

# Guide sur l'empowerment et la citoyenneté actives pour les personnes défavorisées





## EMPOWERMENT

3

### INTRODUCTION

4

### CONSCIENTISATION

Capacité à se contrôler et à agir - liées aux capacités cognitives.  
Être conscient de ses capacités et de ses limites. Comprendre, savoir interpréter le contexte dans lequel on se trouve.

12

### REINFORCEMENT

Développer le niveau pratique. Accompagnement personnel, aider la personne à faire des choix. Conscience critique : choisir et assumer ses choix.

20

### AGIR

Assumer les conséquences de ses choix.

29

### CITOYENNETÉ ACTIVE

Devenir acteur de sa vie permet de devenir un citoyen actif.

41

### GLOSSAIRE

\*Le soutien de la Commission Européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs. La Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.



# INTRODUCTION

## **Pourquoi la guide?**

La guide pour la “ Guide sur l’empowerment et la citoyenneté actives pour les personnes

défavorisées” ont pour objectif l’identification et le développement de bonnes pratiques et d’outils pédagogiques, afin de promouvoir des parcours de citoyenneté active et d’inclusion sociale, à travers l’amélioration de l’Empowerment individuel.

Les parcours axés sur l’amélioration de l’autonomisation et la promotion de la citoyenneté active chez les personnes les plus fragiles permettent de renforcer l’autonomie de l’individu, la reconnaissance de son identité, la capacité à activer des processus de changement et de planification existentielle.

La guide développe des méthodologies, de pratiques et d’outils de travail éducatif, qui peuvent former et améliorer les compétences et les soft skills des travailleurs sociaux dans leur travail quotidien.

## **Les Lignes directrices : qu’est-ce que c’est?**

Il s’agit d’un produit théorique-expérimental innovant, agile et pratique développé par les personnes qui ont participé au projet Erasmus+.

2019-1-IT02-KA204-062559, et qui sont fondées sur le retraitement collectif de leurs compétences professionnelles, leurs connaissances théoriques et leur visite d’étude expérimentée pendant le projet international.

## **À qui s’adressent les lignes directrices?**

Elles s’adressent à tous les travailleurs sociaux et sont destinées à être à la fois un outil de formation et une ressource pratique visant à soutenir les personnes en situation de fragilité sociale à améliorer leurs conditions de vie.

## **Pourquoi sont-elles importantes?**

A travers l’identification de pratiques innovantes et de méthodologies éducatives non formelles, le projet des aidants de la E+ Voice a cherché à donner une réponse concrète aux nouveaux besoins de participation et d’inclusion sociale exprimés par les groupes sociaux les plus fragiles.

## **Comment sont-elles structurées ?**

Ils sont organisés en deux sections :

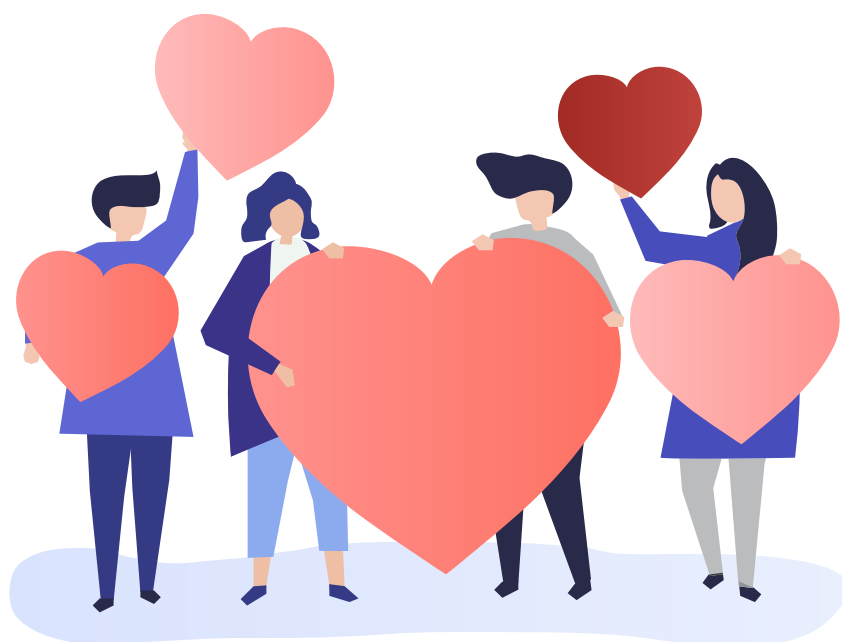
- la première est consacrée aux processus d’autonomisation et la seconde à la promotion de la citoyenneté active. Au sein de la section consacrée au développement de l’autonomisation des personnes fragiles, trois phases interconnectées ont été identifiées : la première est définie comme “**Conscientisation**”, caractérisée par l’écoute et la reconnaissance des besoins exprimés et non exprimés des bénéficiaires. La deuxième est définie comme “**Renforcement**” : les travailleurs sociaux sont engagés dans le développement et le renforcement des connaissances et des compétences des personnes fragiles. La troisième est définie comme “**Action**” : les actions qui permettent aux personnes d’atteindre un niveau de conscience plus élevé tout en faisant des choix. Cela leur permet de développer leurs compétences de décision.
- La deuxième section (développement d’actions en vue de la citoyenneté active parcours) est axée sur l’explication des méthodes de travail et des projets locaux, pour promouvoir l’autonomisation et la participation active des individus, et entre-temps sensibiliser les groupes cibles à leurs droits sociaux.



# CONSCIENTISATION

La « conscientisation » a été définie comme le processus par lequel les gens parviennent à mieux comprendre d'une part la réalité socioculturelle qui modèle leur existence, et d'autre part leur capacité de transformer cette réalité. Elle fait appel à une praxis, comprise comme étant la relation dialectique entre l'action et la réflexion.

– Paulo Freire





Le principe de « conscientisation » a été abordé dans la seconde moitié du XXe siècle par le pédagogue Paulo Freire, dans son approche du système éducatif et de sa conception de l'éducation. Selon lui, l'individu dépasse le stade de prise de conscience de son environnement et des interactions socioculturelles, ce qu'il qualifie de « conscience naïve », pour développer une « conscience critique »<sup>1</sup>, c'est-à-dire la capacité à agir et avoir un rôle dans cette société. Ce principe peut être appliqué au domaine de l'action sociale, plus précisément dans l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité, pour lesquelles ce travail vers la conscience critique, réalisé en appui des travailleurs sociaux, représente une étape clé vers l'émancipation active.

Les travailleurs sociaux ont ainsi pour rôle d'établir, chez les personnes accompagnées, un environnement propice au développement de cette conscience critique. Un travail important d'évaluation et de mise en condition, tel que décrit ci-après, est donc nécessaire.

## 1. EVALUATION

En intervention sociale, il est important de distinguer 3 notions d'évaluation, qui sont:

**Le besoin** - une « exigence née d'un sentiment de manque, de privation de quelque chose qui est nécessaire à la vie organique ou d'un sentiment de privation qui porte à désirer ce dont on croit manquer »<sup>2</sup>. Le besoin n'est pas toujours explicite. Pour le psycho-sociologue Yann Le Bossé, le besoin est souvent défini unilatéralement.

**La demande** - « l'action de faire savoir que l'on désire obtenir quelque chose »<sup>3</sup>. Une demande suppose un acteur, quelqu'un qui fait la demande. Ainsi la demande de la personne accompagnée est considérée comme le point de départ de l'accompagnement, et occupe une place prépondérante dans le travail des professionnels du secteur social. Le professionnel se doit ainsi de faire émerger une demande non-exprimée.

**The problem** - presented as a "difficulty that puts you in a painful, constraining, annoying situation"<sup>4</sup>. According to Yann Le Bossé, a difficulty is not a problem: it is a reality with which one must learn to cope.

1. <https://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2001-2-page-56.htm>

2. Dictionnaire de français Larousse

3. ibid

4. ibid



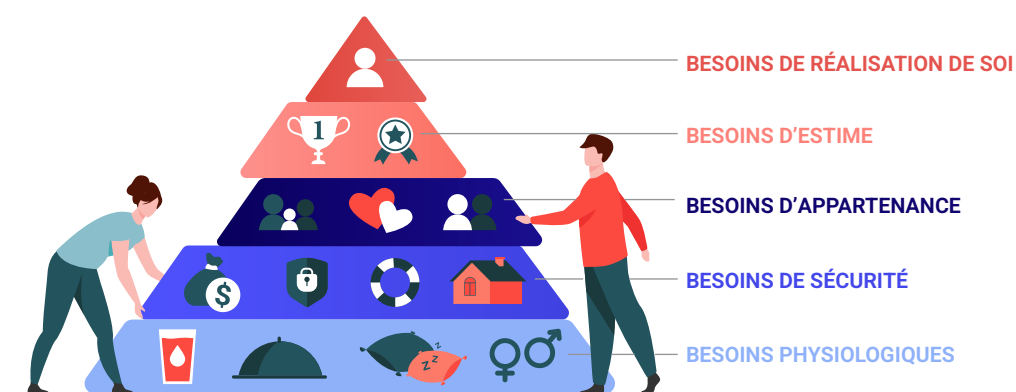
Chacune de ces notions nécessite une action adaptée en fonction du parcours de la personne accompagnée, de son niveau de vulnérabilité et de son état d'esprit. Une évaluation de la condition et de l'environnement de la personne accompagnée est donc assurée par le travailleur social, afin de proposer des moyens d'intervention adaptés.

NOTION	INTERVENTION	OBJECTIF
Un besoin	On offre un service	Pour satisfaire
Une demande	On donne une réponse	Pour faire suite à
Un problème	On élabore des solutions	Pour résoudre

Ainsi quand il s'agit de satisfaire une demande ou de répondre à un besoin, l'intervenant social et la personne accompagnée se trouvent dans une dynamique de «relation d'aide»<sup>5</sup> alors que dans cadre de la résolution d'un problème, d'une difficulté, cette dynamique évolue, l'usager contribuant alors à l'élaboration de solutions.

## 2. LA MISE EN CONDITION: SATISFAIRE LES BESOINS PRIMAIRES

Le travailleur social veille à ce que les conditions optimales soient réunies pour permettre l'émergence de la conscience critique chez l'usager. L'une des conditions consiste à satisfaire les besoins primaires tels que les présente Maslow dans sa hiérarchisation des besoins. Dans le cadre de l'action sociale, les dimensions physiologiques et de sécurité correspondent à ce que Paulo Freire appelle la conscience naïve. Ce sont des étapes indispensables dans le cheminement vers la conscientisation.



<sup>5</sup> (Politiques sociales / Action sociale / Travail social face à l'institution métropolitaine: revue de questions pour une prospective, FORS-Recherche sociale – Didier Vanoni/ Pauline Kertudo – 19-9-2014).



## Case studies

### Aider à la prise de conscience – focus sur les femmes victimes de violences (France)

Ainsi, pour répondre aux besoins primaires des usagers, l'association française France Horizon a ouvert un accueil de jour. Cet espace est accessible du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h30. Il permet aux personnes en situation de précarité de bénéficier d'un lieu pour se poser et se restaurer, grâce à un repas chaud servi le midi. Des douches, des sanitaires et des machines à laver sont mis à disposition. Les professionnels y assurent un accueil, procurent de la sécurité et proposent des temps d'animations. Lorsque les bénéficiaires le souhaitent, les travailleurs sociaux peuvent également évaluer les situations familiales et orienter vers la structure adaptée aux besoins des personnes. Par exemple, ils peuvent faire le lien avec la maternité du CHU pour les femmes enceintes, ou avec les écoles pour la scolarité des enfants. Ils ont également pour mission d'accompagner l'ouverture des droits (CSS, CAF...).

