

L'accompagnement socioprofessionnel : la complexité d'une situation professionnelle entre la complémentarité et/ou le télescopage des points de vue des acteurs

The Social and Professional Support: The Complexity of a Professionnal Situation Between the Complementary and / or Telescoping of the Views of Stakeholders

Driss Alaoui

Volume 1, numéro 1, janvier 2012

La situation professionnelle

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1006481ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1006481ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Institut de recherche sur les pratiques éducatives

ISSN

1925-4873 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Alaoui, D. (2012). L'accompagnement socioprofessionnel : la complexité d'une situation professionnelle entre la complémentarité et/ou le télescopage des points de vue des acteurs. *Phronesis*, 1(1), 5-20.
<https://doi.org/10.7202/1006481ar>

Résumé de l'article

Ce texte traite de l'accompagnement socioprofessionnel des migrants comoriens résidant dans l'île de La Réunion. Il questionne principalement le processus de construction de l'accompagnement en tant que situation professionnelle. Pour appréhender la complexité de ce processus, nous avons convoqué une démarche ethnographique (Woods, 1990) privilégiant une double entrée : celle de l'accompagnateur et celle de l'accompagné, une approche microsociologique (Thomas, 1923 ; Goffman, 1993 ; Lapassade, 1997) permettant d'articuler les concepts de définition de la situation et de conflit de définition de la situation et enfin une approche interculturelle (Abdallah-Pretceille, 2003 ; Clanet, 1990 ; Camilleri, 1993) visant à élucider, en référence à une triple perspective : subjectiviste, interactionniste et situationnelle, les dimensions altéritaire et hétérogène de l'accompagnement.

L'accompagnement socioprofessionnel : la complexité d'une situation professionnelle entre la complémentarité et/ou le télescopage des points de vue des acteurs

Driss Alaoui

Oracle
Université de la Réunion
15, Avenue Rene Cassin, BP 7151, 97715
Saint Denis Messag, Cedex 9 Saint Denis 97715,
Réunion
dalaoui@univ-reunion.fr

Mots-clés : accompagnement, définition de la situation, ethnographie, microsociologie, interculturalité

Résumé: Ce texte traite de l'accompagnement socioprofessionnel des migrants comoriens résidant dans l'île de La Réunion. Il questionne principalement le processus de construction de l'accompagnement en tant que situation professionnelle.

Pour appréhender la complexité de ce processus, nous avons convoqué une démarche ethnographique (Woods, 1990) privilégiant une double entrée : celle de l'accompagnateur et celle de l'accompagné, une approche microsociologique (Thomas, 1923 ; Goffman, 1993 ; Lapassade, 1997) permettant d'articuler les concepts de définition de la situation et de conflit de définition de la situation et enfin une approche interculturelle (Abdallah-Pretceille, 2003 ; Clanet, 1990 ; Camilleri, 1993) visant à élucider, en référence à une triple perspective : subjectiviste, interactionniste et situationnelle, les dimensions altéritaire et hétérogène de l'accompagnement.

Title: The social and professional support: the complexity of a professional situation between the complementary and / or telescoping of the views of stakeholders

Keywords: guidance, definition of situation, ethnography, micro-sociology, interculturality

Abstract: This text examines the socio-professional guidance of Comorian migrants residing on La Réunion Island. It mainly questions the process whereby guidance is constructed as a professional situation. To apprehend the complexity of the process, we have drawn on an ethnographical procedure (Woods, 1990) based on a dual source of data—that of the guide and that of the guided—as well as a micro-sociological approach (Thomas, 1923 ; Goffman, 1993 ; Lapassade, 1997) allowing us to link the concepts of situation definition and conflict in situation definition. Finally, the article mobilizes an intercultural approach (Abdallah-Pretceille, 2003 ; Clanet, 1990 ; Camilleri, 1993) which, in reference to a threefold subjectivist, interactionist and situational perspective, aims to shed light on the dimensions of guidance that are otherness and heterogeneity.

Introduction

Certaines mutations sociétales, en particulier celles dominées par des logiques néolibérales, engendrent et/ou accélèrent des processus de précarisation, de marginalisation, de disqualification sociale (Paugam, 2000) et d'exclusion, entraînant dans leur sillage un affaiblissement de liens sociaux, familiaux et culturels. On assiste donc à une montée de pratiques qui portent les signes d'individualisme, de recul de solidarité collective et d'isolement. Dans ce contexte, les services de l'action sociale, de l'insertion professionnelle ainsi que le monde associatif sont fortement sollicités par un public qui a de plus en plus de difficultés pour s'insérer dans un marché de l'emploi dont les exigences sont de plus en plus croissantes.

