

# Quand des personnes au bénéfice de l'aide sociale participent à la formation des étudiants

Depuis 2004 déjà, l'Association internationale des écoles de travail social prône la participation des bénéficiaires de l'aide sociale à la formation comme un critère de qualité. Le réseau international PowerUs, créé en 2012, soutient et rend visibles les expériences réalisées en ce sens dans plusieurs pays. En Suisse la HETS-FR a mis en œuvre un projet pilote.

Au nord de l'Europe et au Canada, notamment, les personnes concernées sont impliquées depuis plusieurs années dans l'enseignement, l'élaboration ou l'évaluation des programmes, la supervision, ou encore en tant qu'étudiant ou co-chercheur. Les premières études semblent montrer qu'une telle évolution amène une plus-value considérable, à la fois pour les étudiants, les bénéficiaires engagés et les enseignants. Ainsi, la valorisation des savoirs d'expérience, aujourd'hui considérée par beaucoup d'analystes comme incontournable dans l'intervention sociale, paraît également essentielle à la formation du personnel professionnel.

Or, malgré ces résultats très encourageants et l'intérêt que suscite cette approche, force est de constater qu'en Suisse, les écoles de travail social peinent encore à donner aux personnes concernées une place dépassant le témoignage ponctuel. En effet, vouloir les intégrer davantage dans la formation consiste en un véritable changement de paradigme qui exige des enseignants le développement de nouvelles méthodes pédagogiques et l'exercice de nouveaux rôles, ainsi que des institutions, l'adaptation des cadres administratifs et la mise à disposition de ressources supplémentaires. Ce type de démarche comprend, en outre, de nombreux enjeux tant épistémologiques (par la remise en question de la hiérarchie existant entre les types de savoirs) qu'éthiques (en lien, par exemple, avec le risque d'instrumentalisation ou de renforcement de la stigmatisation).

Dans un tel contexte, il est primordial que les expérimentations menées en termes de participation des bénéficiaires à la formation soient rendues visibles, afin que les apprentissages réalisés puissent favoriser une implémentation plus large de cette approche. L'objectif de cet article est de relater un projet pilote mis en œuvre à la Haute école de travail social de Fribourg (HETS-FR) au cours de l'année académique 2018-19, et de présenter les principaux résultats de l'évaluation qui en a été faite par l'ensemble des personnes impliquées.

## Le projet

Huit personnes bénéficiant de l'aide sociale ont été engagées comme formatrices pendant un semestre entier dans un module à option. Ces intervenants, hommes et femmes, ont pu transmettre leurs savoirs d'expérience à dix étudiants en 3<sup>ème</sup> année de bachelier, réfléchir avec eux aux apports de ces savoirs pour la pratique professionnelle ainsi qu'à des pistes d'amélioration possibles. Ils

ont également pris part à l'évaluation des étudiants lors de l'examen oral final.

## Sollicitation des personnes concernées

Avec le soutien de quelques professionnels du réseau de la HETS-FR et de trois services sociaux de l'agglomération fribourgeoise, il a été aisé de réunir un groupe de bénéficiaires intéressés à prendre part au projet. Lors de l'évaluation, ces personnes ont pu rendre compte de leurs motivations initiales : pouvoir être utiles en faisant part de leurs réalités très concrètes à des étudiants « trop souvent formés uniquement avec de la théorie », saisir une occasion bien trop rare de partager leurs ressentis face à leur situation ou à l'attitude des professionnels, et surtout voir leurs compétences et vécus reconnus :

« c'était valorisant de voir que l'assistante sociale pensait que nous pouvions apporter quelque chose de formateur. »

Mais le fait de s'engager a également suscité des craintes chez ces futurs intervenants : certains ont mentionné leurs doutes préalables quant au fait de trouver leur place dans un tel contexte, de pouvoir réellement apporter quelque chose ou de réussir à suivre les discussions.