## 3. LE TRAVAILLEUR SOCIAL : UN AGENT DE LA CONSCIENTISATION

Le travailleur social a pour « vocation première d'aider à ce qu'une personne, une famille ou un groupe de personnes ait accès aux droits que la société lui confère, et crée ou recrée des liens sociaux »<sup>6</sup>. Ses missions principales vont consister à aider les personnes accompagnées à accéder à l'autonomie, à favoriser leur insertion dans la société et leur épanouissement individuel et collectif.

Le travailleur social va ainsi intervenir à différents niveaux pour recréer du lien social et accompagner l'utilisateur dans son parcours de socialisation.

Le sens donné à la notion de conscientisation est double. Lorsqu'il s'agit de l'intervention sociale, le travailleur social est d'abord un agent de conscientisation : il va aider, via la communication verbale et non verbale, à une prise de conscience de l'utilisateur puis l'amener peu à peu à renouer avec la réalité sociétale, et enfin l'accompagner dans ses démarches de resocialisation. De fait, la personne en situation de grande précarité est dans une situation de renoncement total à ces droits et à sa place dans la société, et elle ne perçoit pas ou peu les outils à mobiliser pour assurer son bien-être, dans son for intérieur comme dans son environnement.

En second lieu, en tant qu'agent de la conscientisation, le travailleur social va s'attacher à l'éveil de la « conscience critique » chez l'utilisateur, en lui apportant soutien et moyens nécessaires au développement de sa réflexion et à son engagement actif au sein de la société. L'éducateur sera dans une démarche d'accompagnement et non de substitution, il va redonner à la personne sa place d'acteur capable de réfléchir et de décider.

<sup>6</sup> Conseil économique, social et environnemental, Mutations de la société et travail social, 2000.



### 3.1. Aider à prendre conscience de ses ressources et ses limites

Au moyen d'entretiens, de questionnaires et d'échanges récurrents, le travailleur social va recueillir la parole, aborder les problématiques et jauger des difficultés à les surmonter. Cette étape permet l'évaluation de la situation, indispensable pour définir les objectifs de l'accompagnement et établir une relation de confiance réciproque avec l'usager. L'accompagnement ne se présente pas comme une option de substitution mais bien comme un appui temporaire, afin d'aider la personne à se mobiliser et à prendre conscience de ses potentiels.

Chez certains usagers, le poids de la culture et de l'éducation est un obstacle à leur épanouissement. Une femme qui n'a jamais eu la possibilité d'émettre un avis va ainsi être en difficulté, la première fois qu'elle sera amenée à prendre des décisions ou faire ses propres choix. Le public migrant, malgré des kilomètres parcourus pour fuir son pays, se trouve ainsi souvent démunie, ou en difficulté pour effectuer le trajet vers la capitale, afin d'y entamer sa procédure d'asile.

Le travailleur social doit avoir la capacité de s'adapter aux situations des personnes, anticiper ses demandes, ses attitudes ou réactions face à des situations complexes ou difficiles, en tenant compte du rythme d'assimilation des informations transmises.

#### Case studies

##### Aider à la prise de conscience – focus sur les femmes victimes de violences (France)

Le travailleur social accompagne, soutient, travaille avec la personne. Il est important que la personne adhère à l'accompagnement, qu'elle soit actrice du changement. Dans certains cas, la personne ne sera pas prête à actionner le changement, notamment les femmes victimes de violence qui vivent dans la peur pour elles et/ou pour leurs enfants.

Les violences conjugales peuvent prendre plusieurs formes plus ou moins visibles pour l'entourage de la victime, on dénombre quatre types de violences :

- Les violences psychologiques (harcèlement moral, insultes, menaces)
- Les violences physiques (coups et blessures)
- Les violences sexuelles (viol, attouchements)
- Les violences économiques (privations de ressources financières et maintien dans la dépendance).





Schéma du cycle de la violence (Solidarité femmes Loire Atlantique)

Les femmes victimes de violences sont confrontées à la peur, l'isolement, la culpabilité. Les violences ne sont pas toujours continues, mais peuvent être cycliques, alternant épisodes de répit et épisodes de violences.

Il est primordial de créer autour de la femme les conditions pour qu'elle puisse s'exprimer librement et être entendue. Il est fréquent que, dans l'entourage familial ou amical, les faits soient minimisés. Pour se libérer de l'emprise d'un conjoint violent, le chemin peut être long, et s'effectue souvent par étapes. Dans certaines situations, il faudra un élément déclencheur, quelques semaines, mois ou années plus tard, pour que la rupture avec le conjoint se fasse. La peur pour les enfants constitue l'un de ces éléments déclencheurs. Lors des entretiens, le professionnel va recueillir les faits sans jugement. Il va énoncer le cadre juridique et rappeler que les violences sont punies par la loi. Le choix du vocabulaire va s'avérer aussi très important. Il faudra indiquer à madame son statut de victime et la présence d'un agresseur. Nommer ce statut est essentiel, car il est à une reconnaissance pour madame comme pour la société. Puis seront délivrées des informations relatives au dépôt de plainte (ou de main courante) et aux enjeux liées à cette démarche. Madame saura qu'elle peut y être accompagnée.

Souvent, les femmes minimisent les épisodes violents du conjoint en trouvant des excuses. Et l'on constate des retours au domicile. Le professionnel va travailler pour qu'elles vivent ce moment comme une étape dans le processus de séparation, et non comme un simple retour en arrière. Le principal outil du professionnel va être la relation de confiance qu'il a créée avec la personne. Sauf en cas de danger



imminent, le professionnel doit laisser le temps à la victime de cheminer, il est là pour l'aider à prendre conscience de son statut de victime et de l'emprise du conjoint. Il délivre les informations sur les possibilités de mise à l'abri, en attendant d'une décision ferme de quitter son conjoint. En France, il existe des structures spécifiques pour la prise en charge des femmes victimes de violences, avec ou sans enfant. Les victimes doivent parfois changer de ville, de département, pour s'éloigner du conjoint violent et être en sécurité.

En plus de l'accompagnement individuel, des groupes de paroles peuvent être proposés aux femmes victimes de violences. En échangeant avec des femmes d'horizons différents, elles se rendent compte qu'elles ne sont pas seules. Elles vont pouvoir y rencontrer d'autres victimes de violences conjugales, certaines ayant quitté leur conjoint violent depuis quelques temps, d'autres venant juste de le faire, d'autres vivant encore avec leur conjoint. L'objectif de ces groupes est de rompre l'isolement, de libérer la parole, tout en créant de la solidarité entre les femmes.

Les violences conjugales touchent toutes les catégories sociales et toutes les tranches d'âge.

### **Aider à retrouver l'estime de soi à travers la valorisation et la reconnaissance des pairs (Italie)**

En Italie, l'association Caritas accompagne des personnes sans domicile fixe grâce au modèle « House first », dans lequel la maison est au centre du projet. Ce modèle change radicalement la façon de travailler et la relation avec le bénéficiaire. En effet, 30 % de l'accompagnement va être consacré à la capacité à habiter dans le logement. 70 % de l'accompagnement va être dédié à la capacité à s'adapter à son nouvel environnement (création du lien social, maîtrise du budget, capacité à créer des relations de voisinage, médiation...) La personne accompagnée va pouvoir participer à des groupes de parole entre pairs, pour partager son expérience. Un professionnel va être présent lors de ces temps, uniquement avec une casquette de médiateur. Il va, par exemple, faciliter la prise de parole. Les professionnels constatent que ces instances sont très investies par les personnes qui peuvent trouver des ressources auprès de leurs pairs, partager leurs expériences, trouver ensemble des solutions. Revenir témoigner de son parcours, pour les anciens accueillis, transmettre des connaissances basées sur leurs propres expériences, est de plus très valorisant.



Il en est de même pour le dispositif qui vient en aide aux femmes victimes de prostitution. Les femmes vivent par groupe de 4 dans deux maisons. Les travailleurs sociaux constatent la solidarité qui se tisse entre les femmes. Le fait d'avoir vécu la même expérience les rapproche.

**Bibliographie:**

1. Estrela Maria Teresa, « Pratiques réflexives et conscientisation », Carrefours de l'éducation, 2001/2 (n° 12), p. 56-65. DOI : 10.3917/cdle.012.0056.  
URL : <https://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2001-2-page-56.htm>
2. Manciaux Michel, « La résilience. Un regard qui fait vivre », Études, 2001/10 (Tome 395), p. 321-330. DOI : 10.3917/etu.954.0321. URL : <https://www.cairn.info/revue-etudes-2001-10-page-321.htm>

**Livre**

FREIRE Paulo. Éducation et conscientisation. In : L'éducation, pratique de la liberté. Éditions du Cerf. France, 1978. 154 pages.



# REINFORCEMENT



Les soft skills sont définis dans le glossaire en annexe



A cette phase de conscientisation succède celle du renforcement des acquis et des compétences. Cette étape comprend également la consolidation de l'estime de soi, afin que l'utilisateur puisse tendre vers un rôle "actif", c'est à dire être en capacité de réagir et de se mettre en action. Claire Jouffray, ancienne assistance sociale aujourd'hui formatrice dans le travail social, a distingué, dans son œuvre Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs, différentes formes de demandes : les demandes initiales et les demandes non explicites[2]. Les demandes initiales sont celles exprimées par l'utilisateur lors de sa rencontre avec un travailleur social, et les demandes non explicites seraient celles non exprimées directement par l'utilisateur mais que le travailleur social doit faire émerger. Ainsi, la valorisation et le renforcement des compétences à travers le savoir-faire et le savoir-être favorisent l'estime de soi chez les usagers. Cette phase de renforcement, indispensable dans le processus d'empowerment, a conduit à l'élaboration et au perfectionnement d'outils et de moyens déployés dans l'accompagnement social, comme suit :

## 1. PROMOUVOIR L'ESTIME DE SOI

"Le besoin de reconnaissance et de valorisation est clairement un besoin humain fondamental", Florence Stinglhamber<sup>7</sup>,  
Avoir confiance en soi c'est avant tout se connaître, croire en son potentiel et en ses capacités. Les expériences vécues par une personne participent à la construction de l'estime de soi. L'utilisateur en cours d'accompagnement a souvent un parcours de vie complexe et douloureux. Sa situation précaire, quelle qu'en soit la cause, a souvent abimé l'image et l'estime qu'elle peut avoir d'elle-même. Le manque de confiance en soi est un frein important et un obstacle dans sa mise en action. Le défi revient donc à initier un changement en la personne pour qu'elle puisse être en mesure de croire en ses capacités. Selon la psychothérapeute Isabelle Filliozat, il existe quatre étapes qui se superposent dans la construction de la confiance en soi dès l'enfance, qui sont :

LES 4 DIMENSIONS DE LA CONFIANCE EN SOI	INTERVENTION DU TRAVAILLEUR SOCIAL
<b>1. Le sentiment de sécurité intérieure</b> Être rassuré et protégé par un contact physique, des mots encourageants.	Par le langage corporel dès les premiers contacts/ échanges avec l'utilisateur. Le travailleur social instaure pendant toute la durée d'accompagnement un état de bienveillance et un climat de confiance.
<b>2. La confiance en sa propre personne</b> Avoir confiance en ses propres sensations, émotions, sentiments et pensée.	A travers des techniques de communication et l'écoute active, le travailleur social va aider l'utilisateur à prendre conscience de ses sensations/réactions et valoriser ses pensées.
<b>3. La confiance en ses compétences</b> S'autoriser à fléchir, tomber et se relever seul, être respecté, acquérir des compétences.	A travers des objectifs à réaliser au quotidien, aborder ensemble les problématiques et les actions pouvant être mis en place, etc.
<b>4. La confiance relationnelle</b> Comprendre ses émotions, apprendre à donner de la voix, faire connaître sa position.	En leur apprenant à identifier les sentiments et émotions pour soi-même et pour les autres, les aider à faire connaître leurs positions et points de vue, veiller à la reconnaissance par les autres.

