapies par exemple, les parents ont toujours leur mot à dire. »* (E2).

5.2.2.4. Les obstacles au **faire avec**

E1 pense que l'obstacle majeur au **faire avec** est l'attitude des autres intervenantes du réseau : *« Alors les obstacles qui empêchent de **faire avec** ce serait la "non-connaissance" des intervenantes. »*. De faite, les intervenantes « font pour » les bénéficiaires. Lisra (2018) mentionne que **faire pour** signifie qu'une personne décide, fait et pense à la place de l'usagère qui ne peut qu'acquiescer. La professionnelle décide des objectifs, des modalités d'évaluation, détient tous les critères de l'action. Elle fait à la place de la personne concernée qui est censé agir, parcourir et réaliser les changements qui la concernent.

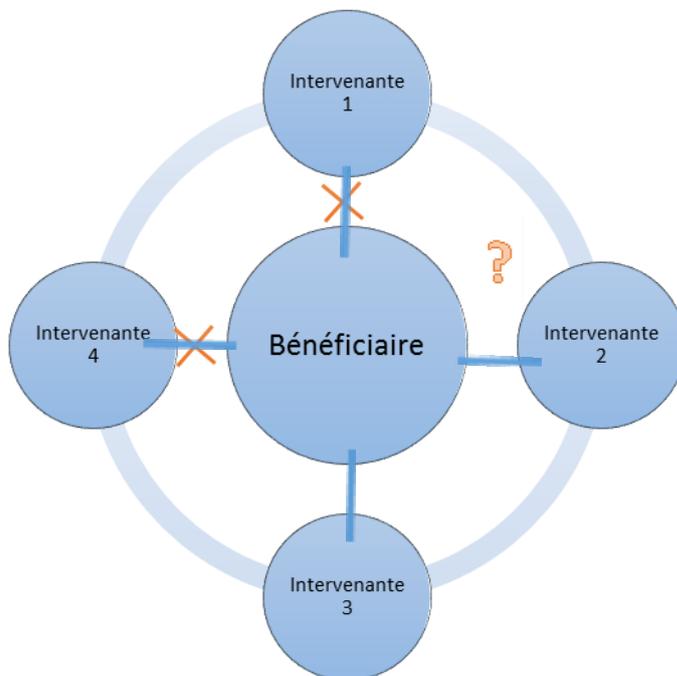
E1 compare l'image du réseau tel qu'on l'imagine avec l'image qu'elle se fait des réseaux auxquels elle participe. Dans le réseau théorique il y a des liens entre tout le monde. Dans ses réseaux, elle ne voit pas les liens entre toutes les participantes, et n'a pas l'impression que la bénéficiaire est connectée à chaque intervenante. Certaines intervenantes se déresponsabilisent et s'appuie sur le reste du réseau.

Tableau 5 : Représentation commune du réseau ordinaire, tableau créé par Floriane Moulin et Khloé Cavin, 2018



Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES

Tableau 6 : Représentation du réseau par E1, tableau créé par Floriane moulin et Khloé Cavin, 2018



E4 relève les mauvaises connaissances des tâches respectives de chacune : « *Je pense aussi si les intervenantes ne connaissent pas les rôles de chacune, cela complique la situation. Et de savoir qui fait quoi aussi. De bien connaître ce que moi je peux faire et ce que ma collègue fait.* ». Comme le mentionne Joëlle Mottint (2008), le travail en réseau ne peut être efficace que si tous les membres du réseau connaissent les missions de leur propre service et se les transmettent.

Selon E6, à certains moments de la vie de la bénéficiaire, il se peut qu'elle ne soit pas apte à prendre des décisions :

*« Lorsque la personne n'est pas du tout preneuse ou alors qu'elle n'a pas cette envie de participer. Ou alors lorsque la personne est dans une période de manque total de confiance en elle, en ses capacités, etc. Je pense que là, on a beau essayer de **faire avec** la personne, or elle a juste besoin d'aide et qu'on fasse pour elle ou avec elle en tout cas. [...] Je pense que dans certaines situations on va être obligé de porter un petit bout la personne pour juste lui permettre de rebondir et de repartir par elle-même. ».*

Les situations d'urgences font partie des moments où la notion de **faire avec** ne peut pas être appliqué selon E5 : « *Pour moi, on ne peut pas travailler avec la notion de **faire avec** quand il y a un danger imminent, une situation d'urgence. Comme par exemple lorsqu'il y a des problèmes de sécurité d'une personne. Typiquement quand il y a de la maltraitance.* ». Yan Le Bossé (2016) met en évidence que la professionnelle doit adapter son intervention à chaque situation particulière tout en gardant les mêmes objectifs, mais ce qui est important c'est le « ici et maintenant ». « *Parfois le cadre légal qui régit le travail des travailleuses sociales peut limiter l'application du **faire avec** les bénéficiaires. Je pense que le cadre légal nous laisse peu de marge de manœuvre dans certaines situations.* » (E3).