À l'île de La Réunion, terrain de notre recherche, l'immigration comorienne suscite des réactions sociales, encore marginales, qui vont de la stigmatisation au rejet en passant par des comportements d'évitement. Les Comoriens sont perçus par une partie de la population réunionnaise, dont les conditions sociales portent aussi les marques de la précarité et de l'exclusion, comme des « menaçants » et des « concurrents ». Cette réaction sociale, signe de tension et de crispation, peut entraver le processus d'intégration de cette population et, à ce titre, elle fait partie des préoccupations des travailleurs sociaux. Parmi la panoplie de mesures et de moyens déployée pour y répondre figure l'accompagnement socioprofessionnel (objet de notre recherche). Ce dernier marque, en raison de sa nature et de la philosophie qui la sous-tend, une coupure avec d'autres modes d'intervention tels que la prise en charge, l'assistantat... et remet en question à la fois le pouvoir de l'expert et le traitement purement administratif des situations marquées du sceau de la complexité. Comme le dit si bien Paul, l'accompagnement « tend à contrebalancer, par son horizontalité, la verticalité de la relation professionnelle » (2004, p.93). Il y a bien là l'indice d'un changement paradigmatique.

Pour appréhender la situation d'accompagnement socioprofessionnel, nous avons privilégié une double entrée : celle de l'accompagnateur et celle de l'accompagné. Ce choix est justifié par l'importance de ces derniers dans la situation d'accompagnement. Dans cette perspective, il nous semble pertinent de cerner la spécificité de la situation d'accompagnement, de comprendre ce qui s'y passe en référence au point de vue des principaux acteurs (accompagné et accompagnateur), d'y repérer et d'analyser les points de tension, de questionner le rôle du "tiers interprétant" dans la définition de la situation et enfin d'analyser le retour réflexif des professionnels sur ce qui fait obstacle dans les situations d'accompagnement socioprofessionnel.

1. Éléments théoriques

Destiné, entre autres, à des populations en quête d'aide, de soutien, d'orientation et d'insertion socioprofessionnelle, l'accompagnement occupe une part non négligeable à la fois dans la formation des professionnels de l'accompagnement (travailleurs sociaux, conseillers en l'insertion) et dans leurs interventions professionnelles. Il constitue un tournant dans la relation professionnel-usager. Ainsi, celle-ci porte le signe de l'autonomie, en particulier pour l'accompagné qui devient un acteur principal de son propre devenir. Participer à la définition de la situation signifie que le sens n'est pas confisqué, que l'acteur s'autonomise et construit son chemin. Ce changement vise également les pratiques professionnelles qui tranchent avec le "faire à la place de l'autre" et la "prise en charge" au profit du "faire avec l'autre" et de la "prise en compte". La réciprocité, l'implication contrôlée, la co-construction, la coresponsabilité... deviennent autant de marqueurs de la situation professionnelle qui porte le nom de "situation d'accompagnement".

C'est donc en termes de processus, de mouvement, d'interaction, de donation de sens et de tensions qu'il convient d'appréhender et de déchiffrer l'accompagnement en tant que situation professionnelle. Dans cette perspective seront convoqués l'interactionnisme symbolique (Thomas, 1923; Goffman, 1974), les approches interculturelles (Abdallah-Pretceille, 2003; Clanet, 1990; Camilleri, 1993) et le paradigme de la complexité (Morin, 1990, 1999) comme toile de fond. L'articulation de ces références théoriques est de nature à conduire vers une intelligibilité croissante des situations d'accompagnement.

Aussi, nous aborderons dans cette partie deux notions, jugées majeures pour la présente réflexion, celles de situation professionnelle et de situation d'accompagnement.

1.1 La situation professionnelle

Elle constitue un tout complexe composé de parties interreliées. Les trois principes de l'interactionnisme symbolique¹ se trouvent au cœur de la situation professionnelle. Ils sont pertinents pour appréhender le caractère processuel de l'accompagnement et saisir les points de vue que les acteurs de la situation exposent mutuellement. Dans ce sens et en référence à la conception goffmanienne de l'interaction², la situation professionnelle sera conçue comme une situation de coprésence et d'influence réciproque où des acteurs se donnent mutuellement sens. Parmi les éléments qui entrent dans la composition de la situation professionnelle, on peut citer :