<sup>7</sup> Professeur en psychologie des organisations et des ressources humaines à l'UCL\*.



Ce travail vers le développement de la confiance en soi s'effectue au travers de différentes techniques et outils utilisés par les travailleurs sociaux, et que sont notamment l'entretien individuel, le groupe de parole et les ateliers collectifs.

## 1.1. Méthode d'intervention et outils utilisés par les professionnels

### a. L'Entretien individuel

La communication est la base de toute relation. Lors d'un accompagnement social, elle est primordiale. Elle se doit d'être transparente, honnête et claire. Il s'agit de créer une relation de confiance entre le travailleur social et l'usager. Dans de nombreuses structures, les travailleurs sociaux proposent aux personnes accompagnées des entretiens individuels. Ces rencontres en face à face visent des objectifs très variés, selon le public et les problématiques soulevées. Pourtant, les techniques d'entretien utilisées visent toutes à mettre en valeur la personne accompagnée. Lors des entretiens individuels, cette valorisation est le plus souvent indirecte. Le travailleur social, via des techniques de communication précises qui sont développées ci-après, amène progressivement la personne à une prise de conscience de ses compétences et de ses qualités.

#### ➤ La pratique de l'écoute active par les travailleurs sociaux

Il s'agit ici de créer un contexte propice à l'échange et à l'émergence d'une relation de confiance.

L'écoute active permet d'entendre au-delà des mots formulés. Cela suppose d'être entièrement disponible pendant un entretien, mais également dans des moments moins encadrés. Dans son livre, *Le développement de la personne*, Carl Rogers précise que « Plus le sujet voit (dans la personne qui l'écoute) un être vrai ou authentique, empathique, lui portant un respect inconditionnel, plus il s'éloignera d'un mode de fonctionnement statique, fixe, insensible et impersonnel, et plus il se dirigera vers une sorte de fonctionnement marqué par une expérience fluide, changeante et pleinement acceptante de sentiments personnels nuancés. »<sup>8</sup>

Que ce soit dans le cadre d'un échange formel ou informel, l'écoute active va amener l'usager à se livrer sur ses expériences personnelles, à aborder des sujets qu'il n'aurait sans doute pas évoqués. L'écoute active permet également de se saisir de toutes les informations verbales ou non verbales et de définir ainsi un accompagnement adapté. Emblématique de ce processus est la phrase d'un usager lors d'une réunion avec un éducateur « Je ne voudrais plus jamais dormir dehors par ce froid ». Par une simple phrase, le travailleur social comprend qu'il y a eu un parcours de rue et que la personne est peut-être prête à en parler.

<sup>8</sup> Carl Rogers, *Le Développement de la personne*, p.49, Dunod-InterEditions, 2005



### ➤ **Le soutien et la reconnaissance verbale**

Le travailleur social vient systématiquement saluer l'effort de l'utilisateur, peu importe le domaine concerné. Ainsi, une action banale et ordinaire comme arriver à l'heure à un rendez-vous ou entretenir son logement peut nécessiter un effort et une énergie importante pour l'utilisateur. Il s'agit donc de transmettre des compliments reçus à leur sujet et de les complimenter en société. En faisant preuve d'observation et de bienveillance, le travailleur social peut attester oralement des progrès de l'utilisateur, qui se sent alors reconnu dans son savoir-faire et peut ainsi développer son savoir-être. Comme évoqué précédemment, c'est aussi via le regard des autres que se construit l'image de soi. Il est très valorisant pour une personne de savoir qu'elle est appréciée en dehors de la relation qu'elle noue avec le travailleur social. Cela ajoute de l'objectivité et vient renforcer le discours tenu par le référent. Il n'est ainsi pas le seul à apprécier un effort, à remarquer des progrès.

Dans l'accompagnement des familles migrantes de l'association France Horizon, les travailleurs sociaux utilisent la verbalisation lors de leur entretien individuel. Ils peuvent saluer les efforts d'un usager qui parvient à dépasser ses limites ou s'imposer des contraintes pour honorer un rendez-vous. Ils peuvent aussi féliciter des familles qui ont réussi à résoudre une difficulté seule, complimenter dès lors qu'une personne a apporté, à titre exceptionnel, un soin particulier à ses vêtements, sa coiffure, son hygiène.

### ➤ **Encourager, Soutenir, Rassurer**

En encourageant et soutenant une personne dans la mise en place d'un projet ou le développement d'une idée, le travailleur social lui transmet un sentiment d'efficacité personnelle. La confiance réciproque est un levier qui valorise la personne et ceci est mis en évidence dans les mots d'un usager : « je peux avoir confiance en moi, puisque l'autre me fait confiance et qu'il me dit que je peux y arriver ».

### **b. L'organisation de groupes de parole**

Dans les représentations collectives, les "groupes de parole" font référence aux groupes thérapeutiques dans lesquels les participants sont placés en cercle et évoquent à tour de rôle leurs problématiques. Il est vrai que nos recherches indiquent que les groupes de parole sont issues du milieu médical, notamment dans le domaine de la santé mentale. Aujourd'hui, les bienfaits du groupe sont de plus en plus invoqués dans l'intervention sociale. Christiane Gihl Bouclet, psychothérapeute, a publié en 2012 un article intitulé "le groupe de parole, espace de reconnaissance : du lien abîmé au lien reconstitué" <sup>9</sup>, dans lequel elle identifie le groupe comme le vecteur de l'"apprentissage d'un lien réparateur de partage et d'échanges [...] à la croisée entre l'intra subjectif et l'intersubjectif, entre le social et l'intrapsychique" <sup>10</sup>.

<sup>9</sup> "Le groupe de parole, espace de reconnaissance : du lien abîmé au lien reconstitué", Christiane GIHL BOUCLET, psychothérapeute - revue Gestalt en 2012

<sup>10</sup> <https://www.cairn.info/revue-gestalt-2012-1-page-113.htm>. Revue Gestalt (n° 41), pages 113 à 126



Lors de notre séjour à Jerez de la Frontera, l'organisme Projecto Hombre nous a présenté son service de prévention des dangers du numérique et des nouvelles technologies. Le groupe de parole constitue un de leur axe d'intervention auprès du public. Les travailleurs sociaux y animent des groupes de parole selon différentes thématiques, et plus particulièrement celle de l'addiction aux jeux vidéo. Des intervenants, pour la plupart des jeunes entre 15 et 24 ans, témoignent au sein de ces groupes de parole. Ils évoquent leurs histoires et les moyens qu'ils ont mis en œuvre pour se sortir de leur addiction. Nous avons eu la chance de rencontrer un de ses jeunes, qui avait l'habitude de témoigner dans les groupes de parole. Lors de notre rencontre, il a expressément formulé le fait que sa participation dans ces groupes était valorisante pour lui. Il en a compris l'importance et perçu l'utilité de son témoignage pour les autres jeunes, dans leur processus d'identification.

### **c. Les ateliers collectifs**

Les groupes de parole sont des instances collectives au sein desquelles les individus se retrouvent pour discuter autour d'une même problématique. En revanche, les ateliers collectifs se différencient des groupes de parole, car ils sont des supports pour développer des compétences chez l'utilisateur. Ainsi, lors des ateliers collectifs, se réunissent des personnes accompagnées par un travailleur social autour d'un projet commun comme la réalisation d'un repas, une activité manuelle, un atelier couture... En travail social, l'atelier est un outil, un prétexte qui permet de travailler autour de nombreux objectifs, notamment la valorisation de la personne. Un article de Céline Lepeltier, paru en mars 2011 dans la revue Vie Sociale n°3 et intitulé « L'Empowerment dans les "ateliers cuisine" entre enjeux et pratique », décrit comment les ateliers cuisine deviennent des outils d'intervention sociale et le rôle qu'ils jouent dans le développement du pouvoir d'agir. D'après elle, "les ateliers cuisine tendent vers la valorisation des personnes, et favorise le développement des savoirs tout en créant des liens..."

#### **Etudes de cas**

La Casa dell'Angelo est un centre pour mineurs qui accueille des enfants placés par le Tribunale per i minorenni. Ce centre propose un atelier collectif autour du bois. L'enfant va y réaliser une production (porte-clefs, puzzle, sous-verre...). Cette réalisation est un élément matériel concret qui permet à l'enfant de prendre conscience qu'il a des capacités, qu'il peut entreprendre et réaliser lui-même quelque chose. Il réalise également la confiance accordée par les encadrants, qui le laissent manipuler des outils dangereux.

La dimension du groupe, au regard de la valorisation de la personne, prend une place particulièrement importante dans ces ateliers. On observe ainsi la présence de témoins de la réussite de la personne accompagnée, qui est ainsi valorisée à travers le regard de ses pairs. Par ailleurs, les participants à l'atelier vont s'entraider dans l'exécution de certaines tâches.





Dans le cadre de l'atelier bois de la Casa dell'Angelo, l'animateur explique que lorsqu'un jeune est en difficulté, c'est souvent un autre qui vient l'aider et débloque la situation. Le jeune qui a apporté la solution est donc d'autant plus valorisé.

Dans ces ateliers, le travailleur social prend la place de l'animateur et va être garant du bon déroulement de l'atelier. De façon moins directe, il veille à valoriser individuellement et collectivement chaque participant en reprenant les méthodes de verbalisation précédemment exposées. Le travailleur social, par ses capacités d'observation et d'analyse, propose un atelier adapté aux compétences de la personne accompagnée, afin de le valoriser et non de le placer en situation d'échec.

Dans d'autres pays, les professionnels utilisent les ateliers collectifs pour permettre aux personnes de renforcer leurs compétences. Les encadrants de l'association espagnole HOGAR DE LA SALLE proposent des ateliers collectifs aux mineurs étrangers régularisés qu'ils accueillent. En effet, les jeunes ont très souvent le projet de reprendre leurs études ou de trouver une formation professionnalisante. Au sein d'anciennes salles de classe, la structure a aussi mis en place des ateliers conformes aux souhaits des jeunes (BTP, coiffure, restauration). Les compétences, "savoir-faire" et "savoir-être", qui sont les piliers de l'Empowerment, s'expriment ainsi par le truchement de mises en situation.

## 2. LE "SAVOIR -FAIRE" ET LE "SAVOIR-ÊTRE" DES USAGERS

Avant de s'atteler au renforcement des acquis et des compétences, faut-il encore les identifier. Quand il est fait référence à la notion de compétences, sont inclus les trois processus indissociables chez l'être humain que sont le savoir, le savoir-faire et le savoir-être. Le savoir se rapporte aux connaissances acquises durant la scolarité par l'apprentissage, le "savoir-faire" porte sur les compétences acquises par l'expérience, à la pratique dans un domaine et Le savoir-être est lié aux comportements, à l'attitude d'une personne et à ses valeurs, allant jusqu'à ses qualités relationnelles.<sup>11</sup>

Chaque personne possède ces trois compétences mais elle s'identifie de manière singulière. L'éducation et la scolarité obligatoire ont permis à chaque citoyen l'accès aux savoirs, indépendamment de sa classe sociale. "Le savoir-faire" et le "savoir-être" évoluent au cours de l'existence. Tout un chacun va s'employer à développer ces deux dernières aussi bien dans la sphère sociale que professionnelle. Ainsi, chez les personnes précaires, marginalisées, chaque acte de la vie quotidienne (se rendre chez le médecin, faire ses courses, arriver à l'heure à un rendez-vous, se présenter, gérer un budget) suppose le développement et renforcement du savoir-faire et du savoir-être. Bien souvent, la mise en lumière de ces compétences du quotidien participe à favoriser l'estime de soi ("vous êtes en capacité de").