L'obstacle de la langue peut parfois empêcher le DPA : « *La langue étrangère que parlent les parents et la volonté qu'ont les parents de collaborer peuvent être des obstacles. Selon les parents la collaboration peut prendre du temps à se mettre en place.* » (E2).

5.2.2.5. Propositions pour favoriser le développement du pouvoir d'agir de la bénéficiaire

Les professionnelles interrogées ont quelques idées en tête pour améliorer le déroulement des réseaux et favoriser le développement du pouvoir d'agir des bénéficiaires.

1. Formation

Deux travailleuses sociales interrogées estiment manquer de formation au travail en réseau. Chaque professionnelle a sa propre définition du DPA et ses propres objectifs, ce qui créent une incohérence. Elles constatent également que les autres intervenantes du réseau ne sont pas suffisamment formées au DPA et qu'ainsi une formation serait pertinente. Selon la Fédération nationale des associations d'accueil et de réadaptation sociale (2011), travailler sur la base du développement du pouvoir d'agir implique un changement de posture de la part des travailleuses sociales : de la posture d'expertes à celle de passeuses.

E6 pense qu'il faudrait généraliser une formation du travail en réseau pour sensibiliser les professionnelles. E1 rejoint son point de vue :

« Alors je pense qu'un petit bout de formation aux réseaux pour les intervenantes pourrait être une solution. Parce que travailler en réseaux ou collaborer c'est quand même très différent. Collaborer consiste à s'échanger les informations. Et souvent les réseaux servent à cela, alors que la bénéficiaire est là et elle attend. Son sort dépend parfois des réseaux "Est-ce que je vais sortir de l'hôpital à la fin de ce réseau ? " ».

2. Structurer le réseau

Quatre travailleuses sociales pensent que les réseaux ne sont pas suffisamment organisés et structurés. L'ordre de prise de parole, l'organisation et l'animation sont des points importants pour le bon déroulement d'un réseau. E1, E5 et E3 proposent de faire parler la bénéficiaire en premier afin qu'elle puisse exprimer ses besoins, ses attentes et ses ressentis. Le réseau pourra ainsi s'articuler autour d'elle : *« La première chose c'est de questionner la personne, de lui donner la parole à elle en premier. »* (E3).

E5 propose une préparation en trois temps. En amont du réseau un travail devrait être fait. Travailler avec l'usagère, lui demander quelles sont ses attentes, ses besoins, ses envies et lui expliquer qu'elle peut attendre du réseau pour qu'il n'y ait pas un trop grand décalage entre ses attentes et la réalité. Cette préparation permet aux bénéficiaires de ne pas être surprises et peut éviter certaines frustrations : *« C'est un peu la guerre pour elles, elles ne doivent pas lâcher le morceau. Le fait qu'il y ait dix professionnelles pour leur faire dire "moi je ne comprends pas mieux la situation c'est les professionnelles qui ont raison ". »* (E5). Ensuite pendant le réseau, il interroge la bénéficiaire en premier et conclut le réseau avec cette-dernière. Pour finir, il fait un bilan du réseau avec la bénéficiaire : ces questions et remarques sont utiles pour préparer l'ordre du jour du prochain réseau. E5 note également l'importance de faire un ordre du jour, il permet à chacune de préparer ce qu'elle veut transmettre lors du réseau. En lien avec l'ordre du jour E1 soulève l'importance de prendre un PV pendant la séance et d'établir les rôles de chacune :

« Je pense qu'il devrait toujours y avoir une personne qui prend le PV, que quelqu'une, qui ne soit pas forcément la personne qui reçoit, soit chargée de la prise de parole de chacune. On devrait, au début du réseau, dire qui fait quoi pendant la séance. Car cela part souvent dans tous les sens, car personne ne se sent de faire l'animatrice qui dit stop. ».

En effet, Philippe Dumoulin et al. (2015) mettent en avant que cela est le rôle de l'animatrice de faire respecter les règles établies et de réguler les conflits.

3. Engagement des professionnelles

E1 constate que les intervenantes ne mettent pas toujours en œuvre ce qui a été décidé dans le réseau, selon elle il faudrait que quelqu'une se charge de vérifier si les décisions ont été appliquées :

« Et après il y a qui fait quoi. Je trouve qu'on devrait s'engager les professionnelles. Si je te dis "ok moi je m'occupe avec elle, demain on trouve un psy". Ben je devrais devoir rendre des comptes quelque part, à toutes ces professionnelles qui sont là, et à la personne concernée. Mais il n'y a personne qui demande de rendre des comptes. Au lieu de cela, les intervenantes se passent la main "ha non ça ce n'est pas mon service, c'est le tien". ».