1.1.1 Prédéfinition et définition de la situation

Toute situation professionnelle repose sur une prédéfinition que l'institution met (impose) à la disposition des acteurs en définissant leurs statuts, leurs rôles, les normes qui gèrent les rencontres, les moyens alloués et les finalités des actions à entreprendre. Ainsi, la prédéfinition constitue le contexte institutionnel. Lors de la rencontre professionnel-usager, la prédéfinition est susceptible de faire l'objet d'échanges, de négociations explicites ou implicites durant lesquelles les acteurs mobilisent une pluralité de cadres³ pour interpréter et comprendre ce qui se passe dans leur hic et nunc. Le but étant de produire une définition partagée de la situation. Celle-ci, objet permanent d'interrogation parce qu'elle est interaction, maintient le lien professionnel et social entre acteurs et mutualise leurs efforts en vue d'atteindre leurs objectifs communs. Comme le précisent Lenoir et al. (2007), la situation est « de nature émergente, dynamique et évolutive, même s'il y a eu conceptualisation préalable de la part de l'enseignant. La situation émerge de l'interactivité des sujets et de leur processus négocié de construction de sens qui peut différer des finalités anticipées. Se situant sur le plan symbolique, celui de la capacité de manipulation du langage et de l'action productrice (le travail), elle se caractérise donc par une réversibilité, un arbitraire et un déterminisme relatifs [...]. La situation est ensuite intersubjective, par là collective, et, de par sa structure d'intrigue [...] – sa dimension problématique –, son sens interprété par les sujets est d'ordre subjectif » (p. 43-44).

1.1.2 Conflit de définition de la situation

La situation professionnelle n'est pas un cadre figé se situant au-dessus des acteurs et en dehors de tout contexte. Elle se présente sous forme de processus dynamique traversé par des points de vue convergents ou divergents selon les circonstants et les intérêts, individuels et/ou collectifs, visés. En outre, le fait que la définition de la situation soit à la croisée de plusieurs logiques (usager, professionnel, institution instituée...) l'expose à des tensions qui peuvent déboucher sur un conflit de définition de la situation. Selon Thomas (1923), « il y a toujours rivalité entre la définition qu'un individu fait spontanément d'une situation, et celle que la société à laquelle il appartient met à sa disposition » (p. 80). En effet, les différences qui singularisent les cadres de références sollicités par les différents acteurs (professionnels et usagers) pour des fins interprétatives ainsi que le glissement de cadre (Goffman, 1991) sont susceptibles d'engendrer des malentendus, de déclencher des conflits de définition de la situation qu'il ne faudrait surtout pas percevoir comme une "aberration interactionnelle". Ils expriment la nécessité de réajuster, de reprendre et de redéfinir la situation. Cela signifie également que le sens n'est pas confisqué, que l'acteur, dans la situation d'accompagnement, s'autonomise et construit son chemin.

1.1.3 Définition commune de la situation professionnelle

Si l'on admet, comme invite à le faire De Queiroz (1997), que dans une interaction la compréhension n'est pas première et normale et si l'on admet également que l'incompréhension n'est pas dérivée et anormale, alors il devient possible d'engager les acteurs d'une situation professionnelle bloquée sur la voie de la (re)construction d'une définition commune de la situation. L'incompréhension ne doit pas annoncer la fin de l'interaction, mais bien au contraire son enracinement temporel pour que les acteurs en présence aient le temps de reconstruire. Écarter les facteurs de fragilisation ou de rupture de la situation professionnelle et éviter que les acteurs perdent

1 Les humains agissent à l'égard des choses en fonction du sens que les choses ont pour eux.

2 Ce sens est dérivé ou provient des interactions de chacun avec autrui.

3 C'est dans un processus d'interprétation mis en œuvre par chacun dans le traitement des objets rencontrés que ce sens est manipulé et modifié.

2 Selon Goffman, « par interaction (c'est-à-dire l'interaction de face à face) on entend à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres; par *une* interaction on entend l'ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres... » (1973, p. 23).

3 Le caractère poly-identitaire ainsi que l'appartenance multiple de l'acteur expliquent l'usage de plusieurs cadres.

la face sont quelques objectifs parmi tant d'autres auxquels participe la redéfinition de la situation. Le rapprochement que provoque l'aboutissement, à la suite à des efforts consentis de part et d'autre, à une définition partagée, enrichit l'expérience relationnelle, consolide le commun toujours en cours de construction et augmente les chances de voir que les actions menées produisent les résultats escomptés.