<sup>11</sup> <https://www.welcometothejungle.com/fr/articles/savoir-savoir-etre-savoir-faire-le-trio-gagnant-en-entreprise>. Consulté le 24/02/22



## 2.1. Méthode d'intervention et outils utilisés par les professionnels

Dans l'accompagnement socio-éducatif, les professionnels utilisent différents outils pour soutenir les personnes accompagnées dans le renforcement de leurs compétences. Comme indiqué ci-dessus, l'entretien individuel et l'animation de groupes de parole sont dédiés à la valorisation des personnes. Ces mêmes outils sont utilisés dans le cadre de l'identification et le renforcement des différents savoirs des personnes. Il est cependant important de souligner et de mettre en avant les capacités d'observation développées par les travailleurs sociaux pour déceler le langage verbal et non-verbal de l'utilisateur et adapter son discours, son attitude, son accompagnement au regard du comportement de l'utilisateur.

### a. L'Observation

Philippe Gaberan, éducateur spécialisé de renom, également auteur de nombreux ouvrages dans le domaine des sciences de l'éducation, évoque dans son livre "les Cents mots pour être éducateur, dictionnaire pratique du quotidien" l'observation comme "l'un des tous premiers savoir-faire de l'éducateur". En effet, l'observation est une compétence primordiale développée par l'éducateur mais aussi par l'ensemble des travailleurs sociaux, dès le début. L'auteur ajoute "par une observation fine et attentive, l'éducateur parvient à déceler les attitudes, les gestes ou les paroles qui annoncent un changement". Dans leur pratique, les travailleurs sociaux observent le verbal et le non-verbal et les analysent, afin d'apporter une réponse adéquate. Dans le travail de l'éducateur, l'observation fait partie de la pratique et est un outil indispensable pour l'accompagnement des plus précaires. Par exemple, lors de des entretiens, il faut relever certaines attitudes laissant augurer de la fatigue (traits du visage tendus, bâillements, difficultés de compréhension, propos non cohérents, pleurs). Nous pouvons alors questionner la personne sur les raisons de cette fatigue et lui proposer un plan d'action pour l'aider. Dans le cadre du renforcement des différents savoirs, le travailleur social utilise sa capacité d'observation pour apprécier et évaluer le comportement de l'utilisateur lors d'un entretien (savoir-être) et/ou ses connaissances du système administratif français (savoir-faire).

## 3. RENFORCER LA CONNAISSANCE DES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Quel que soit le domaine dans lequel exerce le travailleur social (handicap, protection de l'enfance, insertion sociale et professionnelle des personnes exclues ...), il est confronté à un public qui ne connaît pas ou peu le fonctionnement institutionnel, mais également ses droits et ses devoirs en tant que citoyen.

### 3.1. Renforcer la connaissance des usagers pour l'accès aux droits

Le travail social permet de faire le lien, assurer la passerelle entre l'utilisateur et les structures d'aides. Cela signifie que le rôle premier du travailleur social est apporter aux usagers l'ensemble des informations concernant leurs droits dans des domaines variés tels que le juridique, le sanitaire et/ou l'univers socio-professionnel. Sans cette orientation et



cet accompagnement, les personnes en situation vulnérable, avec peu ou pas de connaissances du système social, seront maintenues dans une situation de détresse. Le « travailler ensemble » est une pratique commune dans le domaine de l'accompagnement social, rendue d'autant plus nécessaire dans une société en proie à des changements successifs, et laissant peu de place à une véritable intégration sociale. Chaque professionnel possède une qualification et un champ d'intervention propre. Ainsi, un éducateur ne disposera pas des mêmes compétences qu'un conseiller en insertion ou qu'une infirmière. Le partenariat devient donc un outil essentiel à l'accompagnement social global des personnes ou des familles, notamment celles qui cumulent plusieurs problématiques d'ordre différent (juridique, en matière de santé, de parentalité, de logement etc...) Il peut s'agir d'un partenariat de professionnels internes à l'association en charge de l'accompagnement social, ou externe selon les difficultés soulevées. Par exemple, en matière de droit des femmes victimes de violences conjugales, Par exemple, en matière de droit des femmes victimes de violences conjugales, les professionnels peuvent chercher de l'aide ou des conseils auprès d'organisations qui s'occupent spécifiquement des femmes victimes de violences, ou comme dans le cas des mineurs non accompagnés, il est possible de chercher des conseils, notamment de nature juridique, auprès d'associations qui s'occupent de cette question.

### Case study

Un autre exemple de partenariat entre le milieu associatif et le milieu institutionnel est la « Casa de la Mujer » (« La maison des femmes »), qui est située à Jerez de la Frontera en Andalousie, et où la mairie met à disposition un local pour accueillir les femmes victimes de violence, sans rendez-vous. Elles peuvent venir y chercher de l'information sur leurs droits, être orientées et accompagnées vers d'autres services si elles souhaitent recourir à la justice, quitter leur domicile ou bénéficier d'un accompagnement pour se reconstruire. Ce type de partenariat existe dans de nombreuses autres villes andalouses, qui se dotent pour principales missions la protection et la prévention en matière de violences faites aux femmes, et la lutte pour les droits des femmes.

Pour reprendre la pyramide de Maslow et sa théorie des besoins présenté ci-dessus, la phase de renforcement dans le processus de l'Empowerment permet à l'utilisateur de se doter de moyens et de compétences pour accéder aux niveaux 3-4 de la pyramide, à savoir le besoin d'appartenance et le besoin d'estime de soi. Le rôle du travailleur social dans l'accompagnement dispensé est essentiel pour amener l'utilisateur vers son insertion et son émancipation sociale.

#### BIBLIOGRAPHIE:

- Philippe GABERA, "Cent mots pour être éducateur: dictionnaire pratique du quotidien" (A hundred words to be an educator, a practical dictionary of everyday life). Édition Erès.
- Michel Parazelli, Mathieu Bourbonnais, "Empowerment in social work: Perspectives, lessons and limitations" In Sciences & Actions Sociales 2017/1 (N° 6), pages 23 to 52
- Claire Jouffray, Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs (Development of the power of action of individuals and groups), ed Brochet
- Céline Lepeltier "Empowerment in 'kitchen workshops', between issues and practice" In La Vie Sociale, n°3, March 2011
- Christiane Gühr Bouclet, "The discussion group, a space for recognition, From the damaged link to the reconstituted link" In Gestalt 2012/1 (n° 41), pages 113 to 126



« L'autonomie repose sur la capacité de la personne à faire des choix, à assimiler ses propres décisions, à se sentir responsable de ses actes, à savoir se positionner par rapport à l'ordre social, à être cohérent avec ses valeurs, à repérer les règles et lois qu'elle respecte et cela en étant conscient du pourquoi elle les respecte ».

– Edgar Morin





## 1. LA CONCEPTION DE L'ACTION

La dernière étape du parcours vers l'empowerment est liée à la capacité de l'utilisateur à se mettre en action. Cette étape scelle l'aboutissement de la réalisation de soi vers l'épanouissement social, dernier niveau de la pyramide de Maslow.

Ainsi, la mise en action est une étape clé dans le développement de l'autonomie de la personne, cette étape nécessitant la capacité à faire ses propres choix, et se traduisant par la prise de décision.

Alan Rowe et Richard Luecke <sup>12</sup> proposent une définition de prise de décision qui peut être schématisée comme suit :



La prise de décision se décline ainsi en plusieurs étapes comme l'explique Rowe et Luecke " une question mal cernée peut ne jamais trouver de réponse. En revanche, si vous avez bien cadré un problème, vous êtes à mi-chemin de la solution". Ils ajoutent que "la recherche d'alternatives est indispensable à la prise de décision. [...] Sans alternative, il n'y a pas de véritable choix". Prendre une décision ou assumer ses choix est une action difficile en soi, et elle l'est encore davantage pour l'utilisateur qui souffre d'un déficit de confiance ou qui met en doute ses compétences. Cela amène bien souvent à une délégation de prise de décision à l'accompagnant/le travailleur social. Cet état de subordonné devient à long terme un automatisme pour l'utilisateur, qui se trouve dans l'incapacité à être dans l'action. Pour inverser cette tendance, le travailleur social utilise plusieurs techniques et outils durant tout l'accompagnement vers la valorisation et l'épanouissement de soi.

<sup>12</sup> Ouvrage "L'essentiel pour bien décider" Alan Rowe et Richard Luecke, 2017



### 1.1. Méthode d'intervention et Outils

Le travailleur social <sup>13</sup> aide la personne à analyser / diagnostiquer le problème. Pour cela, il doit réussir à créer une relation de confiance pour accéder à un échange constructif. Cela suppose la mobilisation de plusieurs compétences, telles que l'écoute active ou la reformulation des informations afin de s'assurer d'un même niveau de compréhension de la situation et des problématiques. Il est essentiel que le professionnel ait une sensibilisation socioculturelle et multiculturelle alliée à de l'empathie pour pouvoir accompagner correctement la personne.

Lorsque ce travail de définition du problème ou/et de l'objectif est réalisé, le travailleur social va amener la personne à évaluer les possibilités, les solutions ou les "alternatives", à analyser ses capacités et à connaître son environnement. Ce travail a déjà été initié dans la partie du renforcement mais il peut parfois être nécessaire de revoir les capacités identifiées préalablement chez la personne, afin de faire le lien avec le problème diagnostiqué. A ce stade, le professionnel peut être amené à venir clarifier, vulgariser ou simplifier le problème et les capacités de la personne. Il doit donc être en capacité d'avoir une communication adaptée à chaque personne. Le professionnel doit lui-même avoir des compétences de résolution de problèmes pour pouvoir guider la personne.

La personne accompagnée va développer sa capacité à faire des choix en prenant en compte ses capacités, ses droits et devoirs, son environnement et la société dans laquelle elle évolue.

#### a. Le projet individualisé

Le projet individualisé est le premier outil nécessaire pour accompagner cette démarche vers l'émancipation. Présenté sous forme de questionnaire, il vise à définir, de concert avec la personne, les axes d'accompagnement à travailler. Il se décline dans tous les champs de l'intervention sociale : enfance, emploi, accès au logement, budget, santé etc... Dans le projet individualisé, on va nommer les actions à réaliser avec une échéance et avec les moyens pour y parvenir. Le travailleur social doit veiller à définir avec la personne des objectifs précis et réalisables.

Cet outil est employé tout le long de l'accompagnement, pour échanger sur les actions mises en place par la personne, sur les points positifs et négatifs de l'action réalisée.

#### Case study

##### **"Refuge pour femmes victimes de violence domestique" Espagne**

Ainsi, à la Casa de la Mujer située à Jerez de la Frontera, lors du départ du domicile conjugal, la femme victime de violences conjugales est mise à l'abri pendant 3 jours. Durant ces 3 jours, le travailleur social lui explique ses droits (relatifs à ses ressources, à la procédure de séparation, à la garde des enfants...) et les prochaines étapes

<sup>13</sup> Les soft skills sont définis dans le glossaire en annexe



possibles en fonction de sa situation. Il peut être proposé à la personne de quitter la région où elle habite, d'intégrer un hébergement sécurisé, d'aller dans de la famille...