4. Oser la créativité

Deux professionnelles s'interrogent sur le lieu du réseau et le nombre de personnes présentes. Est-ce qu'il est toujours nécessaire que tout le monde participe au réseau ? Est-ce que le nombre de personnes présentes a un impact sur la participation des bénéficiaires à la discussion ? E2 pense que : *« Diminuer les personnes présentes dans le réseau permet aux parents de s'exprimer plus librement. ».*

E5 se questionne sur le lieu du réseau :

« Et après la créativité, proposer d'autres formes de réseaux. Je me demande si les réseaux ne peuvent pas se faire dans des lieux un peu plus sympas. Cela ne doit pas être quelque chose de facile d'être autour d'une table avec douze professionnelles. » (E5, 2018).

5.2.2.6. Comment les travailleuses sociales pourraient amener les autres intervenantes à appliquer le principe de **faire avec ?**

Pour amener les intervenantes du réseau à appliquer le principe du **faire avec**, les travailleuses sociales s'appuient soit sur leurs compétences personnelles soit sur le cadre institutionnel :

1. Attitude personnelle

Trois travailleuses sociales s'appuient sur leurs propres compétences. E4 discute avec l'intervenante avec laquelle il est en désaccord. Pour des raisons professionnelles, cette discussion a lieu en dehors du réseau : *« Je pense que c'est en ayant un échange, en parlant avec la personne, en lui montrant ce que c'est, ce que cela peut apporter. Mais plutôt en dehors de la rencontre, c'est plus adéquat je pense que pendant le réseau. ».*

E1 n'hésite pas à questionner les intervenantes pendant le réseau, de manière subtile :

« Peut-être à chaque fois reposer la question du sens de la rencontre. Je crois que quand on ramène des personnes assises autour d'une table à "Pourquoi on est là ? [...]. Qu'est-ce qu'on veut ? On veut juste mettre des informations en commun ? Ou on veut avoir un projet qui tient la route avec lui qui se situe par rapport à son projet ? " ».

E5 n'est pas dans une optique de persuasion directe, il pense que c'est par son comportement que les choses vont évoluer :

*« En ne perdant pas cette optique dans les réseaux, et en ne bafouant pas ses valeurs parce que telle et telle personne a pris cette position. Moi je ne dois pas lâcher mes valeurs. C'est difficile de convaincre une personne de **faire avec**, il*

faut accepter que sur ça on n'a pas vraiment de contrôle. La seule chose sur laquelle on a du contrôle c'est nous. C'est par ton attitude que tu vas peut-être amener les professionnelles à se poser des questions. C'est mieux de convaincre par son attitude que d'adopter une posture frontale de persuasion. C'est perçu comme une attaque et la personne va se défendre. Donc j'aime mieux démontrer par la pratique. Comme on dit aux parents : l'éducation c'est 10% de théorie et 90% de pratique. ».

Par son attitude, E5 rejoint le rapport du Conseil Economique, Social et Environnemental (2000) qui définit la vocation du travail social comme l'action d'aider des personnes à accéder à leurs droits et de créer ou de recréer des liens sociaux. E5 est engagé et se teste à défendre le fait de **faire avec** les usagères auprès des intervenantes.

2. Niveau institutionnel

E3 pense que c'est la responsabilité des institutions d'insérer dans leur philosophie le principe de **faire avec**. Selon elle, il n'y a pas suffisamment de temps à disposition pour favoriser le principe de **faire avec** les bénéficiaires :

*« Cela peut être une philosophie, qui devrait être la base, et qui devrait être écrite dans l'institution. Je pense que l'enjeu c'est de prendre le temps. Car c'est beaucoup plus facile de faire à la place que de **faire avec**. **Faire avec**, ça veut dire dégager du temps pour **faire avec** la personne. Les services sociaux sont très surchargés, et n'ont pas toujours du temps. ».*

Inscrire le principe de **faire avec** au niveau institutionnel, respecterait les missions des travailleuses sociales définies par Jacques Ladsous (2010) : aider celles qu'elles rencontrent mais d'abord chercher avec elles les points positifs sur lesquels elles peuvent s'appuyer pour se connaître et se faire reconnaître.

5.2.2.7. Le projet individualisé

E1 trouverait intéressant de préparer le réseau par écrit avec la bénéficiaire pour mettre au clair ses idées :

« Que la personne de confiance dise " pour ce réseau on va se préparer par écrit". Car je pense que l'écrit cela peut-être rassurant pour la personne. Cette dernière arrive et distribue un document à tout le monde et après tout le monde peut discuter à partir de cette base. ».

