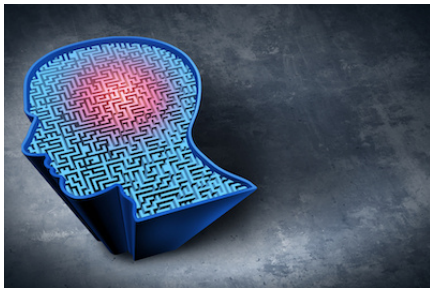


Méthode agile d'accompagnement en travail social



Conçue pour tirer parti de l'inattendu, la méthode agile s'appuie sur les ressources effectivement disponibles sans poursuivre d'objectif prédéfini. Elle repose sur six principes d'action. ^[1]

© Depositphotos

Par **Fanny Cruchon**, travailleuse sociale, La Fondation le Relais, et **Pierre Gobet**, professeur honoraire, Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HES-SO)

L'environnement du travail social est généralement marqué par l'incertain, c'est pourquoi il est difficile de prédire le développement des situations. Chacun·e a certainement fait l'expérience d'un suivi qui a pris une tournure insoupçonnée, pour lequel les objectifs ne sont soudainement plus à propos. Dans ce contexte, il n'est pas simple de mener l'intervention selon un plan en étapes qui conduirait inéluctablement à la réalisation des objectifs préalablement fixés (Clark, Cruchon & Gobet, 2022).

Au cours des années 1990, les attentes collectives à l'adresse des métiers du social se sont transformées. C'est ainsi que la « prise en charge » fait progressivement place à l'« accompagnement ». Cette réorientation change profondément la perception de la personne aidée, qui n'est plus passive et marquée par ses manques et ses déficits, mais un sujet riche d'innombrables qualités et impliqué activement dans la relation d'aide. Cette transformation invite à repenser notre méthode de travail. La démarche agile soutient une conception innovante de l'intervention qui se construit sur les prémisses de l'accompagnement. Les accompagnant·e·s prennent une posture de secondarité par rapport à la personne bénéficiaire de l'aide, en visant le cheminement et le changement (Paul, 2009). Par son caractère actif et par l'importance accordée à l'ouverture sur de nouveaux possibles, la démarche agile est capacitante et non compensatoire.

La méthode agile propose une logique d'action différente des méthodes de résolution de problème. Admettant que l'avenir est non-prédictible, elle se fonde sur ce qu'on trouve dans la situation pour avancer. Comme la destination

Comment citer cet article ?

Fanny Cruchon et Pierre Gobet, «La méthode agile d'accompagnement en travail social», REISO, Revue d'information sociale, publié le 17 janvier 2023, (Publication originale d'ActualitéSociale, 2023), <https://www.reiso.org/document/10138>

finale n'est pas connue, mais la situation de départ, elle, l'est, c'est de là que l'accompagnement se construit en se concentrant sur « comment » et « avec quoi » enclencher le changement. Cette méthode s'appuie sur les ressources disponibles et le sens donné par les personnes à ce qu'elles vivent, générateur d'amorces, vectrices de mouvement et de mise en route. Ce changement de posture peut être exemplifié dans le domaine de la cuisine. Habituellement le cuisinier commence par choisir une recette, puis il dresse la liste des ingrédients nécessaires, va les acheter et prépare le plat en suivant la recette. Cuisiner dans une logique d'agilité, consiste plus à ouvrir les placards et le frigo, regarder ce qu'il y a à disposition et inventer un plat avec.

La méthode s'articule sur six principes (Nanty, Gobet et Bailly, 2021) que les intervenant-e-s mobilisent en situation le moment venu. Ils permettent d'orienter l'intervention avec agilité, tout en la structurant de manière claire.

1. L'orientation sur les ressources

Le principe fondamental de la méthode consiste à orienter l'accompagnement à partir des ressources effectivement disponibles dans la situation et non d'un objectif posé à l'avance. En agilité, on sort de la logique d'analyse des problèmes de la personne, auxquels les intervenant-e-s apporteraient les solutions en externe. Il s'agit de s'orienter sur les moyens à disposition, qui permettent d'engager le mouvement.

