

# FACE AUX EMBARRAS PROFESSIONNELS, LE TRAVAIL SOCIAL NE PEUT PAS SE RÉDUIRE À UN MODE D'EMPLOI

Présentation pour l'AG de Trait d'union, 7.06.2024

Antoine Sansonnens, PhD

Professeur HES associé

Haute école de travail social de Fribourg



Hes·SO

# Eléments contextuels

| En Suisse   | Au Québec  |
|---|--|
| Centres de formation professionnelle spécialisée – 15 à 25 ans, AI / aide sociale <ul style="list-style-type: none"><li>• Former et insérer</li></ul> | Organismes œuvrant en employabilité : Carrefours jeunesse-emploi – 16 à 35 ans, aide sociale ou autres <ul style="list-style-type: none"><li>• Insérer</li></ul> |
| Offices AI  | Secteur psychiatrique  |
| Secteur psychiatrique   |  |

# L'énigme résolue

Comment les praticien·ne·s de la relation d'aide rendent-ils capables (travaillent à l'insertion) des jeunes souffrant de troubles mentaux ?

1. En composant avec diverses formes d'embarras professionnels
2. En faisant valoir des postures *ad hoc* de l'entre-deux

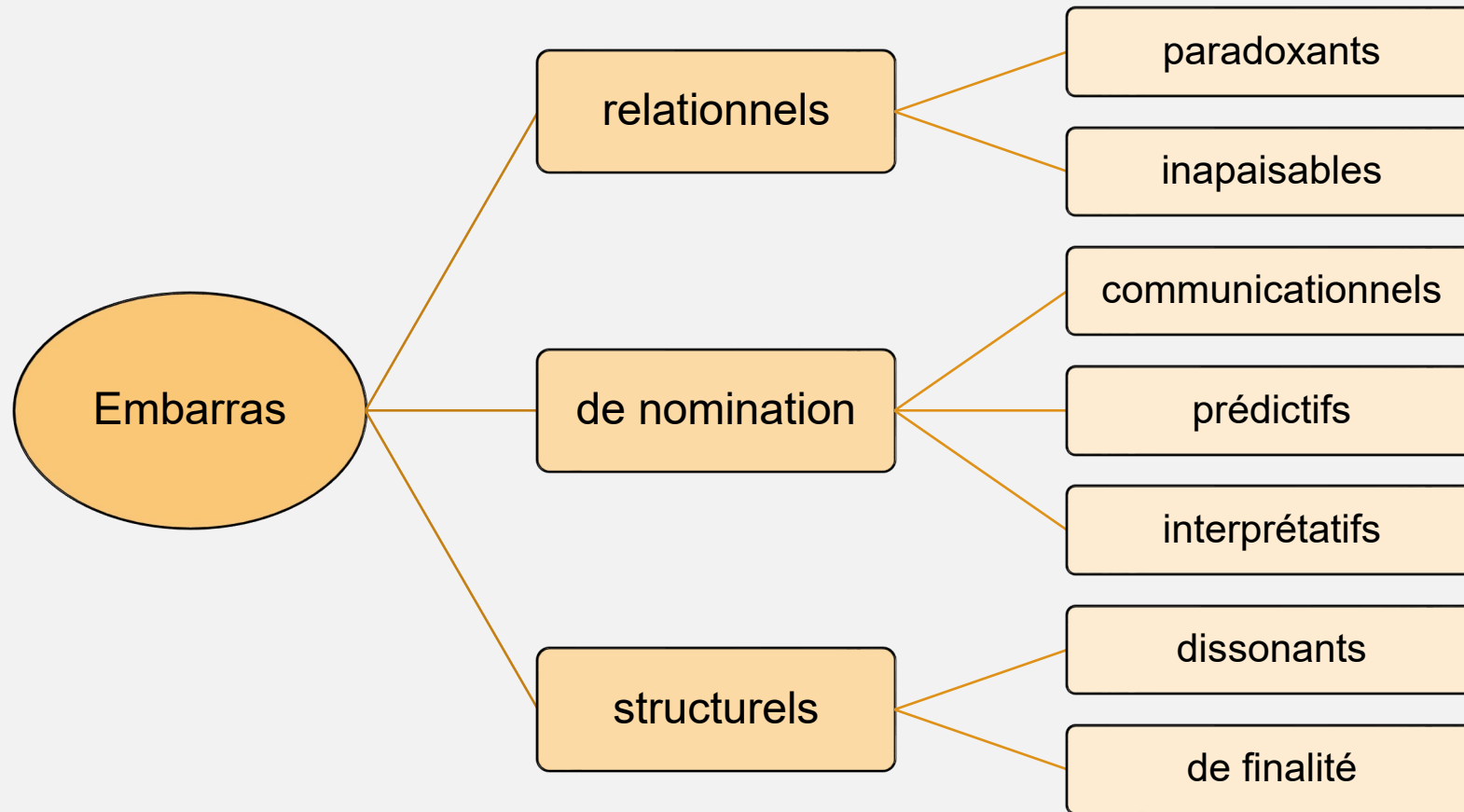
# L'embarras professionnel

- Nœud opératoire, tension professionnelle, problème sans solutions apparentes
  - Caractère commode et endémique (Phillips, 2009; Garfinkel, 1963)
  - Dépasse l'émoi (Goffman, 1974)