E2 présente le projet individualisé aux parents qu'elle a imaginé concernant leur enfant préalablement au réseau. Elle présente les objectifs, le programme d'activité, les conduites sociales travaillées, etc. A la fin du réseau, elle donne le programme aux parents pour qu'ils le consultent tranquillement à la maison et elle se tient à disposition pour les éventuelles remarques, commentaires et questions : *« Plutôt que de devoir faire dans le stress de la réunion. Tu vois, tu parlais de la décision finale, je crois qu'elle n'est pas obligée d'être prise à la fin de la réunion. Les parents peuvent avoir un temps de réflexion à la maison sans les professionnelles. »* (E2). Le Service de la Protection de la Jeunesse (S.D.) propose de ne pas forcément inclure la bénéficiaire à la phase de mise en commun et d'élaboration du projet

mais uniquement à celle de synthèse. Cette proposition implique que l'usagère ne prenne pas part à l'élaboration de son projet mais que ce sont uniquement les intervenantes du réseau, entre elles, qui créent le projet pour la bénéficiaire. Dans un deuxième temps, les intervenantes du réseau synthétisent leurs décisions au sujet de l'usagère. Effectivement, E2 prépare préalablement au réseau le projet individualisé puis le présente aux parents.

E3 utilise le projet individualisé lors des réunions en individuel avec la bénéficiaire, elles fixent de objectifs ensemble. Lors des réseaux, elles expliquent aux autres intervenantes les objectifs sur lesquelles elles travaillent : « *Souvent, en tant que curatrices, nous n'avons pas le plus la parole dans un réseau. Mais moi j'essaie toujours de dire "qu'avec cette personne ce que nous travaillons c'est la gestion du budget".* ».

E6 pense que les principes du projet individualisé sont appliqués lors des réseaux :

« J'ai l'impression que cela se fait quand même un peu dans le sens où on met un objectif, et on refait le point après tant de temps. Après on n'utilise pas forcément le terme "projet individualisé". Mais effectivement je pense que cela peut être intéressant. Et de se re-voir surtout et de ré-évaluer. ».

E5 et E4 considèrent que le projet individualisé permet de **faire avec** la personne lors des réseaux : « *Le projet individualisé permet de montrer à la personne qu'on considère ce dont elle a envie, ce dont elle a besoin, et qu'on crée le projet avec elle. Si on accompagne les personnes toujours de la même manière, on ne fait pas avec la personne. Oui le projet individualisé permet de **faire avec**.* » (E5). Selon Yvan Paquet et al. (2016), la théorie de la concordance dit que lorsque les objectifs sont liés au soi, donc aux traits de personnalité de l'individu, et à la satisfaction émotionnelle, ils sont plus susceptibles d'être atteints. Ainsi, le fait que les professionnelles, à travers le projet individualisé, soient attentives à ce que les objectifs fixés soient liés à la personne concernée, augmente le degré de réalisation des objectifs.

5.2.2.8. Les travailleuses sociales et leur responsabilité d'intégrer l'usagère dans la décision finale lors des réseaux

Actuellement une personne constate que les usagères ne sont pas suffisamment prises en considération, trois personnes disent que les usagères sont incluses dans les décisions, et une personne se demande si les usagères sont réellement impliquées ou est-ce qu'elles subissent une sorte de pression de la part de l'ensemble du réseau.

Cinq personnes interrogées pensent que c'est la première responsabilité de la travailleuse sociale d'intégrer l'usagère dans la décision finale. Une personne relève que dans son contexte de travail actuel, c'est la personne chargée d'animer le réseau qui doit y faire attention.

Trois travailleuses sociales prétendent que les intervenantes du réseau n'appliquent pas vraiment le principe de **faire avec**, alors que trois personnes interrogées n'ont pas d'avis fixe sur la question. Différents facteurs sont à prendre en compte (sujet abordé, contexte actuel de la bénéficiaire, etc.).

Les travailleuses sociales ont différentes stratégies pour amener les intervenantes du réseau à **faire avec** l'usagère. Certains passent par l'argumentation, d'autres partent du principe que si leur posture fonctionne les intervenantes vont agir par imitation, et d'autres utilisent le questionnement lors du réseau.

La deuxième hypothèse est confirmée : cinq travailleuses sociales sur six interrogées pensent que c'est leur rôle d'intégrer l'usagère dans la décision finale la concernant. Et toutes ont des stratégies pour amener les intervenantes à appliquer le principe du **faire avec**.

5.2.3. RÉSULTATS FINAUX

Les deux hypothèses ont été confirmées.

- 1) La présente recherche conclue qu'effectivement les travailleuses sociales rencontrent des difficultés à défendre le développement du pouvoir d'agir de l'usagère, lors de réseaux, auprès des autres intervenantes. Les travailleuses sociales ont mis en évidence que le fait de pouvoir défendre le développement du pouvoir d'agir des usagères dépend de nombreux critères : la pilote du réseau, les intervenantes du réseau, la personne concernée, le cadre légal, etc.
- 2) Selon cinq professionnelles interrogées, c'est le rôle des travailleuses sociales d'intégrer la bénéficiaire dans la décision finale la concernant. Toutes les travailleuses sociales interrogées ont des stratégies pour amener les intervenantes à appliquer le principe du **faire avec**.