En moyenne, les femmes victimes de violences conjugales effectuent 7 allers retours avant de quitter le domicile. Cette donnée doit donc être intégrée par le professionnel dans le processus de départ. A l'issue de ces 3 jours de mise à l'abri, les femmes décident de leur retour ou non au domicile conjugal. Cette période d'isolement permet à la personne de se sentir protégée, ce qui est indispensable pour une prise de décision éclairée et raisonnée.

### **Office Français de l'Immigration et l'Intégration (OFII).**

Autre exemple, la personne en demande d'asile a le choix d'accepter ou de refuser un hébergement proposé par l'Office Français de l'Immigration et l'Intégration (OFII). Le refus de cette orientation génère une perte de ses droits aux Conditions Matérielles d'Accueil (CMA), ces dernières recouvrant l'allocation de demande d'asile, l'orientation vers des structures d'hébergement et l'accompagnement par un travailleur social. En cas de refus d'orientation, la personne est donc privée de droits en matière de ressources, d'hébergement et d'accompagnement.

Dans ce cas, il est essentiel que la personne accompagnée soit consciente des conséquences de son choix : elle devra faire preuve de responsabilité dans sa prise de décision, comme dans le fait d'en assumer les conséquences. Dans de telles situations, le travailleur social a pour rôle d'expliquer à la famille ses droits et les conséquences induites.

Dans ces exemples, le travailleur social a pour mission de repositionner la personne au centre des décisions en la questionnant et en suscitant sa réflexion. Pour la prise de décision, le temps est un paramètre à prendre en compte. Toutefois, des freins peuvent être observés dans l'accompagnement à la prise de décision. Par exemple, pour les personnes migrantes, la barrière de la langue peut impliquer une relation de dépendance objective vis-à-vis du travailleur social. Pour ce public, l'intervention d'un interprète peut s'avérer nécessaire.

L'intervention du professionnel auprès de la personne émane d'une demande de sa direction ou de financeurs. La mission du professionnel ne doit pas influencer la personne dans sa prise de décision. Il doit faire preuve d'impartialité et d'objectivité entre l'objectif de la personne et ce pour quoi il est missionné. Il doit être vigilant pour être le plus neutre possible dans son accompagnement. Cela vaut aussi pour ses opinions et ses valeurs personnelles, qui ne doivent pas interférer dans la prise de décision de la personne. Les femmes victimes de violences conjugales peuvent ainsi retourner au domicile avec leur conjoint, sans que le professionnel ne porte un jugement ni n'obère ce choix. L'accompagnement à la prise de décision est un processus qui peut se répéter plusieurs fois, avant que la personne ne soit en capacité de décider par elle-même. Le professionnel doit donc lui-même avoir conscience que la phase de prise de décision nécessite du temps.





## 2. LA MISE EN ACTION:

Le travailleur social va avoir un rôle important pour accompagner la personne dans la mise en action, en prenant en considération ses capacités mais aussi ses incapacités. Il s'agit là pour le professionnel d'avoir de l'empathie, une sensibilisation socioculturelle, une capacité d'écoute active et aussi d'avoir confiance en les capacités de l'autre. Il y a une notion de respect de la dignité de la personne qui inclut la prise en compte de son histoire, de ses relations, de ses difficultés éventuelles à se projeter et à réaliser ses projets. Il faut que l'action soit réalisable et donc réfléchie et construite à cet effet. C'est la capacité de la prise d'initiative du professionnel qui va être déterminante. Il ne faut ainsi pas exposer la personne aux limites de ses capacités ou le placer dans une situation d'impossibilité, afin d'éviter de la mettre en difficulté, voire en situation d'échec.

Le professionnel attend donc de cette réflexion ou de cet échange, une capacité à développer son esprit critique, son autonomie et son assurance personnelle. Suite à cette mise en action, le professionnel doit mener avec la personne accompagnée une réflexion systématique sur les effets de cette action et les enseignements qu'elle en tire. Les difficultés rencontrées lors de l'action ne doivent pas être ressenties comme un obstacle, mais plutôt comme la mise en relief d'une difficulté qui n'avait pas été identifiée auparavant. Le professionnel doit alors amener la personne accompagnée à réfléchir sur cette difficulté et aux solutions pour la surmonter. Ce travail induit donc la définition d'une nouvelle action qui permet de surmonter cette difficulté pour revenir à l'action initiale. Il ne s'agit donc pas d'un échec mais d'une valorisation.

Cette réflexion qui émane de la personne accompagnée va permettre de réitérer l'action ou d'en introduire une nouvelle. Cela va provoquer un sentiment de réussite, de succès ou d'épanouissement. La personne, valorisée dans cette action, va ainsi s'acheminer vers un début d'émancipation.

### 2.1. L'entretien individuel et l'atelier collectifs

Pour mettre en œuvre cette réflexion, le professionnel va pouvoir utiliser deux techniques d'intervention : l'entretien individuel et/ou l'atelier collectif. Le professionnel va pouvoir s'appuyer sur le projet individualisé pour préparer sa grille d'entretien et les thèmes développés lors des ateliers collectifs. Il peut être intéressant de réitérer plusieurs fois les entretiens ou les ateliers collectifs pour avancer au rythme de la personne et lui laisser un temps de réflexion et d'analyse entre chaque rencontre.

#### Case study

Le Centre Caritas en Italie a pour objectif premier l'accompagnement au logement des personnes sans abri. Après avoir constaté les limites du système classique d'accompagnement, cette association a choisi d'adopter le modèle « House in first », où la maison est au centre du projet. Ce modèle change radicalement la façon de travailler





et la relation avec le bénéficiaire. 30 % de l'accompagnement est consacré à la capacité à habiter dans le logement alors que 70 % de l'accompagnement est dédié à la capacité à s'adapter à son nouvel environnement. C'est la mise en action des personnes qui est au cœur de l'accompagnement. Le professionnel a un rôle d'accompagnant mais aussi d'intermédiaire. Il vient développer ou valoriser des compétences de la personne accompagnée, telles que la création du lien social, la maîtrise du budget, la capacité à créer des relations de voisinage. Il fait également preuve de capacités de médiation. Pour être plus concret, après avoir pris le temps d'échanger avec la personne accompagnée sur ses capacités sociales, d'écoute et de mise en relation, le professionnel amène cette personne à se présenter à son voisinage pour initier un contact et ainsi créer une relation.

La congrégation religieuse Hogar La Salle située à Jerez de la Frontera en Espagne propose différents services à un public de jeunes hommes migrants régularisés, âgés de 18 à 20 ans. Elle dispose notamment d'un centre d'hébergement et d'un centre de formation, intéressant pour illustrer la mise en action dans le processus d'empowerment. Ce centre dispose de salles avec tout le matériel requis pour l'apprentissage d'un métier. Les jeunes sont ainsi mis en situation avec des savoirs-être et savoir-faire précis, valorisant les compétences personnelles et professionnelles déjà acquises, et les amenant à en développer de nouvelles. Le formateur doit faire preuve de flexibilité et de sensibilité socio-culturelle en adaptant sa posture à chaque élève, en fonction de son histoire et des capacités déjà acquises. L'écoute active et les échanges entre le formateur et l'élève instaurent une mise en confiance essentielle pour développer la suite du parcours de formation. Le professionnel doit également mettre en avant ses capacités de leadership pour mener le groupe vers un objectif commun générateur de solidarité. Il est capable de gérer les émotions et le stress de chacun afin que les élèves en fassent une force personnelle. Ici, le jeune développe ses compétences vis-à-vis de lui-même mais aussi vis-à-vis du groupe. Il commence à identifier sa place au sein d'un groupe et développer des compétences sociales telles que la confiance en soi, l'assurance personnelle, la prise d'initiative ou encore le travail en équipe. Au-delà de ces dernières compétences, il développe ou repère des compétences professionnelles déjà acquises, telles que la capacité d'apprendre à apprendre, la créativité, la gestion du temps, l'organisation et surtout le travail en équipe. La mise en action est au cœur de la formation et permet donc au jeune de venir valoriser et appliquer ses compétences, de développer son esprit critique et de trouver les ressources pour évoluer.

Toutefois, le professionnel doit être vigilant sur la stabilité de cette mise en action. Un échec peut en effet induire des effets négatifs, des incapacités ou des dévalorisations. De même, si la question du temps est importante, elle ne doit cependant pas donner lieu à un temps trop long, avec le risque que l'action soit repoussée voire abandonnée.



Le professionnel doit s'assurer d'avoir le temps nécessaire pour favoriser cet échange, éviter d'être envahi par sa charge de travail et son envie d'aller vite dans l'accompagnement. En effet, si la personne est mise en action dans un exercice qu'elle ne maîtrise pas ou qu'elle n'a pas pu préparer, comme à Caritas, cela peut conduire à un échec de la mise en relation avec le voisinage et donc à l'isolement de la personne. C'est ainsi que les incapacités d'une personne doivent être prises en considération, et identifiées grâce à une écoute active. Le professionnel a un rôle important d'écoute, de mise en confiance, de valorisation pour que le jeune ne se démoralise pas en cas de difficultés dans son apprentissage mais au contraire qu'il soit en capacité de s'appuyer sur son réseau.

Tout au long de son accompagnement, le professionnel va travailler à l'émancipation de la personne dans les différents domaines de la vie quotidienne : l'autonomie, professionnelle, sociale, physique, psychique... Le professionnel est amené à informer des démarches à effectuer pour une recherche d'emploi, de logement, l'accès aux soins etc... Il s'adapte aux compétences de la personne et ajuste sa pratique en fonction de ses capacités. Par exemple, il peut inviter la personne à se rendre elle-même dans une administration pour se renseigner au sujet d'une démarche. Si la personne a besoin d'être rassurée, il peut reprendre avec elle les informations qu'elle doit demander. En réalisant seule ces actions, la personne va être de plus en plus autonome, gagner en confiance et donc en émancipation.

### **3. EMANCIPATION:**

L'émancipation est la dernière étape du processus d'empowerment de la personne. Ce processus permet à l'individu de développer sa compréhension du monde et sa capacité de décision. Il s'agit plus précisément de se libérer d'une autorité, d'un pouvoir ou d'une emprise. Favoriser l'émancipation d'autrui doit se faire en gardant en tête cette phrase du pédagogue brésilien Paulo Freire : « Personne ne libère personne, personne ne se libère seul, les Hommes se libèrent ensemble par l'intermédiaire du monde » (Pédagogie des opprimés, 1974). Il faut donc pouvoir agir personnellement et collectivement sur son environnement et pouvoir modifier les rapports sociaux de domination de manière plus équitable.

Ce processus permet aux personnes accompagnées de changer leur regard sur elles-mêmes et sur la société, de faire évoluer leurs capacités à donner un avis, de témoigner de leurs expériences et de partager leurs compétences et potentialités en participant à des actions collectives.

D'après le conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté de l'exclusion sociale en France, " [...] le terme "participation" désigne des tentatives de donner un rôle aux individus dans une prise de décision affectant une communauté. Au niveau de la mise en œuvre de politiques, l'expression "participation" renvoie au fait de prendre part à une action collective. Pour les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale, participer représente une occasion de donner son avis, de faire connaître ses conditions de vie, de témoigner de son expérience".



### Intervention method and tools

Les différentes étapes de l'empowerment développées par le professionnel amènent la personne à s'émanciper jusqu'à son autonomie. Le rôle du travailleur social est de continuer à être présent mais de manière plus distante. Ce dernier va le soutenir, le guider, le laisser prendre une place plus active dans son quotidien.