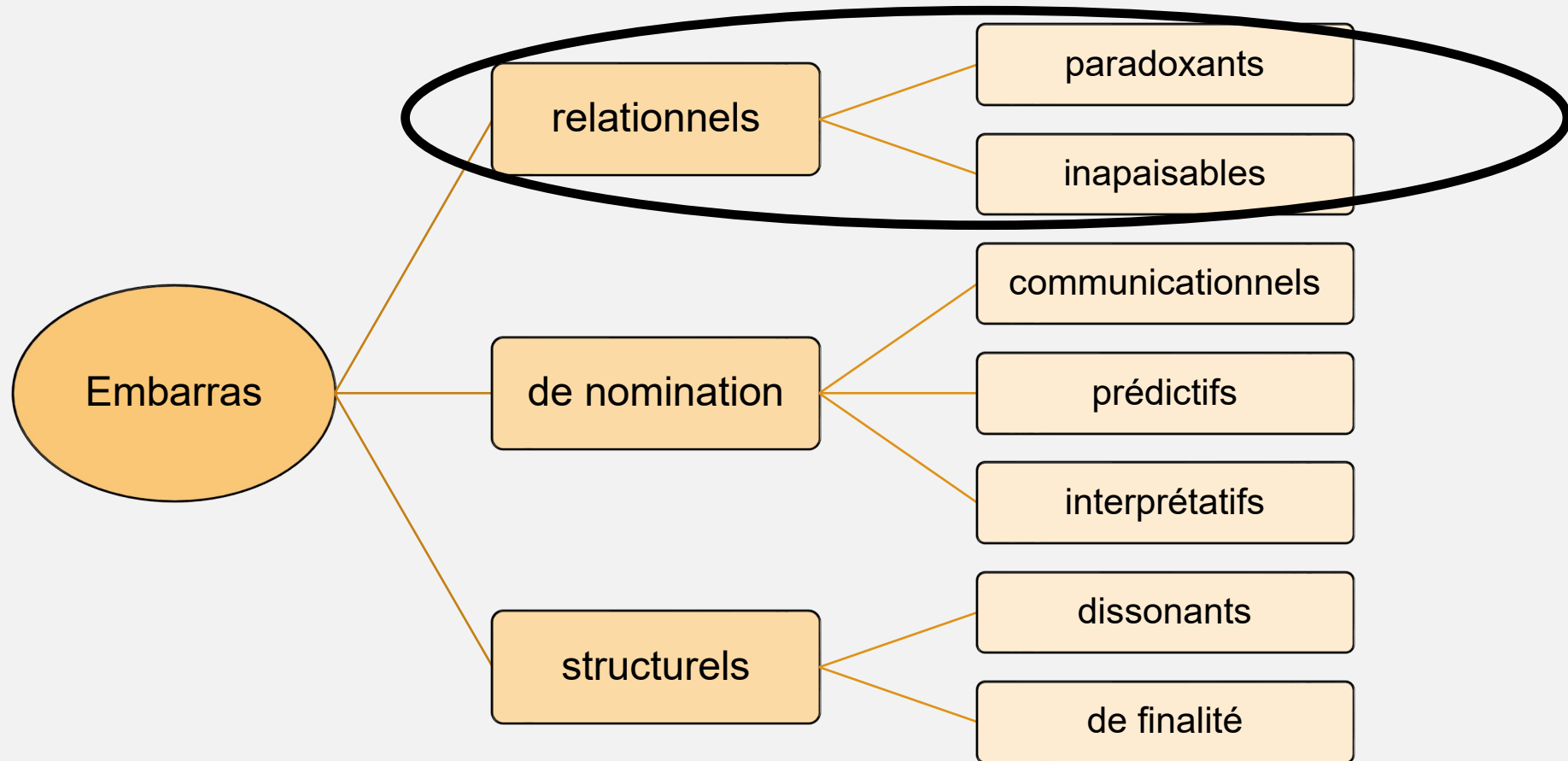
# L'embarras professionnel

- Nœud opératoire, tension professionnelle, problème sans solutions apparentes
  - Caractère commode et endémique (Phillips, 2009; Garfinkel, 1963)
  - Dépasse l'émoi (Goffman, 1974)
- Lié au fait de devoir d'agir // professionnalité (Demailly, 2008)