PARTIES VI : CONCLUSION

6.1. RÉPONSE À LA QUESTION DE RECHERCHE

Pour conclure ce travail nous allons répondre à la question de recherche qui est : *« Comment les travailleuses sociales peuvent-elles surmonter les difficultés qu'elles rencontrent à défendre le développement du pouvoir d'agir des usagères lors des réseaux, auprès des autres membres ? »*.

Grâce aux éléments apportés par les travailleuses sociales interrogées, des pistes pour introduire le développement du pouvoir d'agir des usagères, lors du travail en réseau, sont proposées. Cette liste n'est pas exhaustive, elle relate simplement les dires des travailleuses sociales interrogées.

Répartition des rôles

Selon les professionnelles, il est primordial qu'à chaque réseau ces rôles soient répartis pour que le développement du pouvoir d'agir du bénéficiaire soit appliqué. Ces éléments sont connus, néanmoins les travailleuses sociales interrogées constatent qu'ils ne sont pas automatiquement appliqués.

- **Scribe** : Quelqu'une qui prenne **un PV** et qui le transmette à tout le monde pour avoir une ligne de travail commune.
- **Animateur** : Quelqu'une qui **anime** le réseau.
- **Garant du temps** : Quelqu'une qui soit **garante** de la gestion **du temps**.

Préparation

- Préparer **un ordre du jour** avec les objectifs du réseau et le transmettre aux différentes actrices du réseau. Cet ordre du jour permet aux différentes professionnelles et aux bénéficiaires de préparer ce qu'elles vont dire.
- **Préparation personnelle** avant le réseau : chaque professionnelle prépare ce qu'elle veut dire pour que son discours soit clair et efficace.
- **Préparer le réseau avec la bénéficiaire** en lui expliquant ce qui va se passer et la préparer à répondre aux questions des autres intervenantes. Cette préparation lui permettra d'être plus à l'aise pour exprimer ses besoins, envies, difficultés pendant le réseau. Après le réseau la professionnelle prend un temps avec la bénéficiaire pour savoir comment elle a vécu le réseau, est-ce qu'elle est satisfaite ou non, est-ce que s'est sentie écoutée... ? Cet échange permettra de préparer le prochain réseau.
- Réfléchir aux **emplacements des personnes** pendant le réseau pour que la bénéficiaire se sente à l'aise et intégré au réseau. Est-ce que toutes les professionnelles sont face à la bénéficiaire ? Qui est à côté de qui ? Quelle est la convivialité du lieu ?

- **Adapter le nombre de personnes présentes au réseau** et la durée du réseau au niveau de compréhension des personnes. Par exemple : Quel est le sens de faire un réseau d'une heure de temps avec une usagère qui ne parle pas bien le français et dix professionnelles qui ont chacune un vocabulaire spécifique.
- Connaître le **cahier des charges** de chaque intervenante, son rôle, ce qu'elle peut et doit faire.

Organisation pendant le réseau

- Laisser du temps à la bénéficiaire **au début et la fin** du réseau pour s'exprimer. Cela demande une préparation pour que la bénéficiaire ne soit pas prise par surprise.
- Faire un **bilan** à la fin du réseau pour rappeler, nommer et vérifier les décisions prises.
- Appliquer le **développement du pouvoir d'agir** de l'usagère durant le réseau.

Une interrogation émerge alors suite à ce Travail de Bachelor : comment pourrait-on procéder pour qu'une uniformisation du travail en réseau se crée et qu'ainsi toutes les bénéficiaires aient un suivi égalitaire basée sur les notions de développement du pouvoir d'agir, faire avec et autodétermination.

6.2. DIFFÉRENTES LIMITES DE LA RECHERCHE

L'analyse des entretiens a mis en lien les réponses des travailleuses sociales avec la partie théorique. Elle a permis d'évaluer les hypothèses de recherche.

Cette recherche a ses limites, qui ont probablement influencé les résultats. L'une de ses limites est le nombre de personnes interrogées dans le cadre des entretiens semi-directifs. L'analyse des hypothèses correspond à l'avis de six travailleuses sociales différentes. Les avis énoncés n'engagent qu'elles et ne représentent pas une généralité ou une certitude.

Le temps à disposition étant assez réduit, nous n'avons pas eu la possibilité de faire deux entretiens par professionnels. Parfois les réponses données par les travailleuses sociales ne répondaient pas exactement à la question posée. Un deuxième entretien aurait pu être utile pour approfondir et questionner certaines réponses.

Cette recherche s'est intéressée au point de vue des travailleuses sociales quant au développement du pouvoir d'agir de l'usagère dans le cadre d'un réseau. Il aurait été intéressant de connaître l'avis des bénéficiaires quant au développement du pouvoir d'agir dans le cadre des réseaux ?