2. L'acquiescement au sens donné

La situation est définie à partir du sens que la personne directement impliquée lui donne. Les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales s'appliquent à bien comprendre sa lecture selon ses références théoriques, émotionnelles, affectives et sociales propres. Ainsi, la personne accompagnée est soutenue dans sa subjectivité et sa compétence de faire des choix est reconnue. Il ne s'agit pas de réfuter ni de consentir, car les perceptions des personnes ne sont ni justes ni fausses en soi. Il s'agit de comprendre par quoi elle est préoccupée et ce qui pourrait initier la mise en mouvement.

3. Le retour réflexif sur l'expérience

Par ce principe, les accompagnantes et les accompagnants sont invités à faire sens de ce qu'ils font. Ils le mettent en œuvre non seulement quand ils réfléchissent à leur propre action, mais aussi quand ils répondent à un questionnaire, remplissent un formulaire, rédigent un rapport dans l'intention de rendre compte de leur travail. Nous admettons généralement sans peine que le sens est à la base de l'action. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'il nous est difficile d'imaginer conduire une intervention sans l'avoir conçue et planifiée préalablement. Le principe du retour réflexif sur l'expérience nous demande d'admettre, à l'inverse, que le sens naît de l'action. Il nous convie ainsi à chercher le sens de l'intervention dans les actions qui y sont menées.

4. Le hasard et les contingences

Ce principe amène à traiter les manifestations inattendues comme des composantes intégrantes de l'accompagnement, voire des opportunités. L'accompagnement agile ne tente pas de les prédire pour s'en prémunir, mais les considère et tente d'en tirer parti. Il s'agit « d'accepter d'être surpris et de réévaluer la situation en fonction de la redistribution des ressources dues à la manifestation de l'événement » (Cruchon, 2021, p. 49).

5. La perte acceptable

L'approche agile ne tente pas de prédire tant bien que mal tous les risques encourus. En admettant que « l'on ne sait pas ce que l'on ne sait pas », on reconnaît que se prémunir de toutes les conséquences possibles d'une action est impossible. L'agilité suggère plutôt de réfléchir en termes de perte de ressources. En se posant la question « qu'est-

ce qui peut arriver au pire ? » et en élaborant des scénarios imaginaires. Si la perte est jugée inacceptable parce qu'elle priverait l'accompagnement de trop de ressources, on renonce à l'action.

6. Le réseau et les partenariats

Enfin, le sixième principe invite à considérer les membres du réseau comme des pourvoyeur·euse·s de ressources. Il n'y a pas de bons ou mauvais partenaires, mais des partenaires plus ou moins engagés dans la situation. Selon ce principe, la personne concernée est membre à part entière du réseau de soutien et ce n'est pas elle, mais sa situation qui est au centre de l'intervention. Dans cet esprit, chaque nouvelle ressource engagée par l'arrivée d'un·e partenaire crée de nouvelles opportunités et une palette de possibilités plus large est créée.

Avec la méthode agile, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales ne se positionnent pas en « expert·e·s sachants » externes qui amènent les solutions aux déficits identifiés dans la situation, mais en facilitateur·trice·s favorisant le cheminement de la personne qui participe avec son autonomie et son pouvoir d'agir au changement de la situation initiale.

Références

- Clark, P., Cruchon, F. & Gobet, P. (2022). [La méthode agile dans l'accompagnement social et sanitaire : contexte et opérationnalisation](#). HETS-FR.ch.
- Cruchon, F. (2021). [La méthode agile d'intervention en travail social : test empirique au sein du Relais-Contact](#) [Travail de Master, Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale].
- Nanty, I., Gobet, P. & Bailly, N. (2021). [L'intervention en pratiques. La méthode agile, une nouvelle méthode pour promouvoir l'accompagnement inclusif](#). Psychologie du travail et des organisations.
- Paul, M. (2009). [L'accompagnement dans le champ professionnel](#). Savoirs, 20, 11–63.

¹¹ Cet article a préalablement été publié en janvier 2023 par [ActualitéSociale](#), la revue spécialisée en travail social de l'association faïtière AvenirSocial avec qui REISO entretient un partenariat.