  - Appelle des remédiations ≠ blocage insurmontable
  - Amène à requalifier l'action au présent, à « bricoler » des solutions acceptables (Ravon, 2016)

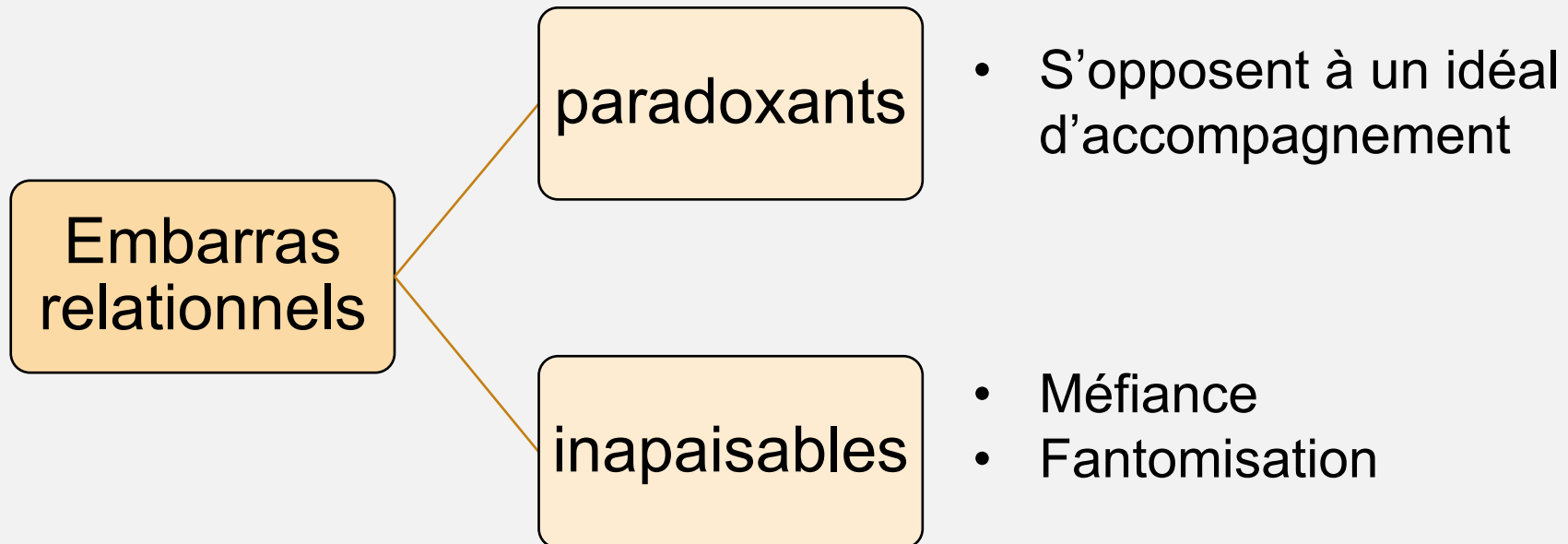
# Les types d'embarras professionnels et leurs déclinaisons