6.3. INVENTAIRES DE NOS APPRENTISSAGES

Le Travail de Bachelor nous a amenées de nombreux apprentissages. Nous avons développé de nouvelles connaissances théoriques sur ces notions : le DPA, le **faire avec**, l'accompagnement, l'autodétermination, le travail en réseau et le projet individualisé. Cet enrichissement est une grande ressource pour notre avenir professionnel. Le contexte complexe qu'est le travail en réseau, a été apprivoisé tout au long de la présente recherche et nous en avons appris de nombreux éléments. D'ailleurs, des pistes afin d'introduire le DPA de l'usagère, lors d'un travail en réseau, ont été proposées. En tant que futures travailleuses sociales, cet apprentissage du travail en réseau est un réel atout. Il complète bien le contenu des cours théoriques que nous avons eu à ce sujet à la HES-SO Valais. Nous pouvons déjà commencer à pratiquer les connaissances acquises grâce à la présente recherche à travers notre deuxième formation pratique.

Nous avons pu atteindre nos objectifs de recherche. Nous avons découvert comment les travailleuses sociales analysent la place du DPA de l'usagère dans les réseaux, et la connaissance des autres intervenantes sur cette notion. Nous avons cerné quels sont les obstacles au DPA de l'usagère lors de réseaux. Les moyens mis en place par les travailleuses sociales pour introduire le DPA de la bénéficiaire dans le cadre de réseaux, auprès des autres intervenantes, ont été repérés. Nous avons déniché comment les travailleuses sociales définissent leur responsabilité quant à l'intégration de l'usagère dans la décision finale, lors de réseaux. Il a été confirmé que le projet individualisé, pourrait permettre aux travailleuses sociales d'amener les membres du réseau à **faire avec** l'usagère et l'intégrer à la décision finale. Les pistes d'action possible pour amener les intervenantes du réseau à **faire avec** l'usagère ont été cernées.

Le présent travail nous a permis de développer une démarche de recherche dans toute son envergure. Nous avons rencontré quelques difficultés au début du travail pour définir clairement la problématique et les hypothèses de départ. Les discussions avec notre Directrice TB nous ont permis de cibler la problématique qui nous intéressait. Nous avons développé notre expérience dans la méthode de recueil de données de l'entretien semi-directif. Les éléments positifs tout comme les difficultés de cette méthode ont été découverts. Le choix de mener les entretiens séparément s'est avéré positif pour une question d'organisation et de temps. Cependant les mener à deux nous aurait peut-être aidées à préciser certaines réponses des professionnelles, comparer nos interprétations des réponses, et observer d'avantage le langage non-verbal des travailleuses sociales. A travers les différents entretiens, nous avons découvert les moyens mis en place par les travailleuses sociales pour développer le DPA des usagères. Leur créativité nous impressionne et nous ravies. La rédaction du Travail de Bachelor à deux a développé notre sens de la collaboration et nous a vivement enrichies du fait des apports et des réflexions de chacune.

BIBLIOGRAPHIE

- AvenirSocial. (2006). *Code de déontologie des professionnel.le.s tu travail social*. Berne: Avenir Social.
- BECK et al., S. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse, un argumentaire pour la pratique des professionnel.le.s*. Berne: Avenir social.
- BESSON & PYTHOUD, C. (2011). *FORDD module 2 : travail en réseau*. S.L.: S.N.
- BLANCHET & GOTMAN, A. (1992). *L'enquête et ses méthodes. L'entretien*. Paris: Nathan.
- BOSSE, Y. L., & GAUDREAU, e. a. (2002). L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : aperçu de ses fondements et de son application. *Canadian Journal of Counselling / Revue canadienne de counseling*.
- BOUQUET, B. (2009, Mars). Responsabilité éthique du travail social envers autrui et envers la société: une question complexe. *Vie sociale, N°3/2009*, 43-55.
- BOUQUET, B., & GARCETTE, C. (2009). *Assistante sociale d'aujourd'hui*. Paris: Maloine.
- CASANOVA, R. (2008). Faire avec ... vers un ancrage pédagogique. *Les Cahiers Dynamiques, Volume 42, N°2*, pp. pp. 30-34.
- CEFOC. (1984). *Vers des pratiques de réseaux*. Genève: Les éditions I.E.S.
- CESE. (2000). *Mutations de la société et du travail social*. S.L.: Section des affaires sociales.
- DANANCIER, J. (2011). *Le projet individualisé dans l'accompagnement éducatif*. Paris: Dunod.
- DEPENNE, D. (2012). *Ethique et accompagnement en travail social*. Issy-les-Moulineaux: ESF-éditeur.
- DUMOULIN et al., P. (2015). *Travailler en réseau, méthode et pratiques en intervention sociale*. Paris: Dunod.
- FEVRE, L. (2001). *Le travail social. Guide méthodologique*. Lyon: Chronique Sociale.
- FNARS, F. n. (2011). *Le livre blanc de l'accompagnement social*. Ivry-sur-Seine: Ed. de l'Atelier.
- GASPAR, J.-F. (2012). *Tenir! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*. Paris: La Découverte.
- GOBET et al., P. (2012). *Le case management en contexte, Bases conceptuelles et application d'un dispositif de prise en charge intégratif*. Lausanne: EESP.
- GRANVAL, D. (2014). *Le projet individualisé en travail social*. Paris: L'Harmattan.
- GUITTET, A. (2001). *L'entretien. Techniques et pratiques*. Paris: Armand Colin.
- JOUFFRAY, C. (2011). L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir, une approche qui vient faire bouger les postures dans l'accompagnement social. France.