Le professionnel doit faire preuve de leadership, de capacité d'organisation et de gestion du temps dans son rôle d'accompagnant. Il est cependant nécessaire qu'il accepte de partager le pouvoir de décision et la responsabilité, de reconnaître les savoirs de chacun afin que les personnes accompagnées puissent exprimer leurs propos et communiquer sur leurs besoins. L'animation de groupes ou d'entretiens individuels est une compétence indispensable pour que le professionnel puisse guider les personnes, tout en leur permettant de s'exprimer librement.

### Case studies

#### Le conseil de la vie sociale (CVS)

En France existe Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) ou droit d'expression des usagers sont des formes de participation de la personne afin de garantir leurs droits et leur participation au fonctionnement de l'établissement (Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale puis décret n°2004-287 du 25 mars 2004). Cette instance collégiale, qui se doit de fonctionner de manière démocratique, doit se tenir une fois par trimestre.

Une boîte à idée peut également être mise à disposition pour permettre aux personnes d'être forces de proposition en dehors de l'instance du CVS. C'est un mode de communication différent qui peut convenir à des personnes qui ne seraient pas à l'aise dans la prise de parole en groupe.

Au même titre, un cahier de doléance doit être placé à l'accueil de chaque établissement pour permettre aux personnes de s'exprimer. En France, le centre (collectif) d'hébergement pour demandeurs d'asile propose ainsi chaque semaine un Conseil de Vie Sociale où les sujets apportés proviennent autant des travailleurs sociaux que des personnes hébergées. C'est un lieu d'échanges et d'expression où les personnes participent à la vie du centre et peuvent être forces de proposition pour le groupe. C'est dans ce cadre qu'elles vont pouvoir développer des compétences de prise de parole en public, d'ouverture d'esprit et de tolérance, d'assurance personnelle mais aussi de confiance en soi.

Les structures d'accompagnement et d'hébergement pour femmes victimes de violences sont un parfait exemple de structures travaillant l'émancipation. En effet, les femmes prises en charge ont souvent perdu toute confiance en elles. Faire la démarche de contacter une structure spécialisée dans les violences conjugales est la première étape d'une mise en action qui peut s'orienter vers un processus d'émancipation. Il est notamment proposé aux femmes de se réunir



au sein de l'accueil de jour où elles sont protégées, où elles bénéficient d'une écoute active et où elles sont valorisées. Des groupes de parole sont mis en place afin de les aider à accéder à la confiance en soi et en les autres, à connaître leurs forces et leurs faiblesses amenant vers une conscience de soi. Certaines femmes retourneront au domicile mais il s'agit parfois d'une étape avant de rebondir et de faire des choix éclairés. Le travail effectué communément par les professionnels, les groupes de parole et les psychologues contribue à ce que les femmes se libèrent de cette emprise. Grâce à leur esprit critique retrouvé ou développé, certaines femmes arrivent à parler de leur expérience passée. Elles peuvent s'adresser à d'autres femmes, des professionnels, des étudiants et participer activement aux campagnes de sensibilisation sur les violences conjugales.

Le Conseil de la Vie Sociale reste un outil à caractère obligatoire en France (loi 2002/2) qui peut être mis en place par les institutions sans concertation avec les personnes accompagnées. Il faut cependant veiller à ne pas instrumentaliser le public, dans le seul but de répondre à la loi. Le travailleur social doit veiller à ce que le groupe s'exprime avec bienveillance et que chacun émette ses idées librement, sans jugement.

Dans le cadre de l'émancipation de la personne, il faut veiller à ne pas la sur-responsabiliser. En effet, même si celle-ci est dans un travail de développement de ses compétences, de sa confiance en elle... tout n'est pas affaire de compétences et de volonté, et le professionnel doit être conscient des limites inhérentes à la personne. C'est pourquoi le professionnel doit garder à l'esprit le parcours d'accompagnement de la personne et le processus d'émancipation.

L'émancipation amène la personne à s'affranchir de la société et d'avoir une meilleure compréhension de la place qu'elle y occupe. Cette démarche permet donc à la personne d'être active et de se projeter dans son quotidien et dans la société, en initiant et incarnant ainsi le concept de citoyenneté active.



# CITOYENNETÉ ACTIVE





## **PARTICIPATION ACTIVE DANS LA COMMUNAUTÉ**

La citoyenneté active est souvent mise en avant par la participation en groupe, en réseau, pour gagner en impact et en efficacité. L'individu, qui souhaite s'engager et aider la société dans laquelle il vit, a bien souvent conscience que, seul, son impact serait moindre. La citoyenneté active vise à vouloir participer à l'amélioration de la société, pas seulement pour soi-même mais également pour les autres ou pour le groupe. Travailler ensemble préserve les aspirations de chacun et du collectif. Cela peut se traduire par différentes actions comme les pétitions, les manifestations mais aussi tout simplement le vote démocratique, le paiement de ses impôts ou encore le bénévolat. Elle rappelle que l'on appartient à une communauté, elle "presse les gens à s'engager dans le monde qui les entoure"<sup>14</sup>. L'action collective permet une mise en commun des idées, de compétences qui peut entraîner une plus grande efficacité à atteindre l'objectif visé.

### **1. Promouvoir les réseaux sociaux / territoriaux / Institutionnels : Les groupes informels ou formels, un outil d'émancipation vers la citoyenneté active**

La création ou l'organisation de groupes formels ou informels, pour échanger ensemble sur un vécu, des expériences communes, est une forme de participation active à la société. Celle-ci permet aux personnes d'interagir avec les autres, de s'émanciper et de développer la confiance en soi et envers les autres. Depuis quelques années, l'expérience a été mise en valeur en opposition à l'éducation, les savoirs ou les prédispositions des individus. Comme l'explique le sociologue François Dubet, « Dans un ensemble social qui ne peut plus être défini par son homogénéité culturelle et fonctionnelle, par ses conflits centraux et par des mouvements sociaux tout aussi centraux, les acteurs et les institutions ne sont plus réductibles à une logique unique, à un rôle et à une programmation culturelle des conduites ».<sup>15</sup>

Ainsi, le groupe a pour rôle d'offrir aux personnes accompagnées un espace de confiance et de liberté, un lieu d'expression et d'échanges qui peut contribuer à leur intégration et indépendance en vue de l'émancipation.

#### **1.1. Représenter son groupe**

Les réseaux et les communautés se créent naturellement ou non, bien souvent grâce ou à cause de traits ou de caractéristiques communs. Il peut s'agir d'opinions, de coutumes culturelles, de traits physiques, d'activités, etc. Se rassembler permet de provoquer une visibilité au niveau de la société, de lutter contre le sentiment parfois ressenti

<sup>14</sup> Citoyenneté active, Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr>.  
<sup>15</sup> François Dubet : Sociologie de l'expérience, Paris, Seuil, 1995



d'en être exclu ou d'être invisible. L'objectif est dans ce cas de mettre en valeur ces points de convergence, pour les faire connaître et faire entendre les voix de ces individus constituant le groupe.

C'est souvent à travers les opinions politiques ou les différences sociétales que la représentativité est portée. Elle constitue un « droit de se faire représenter » comme l'évoque Sieyès dans son ouvrage *Qu'est-ce que le tiers-état ?* L'individu est, avant d'être Partie d'une société ou d'une population, un sujet unique et original qui a un droit individuel d'expression, d'action et de participation. La co-construction d'un discours commun entre personnes permet au groupe et aux individus de s'émanciper.

Il est important d'agir afin de permettre à l'utilisateur de s'émanciper, d'agir pour créer des réseaux ou pour se rapprocher de groupes qui pourront le représenter à différents niveaux : politique, sociétal, professionnel etc.

## 1.2. Méthode d'intervention et Outils

Le professionnel doit accompagner l'utilisateur en lui donnant la possibilité de s'informer un maximum sur ses droits, il doit faire preuve d'ouverture d'esprit et de patience, d'écoute et d'empathie, tout en se montrant attentif au comportement et au langage utilisé. Les professionnels doivent également avoir une certaine capacité d'adaptation, de flexibilité et d'organisation pour intervenir sur cet aspect de l'accompagnement. Pour encourager la participation active, le professionnel peut aller jusqu'à organiser des ateliers de rencontres entre les membres d'un groupe, ou orienter l'utilisateur vers des groupes existants. L'objectif est de permettre aux utilisateurs d'accéder pleinement à un espace de communication privilégié et protégé, pour acquérir de la curiosité intellectuelle, de l'ouverture d'esprit mais surtout une capacité à communiquer émotionnellement, dans la clarté, la sécurité et la sérénité. Le groupe deviendra alors un moyen pour l'utilisateur d'agir en confiance et d'acquérir des connaissances et des compétences ; telles que l'expression orale et la confrontation aux opinions ou points de vue différents.

### Case studies

➤ Le groupe de paroles est un outil fréquemment utilisé par les professionnels en Europe. C'est le cas par exemple de l'association « Projecto Hombre » en Espagne qui travaille sur un programme d'accompagnement des mineurs. Les professionnelles hébergent et accompagnent principalement de jeunes adolescents qui ont de gros problèmes de conduite addictive et de troubles du comportement. Cette association a mis notamment en place des groupes de parole, afin d'aider au mieux ses usagers.





➤ De la même manière, dans le cadre de son programme FACE ô Femmes, l'association FACE en France met en place des groupes d'échanges pour les usagers qu'elle accompagne. L'objectif de l'association est de permettre à un groupe de femmes (en recherche d'emploi et issues de quartiers défavorisés) de rompre avec l'isolement et de reprendre confiance en elles grâce à l'effet de groupe. Des ateliers sont mis en place pour que ces femmes partagent leurs expériences, se reconstruisent en s'aidant mutuellement dans leurs projets professionnels, et soient actrices de leur parcours.

➤ L'ONG "Defence for Children" en Italie organise des groupes de parole composés et encourage la participation des enfants dans l'élaboration des lois pour le droit des mineurs. Des groupes d'enfants sont formés afin d'analyser et de comprendre les éléments qui déterminent les violations des droits. Les enfants suivent ensuite des formations pour parvenir à une prise de conscience et une acquisition des connaissances et des compétences dans le domaine du droit. Enfin, des tables rondes sont organisées avec des juges et des représentants de l'Etat italien. Les enfants ont l'occasion de s'exprimer sur la rédaction de lois qui les concernent directement. Ils s'associent pour que leurs voix portent et que leurs points de vue soient pris en compte.

### 1.3. Agir en groupe pour favoriser les changements sociaux

« ...conviction qu'il existe des effets d'entraînement entre l'engagement social et la participation politique : les citoyens qui sont intégrés et engagés dans une organisation de la société civile finiront également – tôt ou tard – par prendre part aux affaires politiques<sup>16</sup>.  
Widmaier Benedikt

Les discriminations et l'intolérance sont souvent fondées sur la méconnaissance de l'Autre ou de sa culture. Le groupe permet de partager, mettre en commun des connaissances et des informations pour assurer une communication et une diffusion externe, afin de faire évoluer les pensées. Le groupe favorise la réflexion et l'action collective, un meilleur investissement et une plus forte implication dans la société.