# Les types d'embarras professionnels et leurs déclinaisons



# Les types d'embarras professionnels et leurs déclinaisons

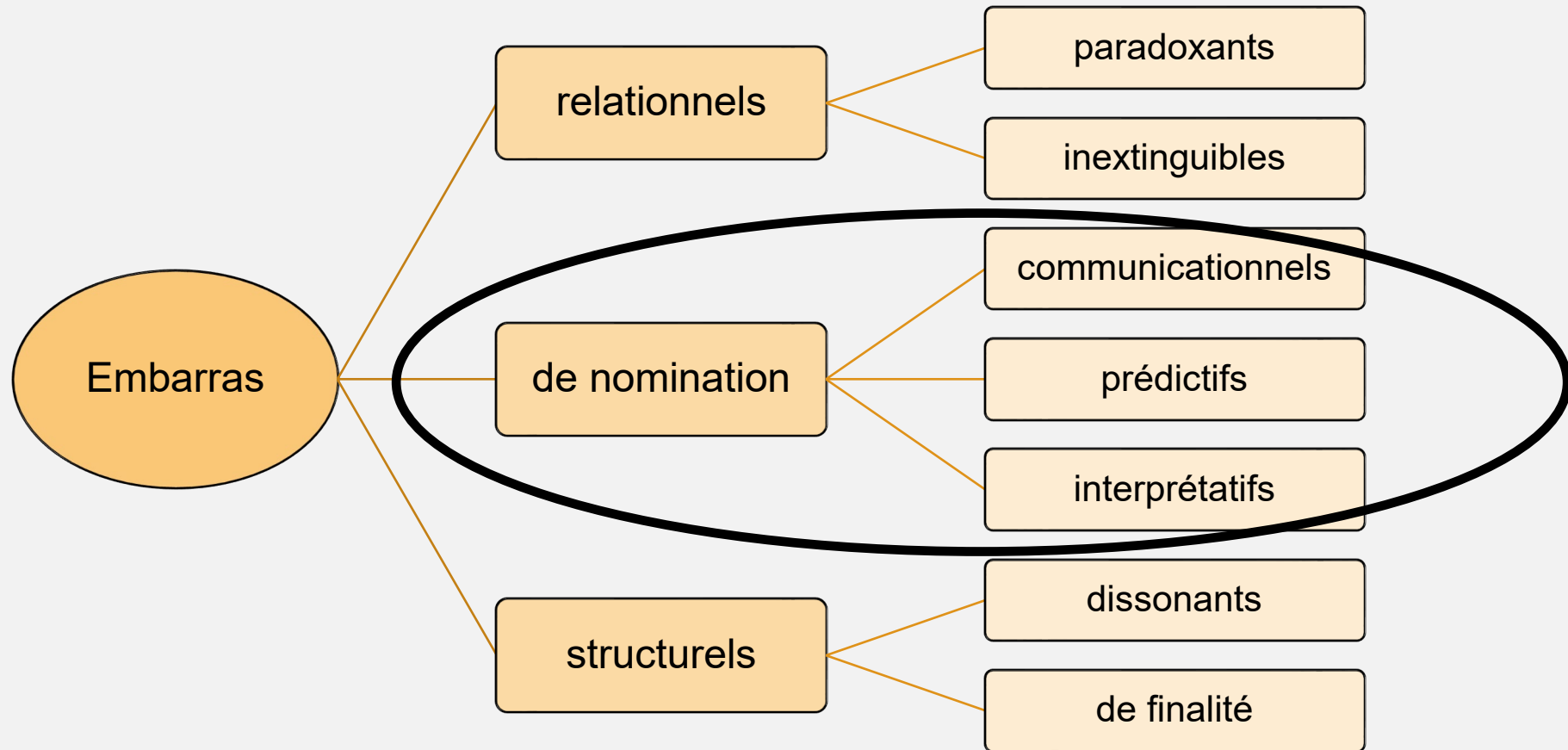




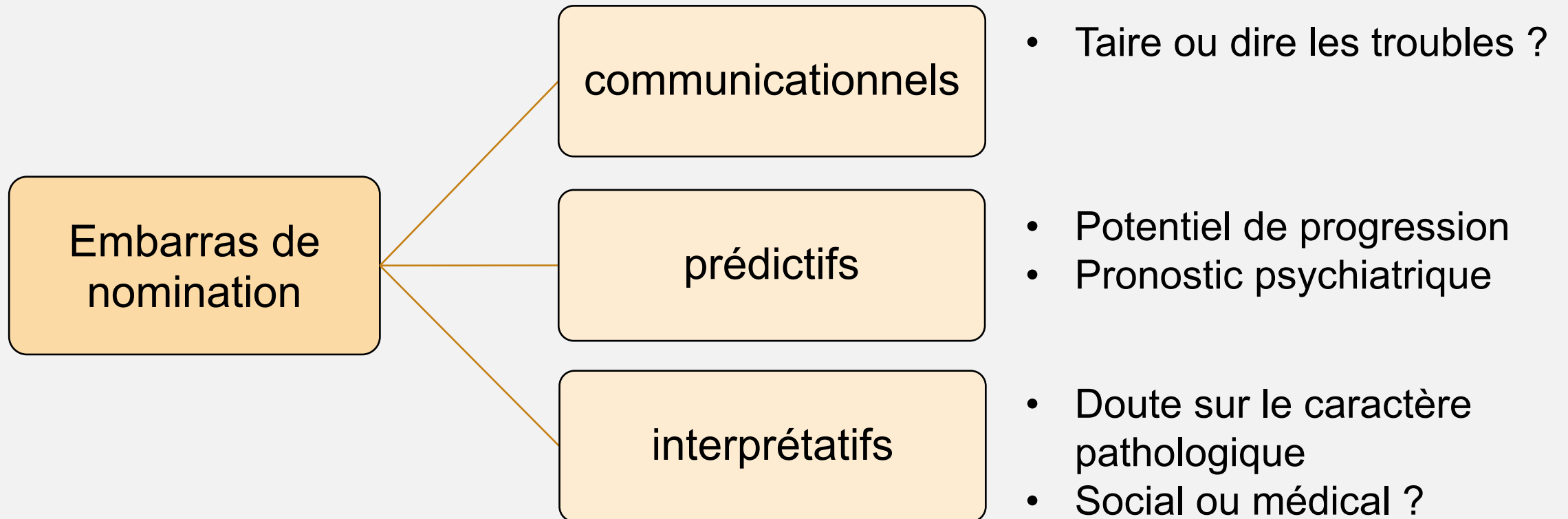
# Les embarras relationnels « inapaisables »

*« Des fois ils vont disparaître, on les suit 9 mois super bien, ils adorent le suivi et puis tout à coup, ils **disparaissent**, plus de nouvelles, plus rien, ils répondent plus, je sais pas s'ils apprennent ça sur internet ou quoi, ils vont te **ghoster**, c'est triste des fois »* (Intervenant psychosocial, Québec)