- JOUFFRAY, C. (2014). *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*. Rennes: Presses de l'EHESP.
- JUHEL, J.-C. (2012). *La personne ayant une déficience intellectuelle, découvrir, comprendre, intervenir*. Sainte-Foy: Chronique Sociale.
- KOLLY et al., A. (2008). *Le Contrat d'Aide Sociale Individuel : un outil pour formaliser le sens du travail social*. Yverdon-les-Bains: ARTIAS.
- LADSOUS, J. (2010). Etre éducateur aujourd'hui. In *VST (vie sociale et traitements)*, pp. 5-6.
- LAGARDE, A. (2000). *Le pouvoir*. France: Ellipses.
- LE BOSSE, Y. (2016). *Sortir de l'impuissance Invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités*. Québec: Ardis.
- LE BOSSE, Y. (2016). *Soutenir sans prescrire. Aperçu synoptique de l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (DPA-PC)*. Québec: Editions ARDIS.
- LE BOTERF, G. (2013). *Travailler en réseau et en partenariat. Comment en faire une compétence collective? 3ème revue et augmentée*. Paris: Eyrolles.
- MAELA, P. (2009). *L'accompagnement dans le champ professionnel*. Nanterre: L'Harmattan.
- MAELA, P. (2012, Septembre). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique: L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. *Recherche en soins infirmiers*, pp. 13-20.
- MAILAT, M. (2008, n° 1147). Les réseaux dans l'intervention sociales. Repères critiques et méthodologiques. . *Informations sociales*, p. 138 p.
- MAUTUIT, D. (2009). *De la personne prise en charge à la personne prise en considération*. Lyon: Chronique sociale.
- MOTTINT, J. (2008). *Le travail en réseau: travailler ensemble pour optimiser les pratiques au profit de tous*. Centre d'expertise et de ressources pour l'enfance.
- NINACS, W. A. (2014). *Empowerment et intervention*. Québec: Université Laval.
- PAQUET et al., Y. (2016). *La théorie de l'autodétermination, Aspects théoriques et appliqués*. Louvain-la-Neuve: Ouvertures Psychologiques.
- PETITPIERRE, G. (2010, 11 26). Le projet interdisciplinaire individualisé (PII): comment le construire ensemble? 20. Fribourg, Suisse.
- QUIVY & CAMPENHOUDT, R. e. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris: Dunod.
- RAVON, B., & ION, J. (2014). *Les travailleurs sociaux*. Paris: La Découverte.
- REGET COLET, N.-M. (1993). *Pluridisciplinarité, interdisciplinarité, transdisciplinarité : quelles perspectives en éducation? Etude du discours des professeurs de la Section*

des sciences de l'éducation de l'Université de Genève. Genève. Université de Genève: Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation.

SAUTEBIN-POUSSE, M.-T. (2007). *Déployer les compétences et pouvoir d'agir. Ou l'envol du cerf-volant*. Paris: Editions d'En Bas.

SCHALLER, J.-J. (2013). Faire pour, faire avec ou faire ensemble : l'intelligence collective constitutive d'un monde commun. *Le sujet dans la cité Volume2/N°1*, pp. pp. 172-198.

SERIEYX, H. (1996). *Mettez du réseau dans vos pyramides*. Paris: Village mondial.

Service de la Protection de la Jeunesse et al. (S.D.). *Principes de collaboration et de communication dans l'intervention en faveur des mineurs en difficulté ou en danger dans leur développement*. Canton de Vaud: Département de la formation, de la jeunesse et de la culture.

STAUB, B. (2011). *Absences et Case management, Facteurs de réussite et implémentation du management de la santé en entreprise*. Zurich: Business Books.

TOURTE, T. (2011, Vol. 3 N°3). Assistants de service social et travail en réseau. *Vie sociale*, pp. p. 119-132.

VALLERIE, B. (2012). *Interventions sociales et empowerment*. Paris: L'Harmattan.