## Principales étapes du module de formation

La première rencontre avait comme objectif d'instaurer un cadre favorable aux échanges : d'abord, apprendre à se connaître personnellement pour dépasser le statut d'étudiant, de bénéficiaire ou enseignant. Ensuite, élaborer ensemble une charte utile à une parole libre et confiante (notamment en termes de confidentialité, de non-jugement et de droit au silence), et enfin, rappeler l'égalité valeur des savoirs de chacun.

Les récits d'expériences ont constitué le cœur du module. Chaque intervenant a pu exprimer ce qu'il ou elle jugeait positif ou négatif dans son vécu en lien avec l'aide sociale. Ces réalités individuelles ont ensuite été analysées de manière conjointe par les étudiants et les intervenants afin de faire ressortir des thèmes centraux



partagés. Sur cette base, les participants se sont ensuite accordés sur deux sujets à approfondir et à partir desquels pourraient être élaborées des pistes d'améliorations pour la pratique professionnelle. Ce processus de priorisation a mis en évidence une volonté commune d'explorer l'importance des attitudes des professionnels dans la collaboration, ainsi que les impacts de l'aide sociale sur de multiples aspects de la vie des personnes concernées.

Dans un dernier temps, les étudiants et les intervenants ont été conviés à imaginer des actions pertinentes allant dans le sens des possibilités d'amélioration identifiées. Un groupe a, par exemple, mis en évidence que, dans le canton de Fribourg, les personnes qui vivent des difficultés majeures dans la relation avec un professionnel de l'aide sociale n'ont pas d'interlocuteur neutre auquel s'adresser. Ces réflexions l'ont amené à approcher l'association professionnelle Trait d'Union pour réfléchir avec ses membres à la mise en place d'un organisme gratuit.

### Apports

Au moment d'évaluer le processus, les étudiants ont surtout insisté sur les apprentissages réalisés en termes de déconstruction de leurs préjugés sur les personnes concernées et de légitimation des savoirs expérientiels dans l'intervention :

« échanger avec les intervenants nous a prouvé qu'ils apportent des savoirs, qu'ils sont les experts de leur situation. »

Le projet a confirmé la force des savoirs expérientiels des bénéficiaires qui viennent parfois bousculer les connaissances théoriques et/ou professionnelles.

Photo: Palma Fiacco

Certains ont également relevé avoir pris conscience de ce que signifie concrètement vivre en situation d'aide sociale, de la violence que peut engendrer le système institutionnel et de l'impact des attitudes professionnelles sur le vécu et les sentiments des bénéficiaires :

« on a déjà appris, dans la formation, à être empathique, on nous dit qu'il faut l'être, mais ce module pousse à aller plus loin, à le comprendre dans les faits ».

Les intervenants ont pour leur part insisté sur le fait que le projet avait été source de développement autant pour eux ou pour elles que pour les étudiants. Il leur a permis de se sentir considérés, valorisés et de donner du sens à leur passage à l'aide sociale :

« quand on est à l'aide sociale, on subit, alors c'était très important d'être impliqué dans un tel projet. »

→ La puissance du partage d'expériences en termes d'entraide, de reconnaissance mutuelle ou de déculpabilisation ressort de leurs propos :

« ça nous a permis de nous sentir moins seuls, moins coupables d'en être arrivés là (...). De montrer aux étudiants que ce n'était pas un choix d'être à l'aide sociale. »

Quant aux responsables du module, elles ont dû adapter leurs méthodes d'enseignement et faire évoluer leur posture pour s'éloigner de la transmission de connaissances et créer les conditions qui permettent une véritable co-construction. Selon elles, le projet a confirmé la force des savoirs expérientiels des bénéficiaires qui viennent parfois bousculer les connaissances théoriques et/ou professionnelles, notamment lorsque celles-ci ne sont pas suffisamment ancrées dans les réalités. Il les a également convaincues du potentiel d'un tel processus en termes de réduction de la distance sociale et des inégalités entre les acteurs du travail social. Cet effet a d'ailleurs dépassé les frontières de la formation. En effet, le groupe de bénéficiaires intervenant dans le module a été convié par la Direction de la santé et des affaires sociales de Fribourg à s'exprimer lors de la journée cantonale consacrée à l'aide sociale. Pour la première fois, dans ce contexte, des bénéficiaires ont eu l'occasion d'échanger avec de multiples acteurs de l'action sociale. La création d'un collectif, au sein d'une institution de formation, semble leur avoir donné la visibilité et légitimité nécessaires pour devenir de nouveaux interlocuteurs au niveau politique.