# Les types d'embarras professionnels et leurs déclinaisons



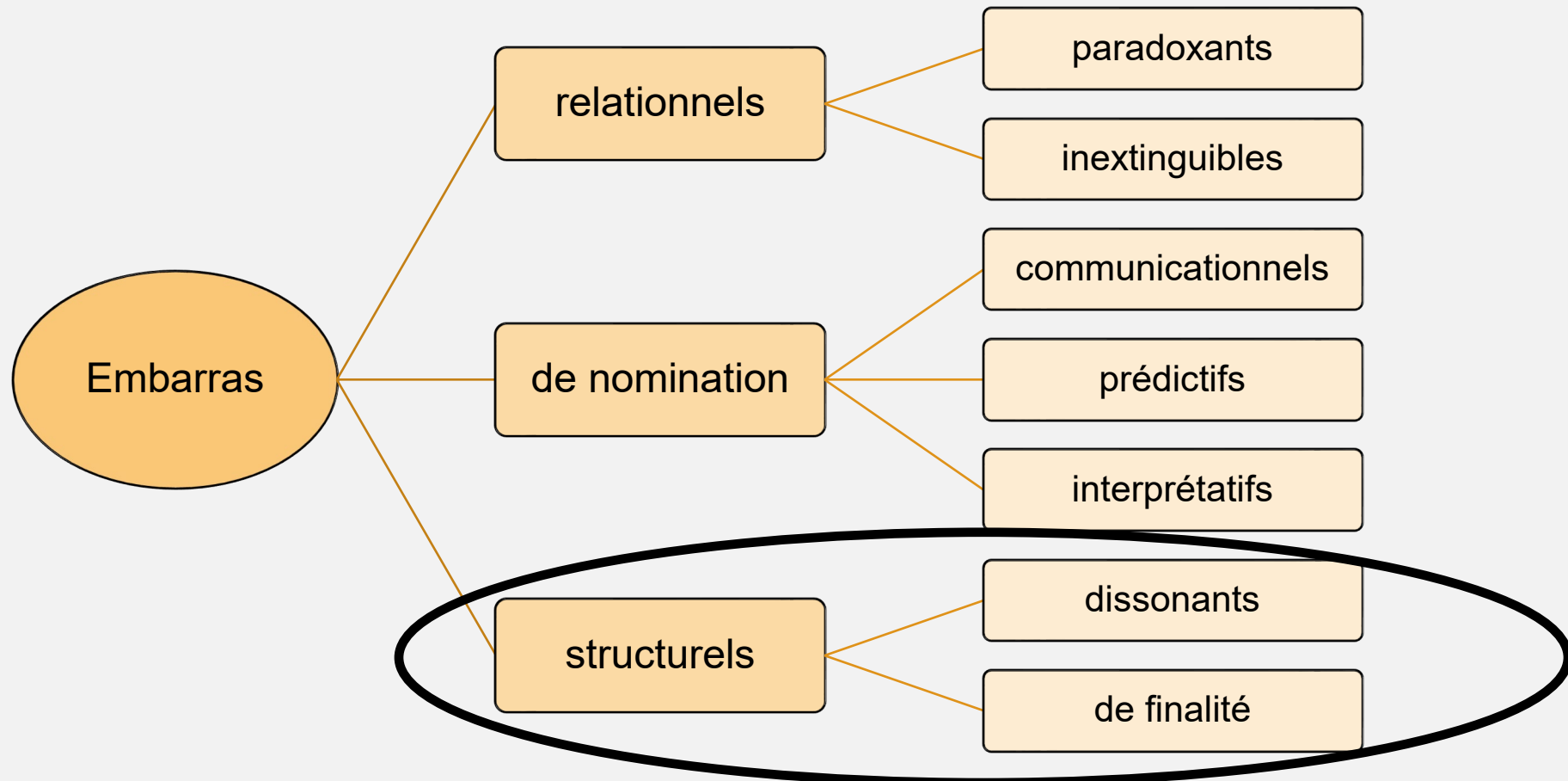
# Les types d'embarras professionnels et leurs déclinaisons