VERDU & LORENZI-SONNET, C. e. (2013). *Petit lexique du travail social*. Nîmes: Champ social.



SITOGRAPHIE

LISRA. (2018, Janvier 26). *Faire pour, faire avec, faire ensemble*. Récupéré sur Pédagogie sociale développement communautaire: <http://recherche.action.fr/intermedes/2013/12/28/faire-pour-faire-avec-faire-ensemble/>

Orientation. (2018, Mai 03). *Assistant social HES / Assistante sociale HES*. Récupéré sur Orientation : <https://www.orientation.ch/dyn/show/13356?id=536>

PTSS, P. t. (2006, Mars 10). *Code de déontologie des professionnel-le-s du travail social*. Récupéré sur http://www.avenirsocial.ch/cm_data/CodeDeontologie_A4_f.pdf

Suisse, A. f. (2018, Mai 05). *Loi fédérale sur la protection des données*. Récupéré sur admin.ch: <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19920153/index.html>

TLFI, T. d. (2017, Septembre 27). Récupéré sur TLFI: <http://www.atilf.fr/tlfi>

TREMINTIN, J. (2006, Août 10). Récupéré sur Trem' site: <http://tremintin.com>

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1

Guide d'entretien

1. Informations sur l'entretien

- Date :
- Lieu :
- Durée de l'entretien :

2. Introduction (1 mn)

- Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à cet entretien concernant l'introduction du développement du pouvoir d'agir de l'usagère, dans le cadre d'un réseau, par les travailleuses sociales.

3. Questions introductives :

- Nom de la professionnelle :
- Statut de la professionnelle :
- Formation :
- TS depuis combien d'années ? :
- Pouvez-vous nous décrire les réseaux auxquels vous participez ? (Personnes présentes, qui les organise, qui les anime, lieu, durée...)

4. Entretien (60 mn)

- Hypothèse 1

Les travailleuses sociales rencontrent des difficultés à défendre le développement du pouvoir d’agir des usagères lors de réseaux, auprès des autres membres du réseau.

<i>Objectifs</i>	<i>Questions majeures</i>	<i>Questions mineures</i>	<i>Commentaires</i>
<p><i>Découvrir comment la TS analyse la place du DPA dans les réseaux, comment elle définit la connaissance des autres intervenantes sur la notion de DPA et découvrir quels sont les obstacles au DPA.</i></p> <p><i>Découvrir comment la TS se positionne face aux autres intervenantes du réseau concernant la notion du DPA.</i></p>	<p>1.1. Selon vous, quelle place occupe le DPA de l’usagère au sein des réseaux auxquels vous participez ? (15 mn)</p> <p>1.2. Comment introduisez-vous le DPA de l’usagère lors des réseaux auprès des autres intervenantes ? (15 mn)</p>	<p>1.1.2. Selon votre expérience, que pouvez-vous nous dire quant à la connaissance des autres intervenantes du réseau sur la notion du DPA des usagères ?</p> <p>1.1.3. Quelles sont les situations où on ne peut pas développer le DPA de l’usagère selon vous ?</p> <p>1.2.1. Rencontrez-vous en tant que TS des difficultés à défendre le DPA des usagères auprès des autres intervenantes lors de réseaux ?</p> <p>1.2.1.1 Si oui, lesquelles ?</p> <p>1.2.2. Il y-a-t-il des éléments facilitateurs ? Quelles sont vos ressources ?</p>	

● **Hypothèse 2 :**

Les travailleuses sociales ont la responsabilité d'intégrer l'usagère dans la décision finale la concernant lors de réseaux, en amenant les autres intervenantes à appliquer le principe de faire avec l'usagère.

<i>Objectifs</i>	<i>Questions majeures</i>	<i>Questions mineures</i>	<i>Commentaires</i>
<i>Comprendre comment la TS définit sa responsabilité quant à l'intégration de l'usagère dans la décision finale.</i>	2.1. Quelle est la responsabilité des TS, lors de réseaux, quant à l'intégration de l'usagère dans la décision finale le concernant ? (15 mn)	2.1.1. Selon votre expérience, l'usagère est-elle intégrée dans la décision finale la concernant lors de réseaux ? 2.1.2. Comment les intervenantes du réseau appliquent le principe de faire avec ? 2.1.3 Quels sont les obstacles qui empêchent de faire avec ? 2.1.4 Que pourrait-on mettre en place dans les réseaux pour favoriser le développement du pouvoir d'agir de la bénéficiaire ?	
<i>Cerner les pistes d'action possibles pour amener les intervenantes du réseau à faire avec l'usagère.</i>	2.2. Comment les TS pourraient amener les autres intervenantes à appliquer le principe de faire avec ? (15 mn)	2.2.1 A quel niveau estimez-vous pertinent le projet individualisé comme méthode de travail des TS pour amener les autres membres à appliquer le principe de faire avec ?	