S'impliquer dans la société peut aussi prendre une forme politique. Il peut s'agir du respect des droits et des devoirs comme voter ou payer ses impôts, comme le droit de grève ou de se présenter à une élection, l'individu contribue à la vie de la société et participe à la cohésion sociale<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> Widmaier Benedikt, « Chapitre 8. Citoyenneté active 3.0/2020 : participation des jeunes et capital social après la postdémocratie », dans : Conseil de l'Europe éd., Points de vue sur la jeunesse – Volume 1. 2020 – Quelles perspectives ? Strasbourg, Conseil de l'Europe, « Hors collection », 2014, p. 131-147. DOI : 10.3917/europ.coll.2015.01.0131. URL : <https://www.cairn.info/--page-131.htm>

<sup>17</sup> Citoyenneté active, Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr>





## Méthode d'intervention et Outils

➤ Les travailleurs sociaux doivent faire preuve de créativité et de conviction afin d'amener l'utilisateur à franchir le pas et prendre des initiatives. Les professionnels peuvent sensibiliser les usagers à certaines causes sociétales pour les inciter à se lancer, via des réunions à thème ou des activités (collage d'affiches, ateliers, etc.) organisées pour aiguïser leur intérêt.

Le professionnel, dans la bienveillance et le recul, permet à l'utilisateur de développer une capacité de communication, un esprit de synthèse et une propension à relativiser les sujets abordés. Il peut lui-même développer des compétences dans l'appréhension des outils de communication. Il doit privilégier les espaces d'expression et leur accès pour l'utilisateur

## Case studies

➤ Ce travail de professionnel est notamment mis en exergue par l'association italienne "Nuovi Profili", créée en 2008 par de jeunes Italiens qui ne se reconnaissaient pas dans le concept éculé de « deuxième génération » et des préjugés qui y sont attachés. L'intention de l'association est de se faire connaître pour mettre en avant la pluralité culturelle de nos sociétés contemporaines. L'association lutte contre toutes les formes de discrimination, promeut les échanges culturels pour l'enrichissement mutuel et la coexistence constructive. Le multilinguisme est encouragé, de même que la construction d'une conscience critique. L'association tente d'agir au travers d'un centre culturel et éducatif à Gênes, dans lequel sont proposées divers services et activités linguistiques, didactiques, culturelles, etc. Elle intervient également dans les classes d'enfants pour promouvoir l'égalité et la paix et lutter contre les discriminations dues à l'ignorance.

➤ L'association française « Benenova » créée par des bénévoles et des professionnels permet à tout un chacun de participer à des actions bénévoles sur leur territoire. Elle a pour objectif de mettre en lien les individus souhaitant faire du bénévolat et les associations qui en ont besoin. Elle propose sur son site en ligne, pour différentes localités en France, des "offres" d'actions de groupes auxquelles les usagers peuvent s'inscrire, donner temps et énergie à la communauté selon leurs aspirations.



- Beaucoup d'institutions françaises ont également mis en place des projets en commun avec les citoyens. La ville d'Angers par exemple, alloue chaque année un "budget participatif" aux citoyens qui le souhaitent. Les angevins peuvent déposer des idées d'aménagement du territoire qui sont ensuite débattues, développées et votées par les habitants. Ces derniers sont associés tout au long de ce processus mais aussi lors de la mise en place et la réalisation des projets.

Les groupes représentent un moyen d'encourager la participation active des usagers dans la société et ce en vue d'améliorer les choses et le monde dans lequel ils vivent<sup>18</sup>. La participation à la vie de la société peut se traduire par une implication dans le réseau associatif (société civile) mais aussi par une implication dans la vie publique (engagement politique), et ainsi devenir un citoyen actif.

## **2. Promouvoir la participation à la conception, au développement et à la gestion des projets. Empowerment et citoyenneté active : participation et développement de projet**

Comme relaté ci-dessus, nous avons pu développer la notion de Citoyenneté Active sous toutes ses formes, et notamment comment elle produit ses effets en s'appuyant sur les réseaux existants. Dans cette dernière partie, seront présentés les démarches et les moyens qui peuvent être utilisés par la personne sortant de sa condition de fragilité ou en situation de vulnérabilité, pour intervenir dans la société de manière désintéressée, dans une réelle démarche de citoyenneté active.

Bjenk Ellefsen, Jacques Hamel et Maxime Wilkins, dans leur article « La citoyenneté et le droit de cité des jeunes » décrivent la citoyenneté comme « l'enjeu du lien qui soude tout citoyen à l'association politique dont il est membre et par le moyen de laquelle il réalise la « vie bonne<sup>19</sup> » qui lui est chère et dans laquelle il se reconnaît à tous égards ». <sup>20</sup> Cet article nous éclaire sur le processus qui incite un individu suffisamment épanoui à créer des projets à visée citoyenne. En quoi les travailleurs sociaux, à travers leurs pratiques, leurs outils peuvent faire fonction « d'incubateur » de projets ? En effet, nous observons que les travailleurs sociaux effectuent, de par leurs missions quotidiennes, tout un travail de mise en confiance, de valorisation et de conscientisation de la condition et du potentiel des usagers accompagnés. Consciemment ou non, ce travail produit des effets sur les futurs citoyens ou citoyens en voie d'intégration, quant à leur éventuel sentiment d'appartenance, leurs aspirations, et jusqu'à leurs actions.

<sup>18</sup> Citoyenneté active, Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr>

<sup>19</sup> La « vie bonne » donne sa raison d'être à la communauté et confère à tout un chacun son droit de cité. Cette expression s'entend, littéralement, comme le droit d'accomplir les actes, de jouir des privilèges réservés aux membres de la communauté.

<sup>20</sup> B. ELLEFSEN, J. HAMEL et M. WILKINS : La citoyenneté et le droit de cité des jeunes, article de Sociologie et Société, automne 1999, p. 90



## 2.1. Favoriser le concept de citoyenneté active 1ère phase : outil de participation et développement du projet

La citoyenneté porte d'abord en elle la notion de conscience collective, de volonté générale, d'association mutuelle<sup>21</sup>

B. Ellefsen, J. Hamel and M. Wilkins

Le travailleur social aide au développement et à l'épanouissement de la personne, par son implication dans une relation socio-éducative de proximité et dans une temporalité donnée. Ce travail s'inscrit pour la plupart du temps dans le projet éducatif. Le projet a pour objectif d'amener la personne à modifier la vision qu'elle a d'elle-même et de l'aider à se projeter, à évoluer et à gagner en confiance. La notion de projet a donc une place centrale dans l'intervention des travailleurs sociaux. Le travailleur social et la personne accompagnée se retrouvent sur des temps réguliers pour évaluer les objectifs du projet. La personne accompagnée est alors témoin et actrice de son propre cheminement. De plus, le projet permet au travailleur social de se construire une légitimité d'intervention.

En sociologie, le terme « projet » a été utilisé dans les années 70 pour mettre en avant la notion d'action dans des théories sociologiques alors dominées par les questions de déterminismes sociaux qui pesaient sur les individus. Des auteurs comme M. Crozier ou A. Touraine ont cherché à redonner une place aux initiatives des acteurs: individuels ou collectifs. Dès lors, comment permettre aux acteurs de sortir d'un certain fatalisme face au système social souvent lourd de violence symbolique, de se doter d'un projet d'action et donc de pouvoir prendre conscience qu'il existe des possibilités d'actions très souvent inexploitées.

La question de la violence symbolique est développée par le sociologue Pierre Bourdieu. Il émet l'idée que les rapports de domination sociale sont intégrés par les classes dominées dès que débiteraient la socialisation ou l'intégration en s'inscrivant dans une reproduction sociale. Les travailleurs sociaux, de par leur formation, peuvent être au fait de ces réalités sociétales et peuvent chercher, en informant au maximum les usagers sur leurs droits, à les doter de "clés" pour se positionner dans toutes les strates de leur vie, en connaissance de cause. Ce processus peut permettre aux usagers d'être conscients des déterminismes sociaux à l'œuvre dans leur situation et tenter de s'en extraire. Dans la pratique, il s'agit d'informer sur les droits, d'élaborer le projet avec la personne accompagnée, en tenant compte de ses propres enjeux, de l'amener à participer et activer son projet de façon positive.

Quel lien avec la citoyenneté active ? A cet égard, la participation représente une dimension clé et incontournable de ce qui constitue la citoyenneté active.

<sup>21</sup> Ibid



### 2.1.1. Méthode d'intervention et Outils

En sociologie, la participation désigne des tentatives pour donner un rôle aux individus dans une prise de décision affectant une communauté. Au niveau de la mise en œuvre de politiques, l'expression "participation" renvoie au fait de prendre part à une action collective. Pour les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale, participer représente une occasion de donner son avis, de faire connaître ses conditions de vie, de témoigner de son expérience. Et pour les professionnels, elle peut conduire à une amélioration des politiques et des lois, en se calquant au plus près des besoins et des attentes de la population concernée.

Le rôle des travailleurs sociaux, pour amener vers la participation des personnes accompagnées, serait dans ce cadre de pouvoir laisser le temps aux usagers de se saisir des sujets sur lesquels ils pourraient être consultés ou associés, et de leur proposer un accompagnement sur ceux dont ils n'ont pas la maîtrise. Il s'agirait donc d'être en capacité de produire une temporalité différente, éloignée de l'urgence ou d'une situation de crise.

La première étape est de préparer le public accompagné tout en prenant en considération les besoins et aptitudes à mener le projet. Puis, dans un second temps, il est nécessaire de créer des espaces propices au développement du projet. Le public aurait ainsi la latitude pour s'informer, être sensibilisé, se sentir impliqué. Il est essentiel de générer de l'interaction, du débat tout en demeurant un espace informel

### Etude de cas

- Le Centre Départemental Enfance et Famille de Loire Atlantique en France a bénéficié à partir de 2015 d'un grand programme de réhabilitation. La première phase de réhabilitation initié par le département de Loire Atlantique a été d'associer les enfants, les travailleurs sociaux, les agents techniques, les veilleurs de nuit à la conception des locaux. Ils ont créé, de concert avec les éducateurs et les enfants, des ateliers afin d'appréhender les problématiques et de créer des espaces ressources, ludiques au plus près des besoins de chaque personne évoluant au CDEF. La voix des enfants a été entendue, prise en compte, de même que les besoins des éducateurs : pouvoir travailler dans le respect de l'intimité du public accueilli, tout en garantissant la nécessité de sécuriser et de veiller à la bonne marche des services. Ces mêmes enfants, bien qu'abîmés par leur parcours, seront les citoyens de demain. Un espace a ainsi été construit, afin qu'ils puissent se sentir sujets avant toute chose. Jean-Jacques Rousseau au 18ème siècle : « Nul ne peut être heureux s'il ne jouit de sa propre estime. » Julie ou la nouvelle Héloïse 1761

22 B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS: La citoyenneté et le droit de cité des jeunes (Citizenship and the right to citizenship of young people), article in Sociologie et Société, autumn 1999, p. 90  
B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS



### Freins identifiés

Au regard de cette illustration, les risques pour les travailleurs sociaux seraient de “faire à la place”, de se placer en posture d’expert et de penser mieux savoir, méconnaissant ainsi la clairvoyance et la lucidité dont font souvent preuve les usagers à leur égard.

### Recommandations supplémentaires

Il est important que la personne accompagnée puisse développer sa créativité et être consciente qu’elle est capable d’intervenir et de réfléchir sur différents sujets, seule ou en groupe. Cette participation permet de développer la confiance en soi et l’empathie envers les autres.

## 2.2. Participation accrue au développement de projet : 2ème phase

L’association politique requiert le partage du bien sous forme de volonté commune, pour ne pas dire de valeurs capables de souder les individus les uns aux autres pour qu’ainsi la citoyenneté forme par ce truchement le corps et les institutions politiques. En effet, la cohésion sociale, engendrée par la citoyenneté émane de projets et de valeurs partagés communément par les citoyens<sup>22</sup>.