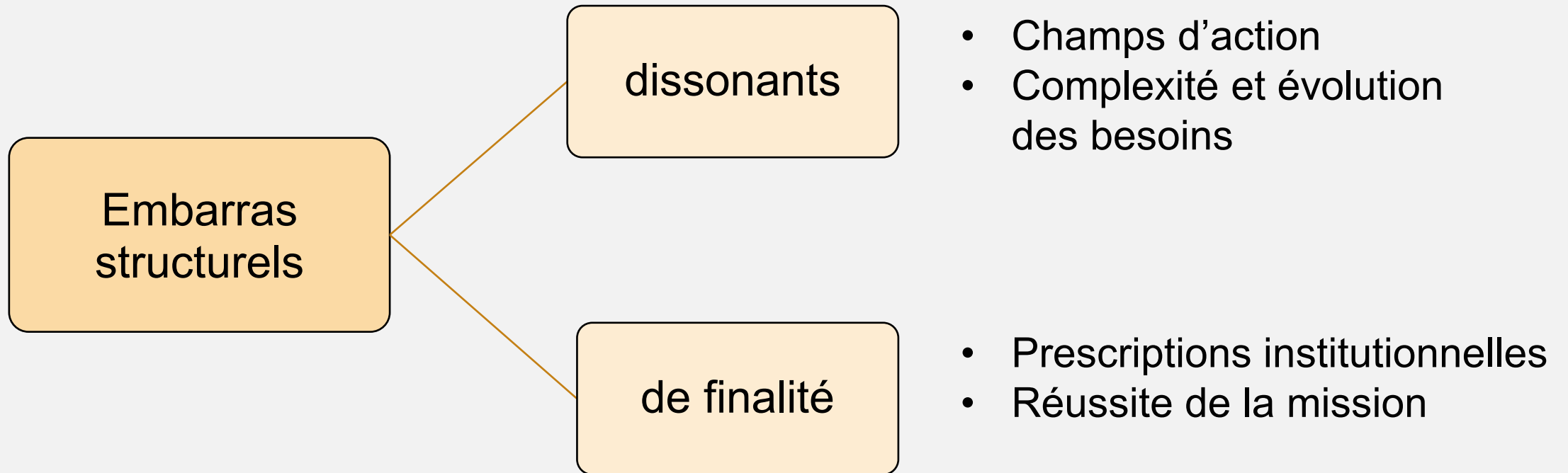
# Les embarras de nomination « interprétatifs »

*« On se dit mais est-ce que c'est un **manque de motivation** ou est-ce que c'est **de la provocation** son comportement ou est-ce que ça fait partie vraiment **de la pathologie** ? Moi, j'ai pas de réponse, c'est une question qu'on se pose tout le temps » (Formatrice, Suisse)*

# Les types d'embarras professionnels et leurs déclinaisons



# Les types d'embarras professionnels et leurs déclinaisons

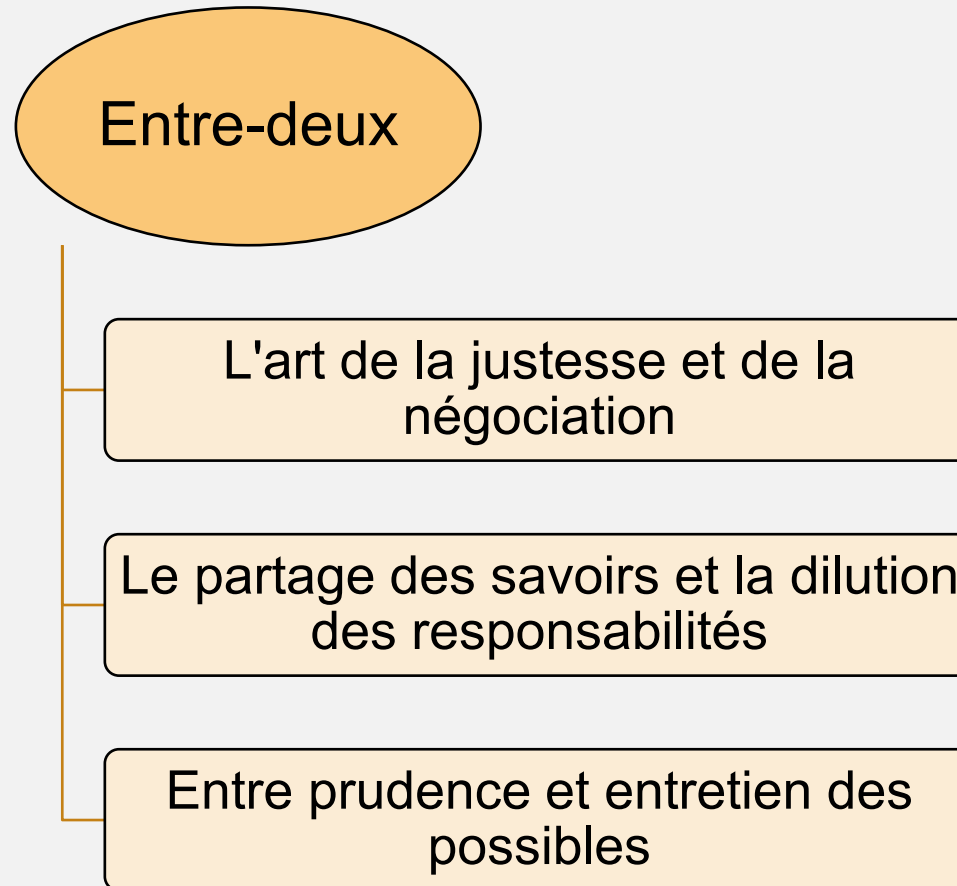


# Les embarras structurels « de finalité »

*« Ils nous disent si elle va être en emploi, ça va aller mieux donc **c'est un travail assez éreintant de savoir à quel moment tu places le rétablissement et pis le travail** »*