### Défis

La limite majeure de ce projet, relevée à l'unanimité, est le manque de temps qui a pu être consacré à certaines de ses étapes. Ce problème est dû, en grande partie, à des contraintes financières. En effet, la volonté de collectiviser les savoirs exige la rétribution de plusieurs intervenants pour une même période d'enseignement, ce qui a nécessité de limiter le nombre de séances afin de tenir dans le budget à disposition (bien qu'élargi par rapport aux modules habituels). La littérature confirme que le temps est une donnée essentielle dans ce type de démarche, notamment pour créer les liens de confiance et éviter une participation alibi. Des solutions méthodologiques et financières devront être trouvées en vue de la prochaine édition prévue à l'automne 2020.

Les étudiants ont rapporté s'être posé beaucoup de questions sur les attitudes à adopter envers les intervenants au cours des échanges ou des moments de construction en commun. Ils avaient souvent peur de prendre trop de place, de dire ou de faire quelque chose qui serait jugé inadéquat ou blessant par les bénéficiaires.

Cette préoccupation était partagée par les responsables, pour lesquelles il était essentiel que la participation au module n'engendre pas de stigmatisation ou de difficultés supplémentaires pour les personnes concernées. Si la ligne de conduite adoptée revenait à procéder de la même manière qu'avec tout autre intervenant externe de l'école, les limites de ce principe ont souvent émergé. En effet par exemple, il n'était pas aussi anodin de leur proposer de l'aide ou de leur offrir un café, par peur que cela ne soit interprété comme de la condescendance ou un déni de leurs ressources. De la même manière, le souci d'assurer leur anonymat au niveau de la communication au sein de l'école s'accompagnait de la crainte que cela ne soit perçu par certains intervenants comme un défaut de valorisation.

Face à ces questionnements, il est essentiel de pouvoir communiquer avec les personnes, d'apprendre à les connaître afin d'être en mesure de tenir compte de leurs souhaits et besoins individuels, parfois opposés. Les liens créés, notamment dans les précieux moments informels, ont permis à l'ensemble du groupe de revenir à la fin avec beaucoup d'humour sur les craintes de commettre des faux pas, très présentes au début de la relation.

### Perspectives

Malgré les défis qui ont été et restent encore à relever, ce projet confirme l'intérêt de donner une place plus consistante aux savoirs d'expérience des bénéficiaires dans la formation en travail social. Afin de dépasser les essais isolés, il est essentiel d'inscrire cette approche de manière plus pérenne et structurelle au sein des dispositifs de formation (de base et continue) et de recherche. A titre d'exemple, la création, dans les établissements, d'organes permanents réunissant des personnes concernées permettrait d'établir des partenariats sur un plus long terme, favorables à des collaborations graduelles, diversifiées et mutuellement formatrices.

Enfin, il s'agirait également de modifier les instances de gouvernance des écoles, afin que des usagers puissent y participer, avec un statut identique à celui des représentants du personnel professionnel ou des étudiants qui y prennent déjà part. En effet, les grandes orientations au niveau de la formation gagneraient à être fondées également sur le point de vue des publics auxquels s'adresse le travail social. Le développement du pouvoir d'agir des personnes concernées nécessite de véritables changements au niveau des rapports de pouvoir, pour aller au-delà du seul renforcement des ressources individuelles. Il paraît donc crucial que les personnes actives dans le travail social soient amenées à collaborer avec des usagers dès leur formation, afin de construire une identité professionnelle ouverte à la co-construction. ■

**Caroline Reynaud**

Professeure associée HES-SO – Haute école de travail social Fribourg

**Sophie Guerry**

Professeure associée HES-SO – Haute école de travail social Fribourg

**Karine Donzallaz**

intervenante, Haute école de travail social Fribourg