### 2.2.1. Méthode d’intervention et Outils

Construction de la légitimité du travailleur social à intervenir auprès du public

Les travailleurs sociaux se construisent une légitimité d’action au regard du cadre législatif et institutionnel, mais également parce que l’usager lui reconnaît le droit d’intervenir auprès de lui. En lien avec l’éthique professionnelle, la légitimité d’intervention est un outil privilégié dans le cadre d’une relation d’aide de qualité. Nourrie de confiance, de justesse, de réciprocité et de respect, elle peut amener à faire cheminer un individu à un moment spécifique de son existence. Pour P. Gaberan, la relation éducative se définit ainsi : “ce n’est pas un processus de réparation et de normalisation de l’individu mais elle (la relation éducative) est un temps, un espace à la fois instable et sécurisé au sein desquels une personne requise pour ses compétences en aide une autre à passer du vivre à l’exister [...] ; la relation éducative apprend d’abord à s’accepter telle qu’elle est (la personne) afin d’advenir à ce qu’elle veut être, au lieu de se transformer à ce que d’autres, les parents, les institutions, la société, voudraient qu’elle soit”<sup>23</sup>

Cette méthode d’intervention se co-construit notamment grâce à l’engagement des travailleurs sociaux et la coopération des personnes accompagnées. Celle-ci doit être favorisée par un environnement sécurisé et stimulant, afin de permettre aux usagers de développer leurs capacités à porter leurs projets. De plus, il sera nécessaire de poser des repères temporels afin de veiller aux différentes étapes du projet et valoriser ce qui a déjà été réalisé.

23 GABERAN P. - La relation éducative – Ed. Erès 2010, p.14



## Case study

➤ Le Programme Cali (« femme en gitane ») est un dispositif inhérent aux nombreuses actions que propose le Secretariado Gitano de la commune de Jerez de la Frontera, en Andalousie (Espagne). Cette association vise à la promotion de l'identité de la femme gitane au sein de la société espagnole. Toutes les actions sociales de cette association ont recours à l'empowerment, outil privilégié pour soutenir une communauté particulièrement stigmatisée.

L'action menée auprès des femmes gitanes est un travail d'estime de soi, avant d'envisager une entrée sur le marché du travail. Cela se concrétise par la participation des femmes à des ateliers axés sur l'empowerment. Le travail d'accompagnement est centré sur la question des peurs et des difficultés rencontrées au quotidien. Le programme Cali tente d'apporter des réponses, de la réassurance, certaines participantes pensant qu'accomplir certaines activités leur feront perdre leur identité gitane. Il y a donc, de fait, un travail important d'introspection sur l'identité, et de prise de conscience du rôle central dans le système familial.

Le programme propose des espaces de débat en non-mixité afin de garantir le respect de la parole et de l'expérience de chacune pour travailler à une plus grande "employabilité", favorisant ainsi la participation des bénéficiaires à des manifestations de promotion de l'identité gitane. Cela se traduit par des actions visant à apporter des changements dans les structures, les systèmes et les politiques afin d'éliminer les obstacles qui empêchent la promotion socio-économique des femmes gitanes, la défense de leur droit à la non-discrimination ou l'accès à leurs pleins droits en tant que citoyennes, ainsi que des activités de sensibilisation et de plaidoyer et la formation des professionnels<sup>24</sup>

L'objectif de ce travail est de développer l'esprit critique, l'assertivité et l'autonomie des personnes participantes en se basant sur la « pair-aidance <sup>25</sup>». Elles seront également sensibilisées aux questions multiculturelles.

### Freins identifiés

Pour ce public, il existe un risque fort de ne pas parvenir à s'extraire des déterminismes sociaux à l'œuvre, tant le pouvoir et l'emprise de la communauté sont importants. Il existe donc un risque d'échec.

### 2.3. Aboutissement du processus de citoyenneté active : concrétisation des projets sociaux

La mission du travailleur social est d'amener l'utilisateur à trouver la voie de l'émancipation. L'individu a évolué au sein de plusieurs cercles de socialisation : la famille, le groupe de pairs, l'insertion sociale et professionnelle. Etayé pour prendre pleinement conscience de ses possibilités d'action, l'utilisateur devrait être en capacité d'échanger, de

<sup>24</sup> Cali - Fundación Secretariado Gitano (gitanos.org)  
<sup>25</sup> [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2016/09/note\\_pair\\_aidance.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2016/09/note_pair_aidance.pdf)



sensibiliser, de pratiquer l' « advocacy », de se créer des groupes ou des associations, en espérant produire des effets sur la société. Au terme de ce processus, les usagers ont pu s'exercer à développer des compétences telles que la prise d'initiative, la prise de conscience du travail commun/en groupe mais également l'autonomie. L'aboutissement de ce cheminement serait donc le fait de se considérer comme citoyen à part entière, bénéficiant de droits mais ayant aussi avec un rôle à jouer et des responsabilités à assumer. A cette étape du processus d'empowerment, les compétences sollicitées chez les travailleurs sociaux sont autres.

### **2.3.1. Méthode d'intervention et Outils**

Le développement social local (DSL) est un outil d'intervention sur un territoire auquel les travailleurs sociaux peuvent avoir recours dans une démarche d'empowerment. Il a pour objectif de mobiliser simultanément les acteurs (citoyens et/ou bénéficiaires, travailleurs sociaux élus, partenaires types sociétés d'urbanismes, institutions) et les ressources d'un territoire. Il vise une évolution sociale positive et surtout l'amélioration globale et individuelle des conditions de vie des habitants. Réponse moderne au délitement du lien social, le DSL est une manière d'aborder la question de la cohésion sociale au regard de la connaissance qu'ont les acteurs sociaux de leur "habitat". Il s'agit d'un outil innovant pour mettre en œuvre un projet coordonné et solidaire. Il vise un objectif de changement durable de la situation des habitants, voire de promotion sociale. Il propose de redonner aux populations du pouvoir sur leur propre vie et leur environnement. Les travailleurs sociaux vont ainsi œuvrer de concert avec les usagers à dynamiser l'existant, affirmer une ambition collective en articulant les dimensions sociales, économiques et culturelles afin de favoriser une logique ascendante vers les politiques locales et les élus, associés directement au projet. Pour les travailleurs, il s'agit d'une méthode d'intervention alternative car elle s'inscrit dans une démarche différente de celle proposée dans les structures d'accueils dites classiques, où l'institution s'appuie sur le contrat d'accompagnement par exemple. Les travailleurs sociaux auront à sortir de leurs habitudes professionnelles pour "aller vers", développer une communication facilitante et accessible, alliant proximité et bonne connaissance du territoire.





## Case study

- > L'institution « Madre Coraje », à Jerez de la Frontera (Espagne) a été créée en 1991 par Antonio Gomez. Madre Coraje est une ONG apolitique, sans appartenance religieuse. Elle rassemble environ 1200 bénévoles et une centaine de salariés. Le site se compose d'un ancien hangar de l'industrie sucrière et de jardins partagés. L'association a repris l'adage des ONG anglo-saxonnes : Think Globally, Act Locally. « Madre Coraje » propose ainsi deux types d'actions. Tout d'abord, les actions humanitaires à destination du Pérou et du Mozambique, autour de principes de développement durable. Les projets doivent pouvoir être dupliqués et sont évalués au regard d'indicateurs concrets : dépenses, coûts, création d'emploi, éthique et éco-responsabilités. Les projets sont réfléchis dans leur globalité, avant l'idée qu'ils sont transposables ailleurs. D'autres projets sont axés sur l'entraide économique, via la fabrication et la vente de produits cultivés et réalisés de manière artisanale, en favorisant l'inclusion des personnes vulnérables, notamment les personnes à mobilité réduite. Toutes les ressources disponibles sont mises à contribution : savoirs, créativité, ingéniosité. En effet, la quasi absence de subventions développe l'ingéniosité à partir de la valorisation de l'existant ou du déchet, à contrario de la surconsommation de masse dont les acteurs constatent les méfaits chaque jour. Le projet est très abouti, global car tout est pensé dans une logique vertueuse pour éviter gaspillage et exploitation. Il n'est ici pas question de profit. L'ONG andalouse s'inscrit dans une démarche citoyenne, innovante, bienveillante, écologique, visant l'autosuffisance. Il est intéressant de constater que les rapports sont horizontaux, sans hiérarchie, et que les décisions y sont collégiales. De plus, l'ONG dispose de poids politique et fait du lobbying en réponse aux sollicitations des politiques (avec un rapport de force en présence significatif, dans les instances politiques de Jerez, à savoir 1300 acteurs associatifs pour 200 000 habitants )

## BIBLIOGRAPHIE

- Alan Rowe et Richard Luecke, "L'essentiel pour bien décider", 2017  
Agata Zielinski, "Le libre choix, De l'autonomie rêvée à l'attention aux capacités", 2009  
Francis Tilman - Dominique Grootaers, "L'empowerment? De quoi s'agit-il ?" Le grain, 2014  
Marie-Hélène Baquet et Carole Biewener, "L'empowerment, une pratique émancipatrice", La Découverte, 2013  
Monique Formarier et Ljiljana Jovic, "Les concepts en sciences infirmières", édition Mallet Conseil, 2012





## Soft skills

- Esprit Critique / Critical thinking : se faire sa propre opinion depuis différentes sources et venir questionner l'information
- Autonomy : faculté d'agir librement / indépendance de décision
- Résolution de problème / Problem solving : analyser une situation et trouver une solution adaptée
- Travail d'équipe / Team work : travail dans un groupe où l'on s'entraide et on coopère
- Organisation et Gestion du temps / Organisation and time management : capacité à gérer le temps de travail en fonction des objectifs et des tâches à accomplir
- Créativité et innovation / Creativity and innovation : avoir des idées originales et les mettre en œuvre
- Assurance personnelle / Assertivness : accepter les critiques constructives aux idées proposées de manière certaine.
- Réseautage et relations publiques / Networking and public relation : s'appuyer sur son réseau extérieur pour chercher de l'information mais aussi communiquer
- Compétence Digitale /ICT competence : avoir des compétences dans l'utilisation du matériel informatique et numérique.
- Flexibility : adapter la posture, son écoute et sa communication à la personne face à soi
- Prise d'initiative / Initiatives taking : proposer des actions, réflexions de manière pro active /anticipée.
- Learning to learn : capacité à intégrer de nouveaux apprentissages
- Public speaking : être en capacité de s'exprimer de manière claire devant un groupe
- Open minded and tolerance : comprendre que des personnes ont des idées ou des expériences qui peuvent être différentes des nôtres
- Gestion de conflit / Conflict mangement : capacité à gérer les émotions contradictoires, les opinions dans un groupe d'individus.
- Sensibilisation socioculturelle - sensibilisation multiculturelle / Socio cultural awareness - multicultural awareness : connaître, intégrer et faire face aux différences culturelles et sociales de chaque individu



- Prise de décision / Decision making: capacité à faire ses choix
- Ecoute active / Communication and active listening : capacité à entendre et comprendre un individu à travers le verbal et le non verbal et apporter une décision adaptée.
- Gestion du stress / Stress management : capacité à gérer ses émotions et celles des autres
- Confiance en soi et en les autres / Confidence in oneself and others : croire en ses capacités et en celles des autres.
- Leadership : être en capacité de guider un groupe vers un objectif commun
- Responsibility : prendre des décisions et en assumer les conséquences
- Empathy : capacité à se mettre à la place de l'autre et à ressentir son expérience
- Conscience de soi / Self awareness : connaître ses forces et ses faiblesses pour pouvoir avancer



*Voice for inclusion*  
*Citizenship and Empowerment*

**projectvoice.eu**