(Intervenant en employabilité, Québec)

# Les formes d'entre-deux





# Les formes d'entre-deux en pratique

## Entre-deux

1. L'art de la justesse et de la négociation

2. Le partage des savoirs et la dilution des responsabilités

3. Entre prudence et entretien des possibles

- De l'embarquement commun à la persuasion de rester
- Des facultés de coordination pour trouver une voie « supportable »
- Des finalités révisées par une recherche de sens (Poirel et *al.*, 2015)

# Responsabilisation et travail en réseau

« **L'acceptation** et puis l'autogestion de la médication, c'est le gros défi en fait. Plusieurs ne croient pas à leur diagnostic, ils ont l'impression que c'est le système qui les a diagnostiqué, s'ils **collaborent** à leur traitement on peut avancer sinon c'est une pause presque automatique » (Intervenante psychosociale, Organisme en employabilité, Québec)

# Les formes d'entre-deux en pratique

## Entre-deux

1. L'art de la justesse et de la négociation

2. Le partage des savoirs et la dilution des responsabilités

3. Entre prudence et entretien des possibles

## Avec les tiers

- Une « thérapisation » des pratiques
- Les pratiques délibératives
- La « patate chaude » et l'appui sur les parents

# Les formes d'entre-deux en pratique

## Entre-deux

1. L'art de la justesse et de la négociation

2. Le partage des savoirs et la dilution des responsabilités

3. Entre prudence et entretien des possibles

- La méthode des petits pas (Collectif Métis, 2019)
- La création d'espaces potentiels d'expérimentation (Belin, 1998)
- L'attente pour maintenir de l'espoir et des ouvertures

# Ingéniosité et créativité

*« Je leur donne quelques outils parce qu'il faut leur donner l'idée de revenir (...). C'est extrêmement **tactique**. Donc tu y vas doucement, je les fais réfléchir, je leur donne des devoirs pour les **impliquer**, tu sais des devoirs faciles pour garder l'implication, pour les jeunes tu sais, tu peux pas juste être là et écouter »*  
*(Intervenante psychosociale, Québec)*

# Mise en perspective des résultats

- Un éloge du doute et de la nuance
- Une impossibilité d'une réduction duale de la réalité
- Des zones grises qui permettent de réaliser un travail bien fait

# Ouverture conclusive

- Le mode de pensée managérial actuel (contrôle, standardisation, dualité, objectivation, quantification...)
  - Comment faire accepter la présence de zones grises dans les milieux de travail relationnel ?
- L'hyperspécialisation et la parcellisation des disciplines
  - L'efficacité du travail social ne se joue-t-elle pas dans sa capacité à demeurer liminal, implicite, indiscipliné ?

# Points de discussion

| <b>La légitimité des savoirs</b>  | <b>Les frontières institutionnelles et professionnelles</b>  | <b>Espaces délibératifs et solutions «acceptables»</b>   | <b>Travailler ensemble</b>   |
|---|--|--|--|
| Savoirs psychiatriques et «magie» de la psychothérapie. Quels types de savoirs sont centraux dans votre activité ? Quelle expertise du secteur social ? | Quelles sont-elles ? Besoin d'une réorganisation structurelle ? Redéfinition de la mission ? Externalisation des cas « trop lourds » ? Professionnalité et identité professionnelle du «job coach» ? | Des lieux et des espaces d'échange formels ou informels ? Institutionnaliser certains espaces délibératifs ? | Intégration des points de vue des jeunes et de leur famille ? Des coopérations interinstitutionnelles qui fonctionnent ? |