1.1.4 *Cadre de la situation professionnelle*

Les interactions qui fondent la situation professionnelle ne se déroulent pas dans un vide contextuel, elles sont toujours situées dans un cadre spatio-temporel. Ce dernier, selon Marc et Picard, « n'est pas un simple environnement, sorte de toile de fond dont les effets seraient relativement neutres » (1989, p. 85), mais bien au contraire, il influe sur le déroulement des interactions. Comme le rappellent Lenoir et al. (2007), Mayen (2001) définit l'espace temporel comme étant « une unité complexe constituée par la dynamique des relations qui s'établissent entre ses constituants au cœur desquels se trouve le sujet avec les mobiles et les buts qui finalisent son activité, les éléments matériels et les instruments qui la conditionnent, enfin les règles et normes qui la régulent » (p. 32). C'est dans ce cadre que se manifestent des rituels de la situation professionnelle.

1.1.5 *Lien professionnel*

Le lien qui unit l'accompagnateur et l'accompagné est principalement d'ordre professionnel. Ce lien, associé à d'autres critères, introduit une différenciation de taille avec l'accompagnement naturel, assuré principalement par l'entourage et les proches. Bien entendu, cette spécificité n'exclut pas la présence ou l'émergence d'autres types de liens qui restent secondaires. Si le lien professionnel est de l'ordre de la permanence tout le long de la situation, son intensité et sa force varient selon le processus de définition de la situation, le contexte, les tensions institutionnelles et interindividuelles... Celles-ci peuvent provoquer un affaiblissement du lien professionnel nécessitant, pour le renforcer, une nouvelle définition de la situation. En outre, dans la situation d'accompagnement, ce lien est moins vertical et plus horizontal et le recours à la contrainte est théoriquement prohibé. Cette singularité est de nature à favoriser la négociation et le dialogue.

1.1.6 *Finalités institutionnelles*

Comme pour toutes les situations professionnelles, l'accompagnement, qui n'est pas une fin en soi, possède des finalités dont l'interdépendance et la convergence des efforts des acteurs de la situation professionnelle sont nécessaires pour les atteindre. Cependant, ces finalités sont sujettes à modifications et dépendent, entre autres, de la dynamique interactionnelle de la situation, des compétences⁴ mobilisées, des contextes et de diverses contraintes (institutionnelles, individuelles...).

1.2 *L'accompagnement comme situation professionnelle*

Plusieurs auteurs ont souligné le caractère polysémique de la notion d'accompagnement (Paul 2004; Vial, 2006, 2007; Le Bouëdec, 2001). Selon Lhotellier (2001), l'accompagnement est un « [...] mot fort qui ne peut rester flou. Mais un tel mot qui a pris feu si vite et s'est répandu pour nommer autant d'actions, ne peut viser une pratique molle ou confuse. Car si une telle appellation est répétée à ce point, c'est qu'elle correspond à une attente, à un appel qui a besoin de se préciser pour l'insertion et l'emploi, pour le management et la personne, pour l'existence en ses transitions » (p. 185).

Dans un long développement, Paul (2004) a circonscrit trois régions sémantiques d'«accompagner» : conduire⁵, guider⁶ et escorter⁷. Ce triptyque a fait l'objet d'un examen critique de la part de Vial (2010) dans lequel il montre que l'absence d'idée spécifique, dans la conceptualisation de la notion d'accompagnement, produit un fourre-tout sémantique. Afin de conférer une unité à cette notion, l'auteur propose de faire de l'étayage de l'autre un mot-clé du champ auquel appartient l'accompagnement.

Par ailleurs, le sens élémentaire d'«accompagner» («se joindre à quelqu'un, pour aller avec où il va, en même temps que lui») fournit des repères pour dessiner les contours de la situation d'accompagnement. Ces trois aspects d'accompagner n'ont de sens que si on les pense de manière conjointe. Ils sont interdépendants et constituent une unité processuelle. La nécessité de les distinguer, pour des raisons analytiques et dans un souci de visibilité, ne justifie aucunement leur séparation. Comme le précise Paul (2004), ces trois axes

4 La notion de compétence est centrale dans la situation d'accompagnement. Le Boterf (1998) la définit comme « un savoir agir validé dans une situation professionnelle complexe et en vue d'une finalité ».

5 Selon l'auteure, conduire tire son sens propre de trois idées : idée d'accompagnement, idée de mise en mouvement et idée d'influence.

6 Guider renvoie aux idées de chemin, de direction, de voie, d'orientation à choisir, et de la délibération en vue d'une décision à prendre.

7 C'est guider, protéger, assister, aider...

renvoient à une pluralité de dimensions (relationnelle, spatiale et temporelle) formant une unité dynamique.

- "Se joindre à quelqu'un", exprime la mise en relation et la dynamique interactionnelle que cet acte implique. Il reflète également une conscience relationnelle et altéritaire soutenue par une volonté d'être avec. De manière générale, vivre en société c'est être lié à des semblables-différents, c'est être conscient que l'accomplissement d'une tâche et la réalisation d'un projet nécessitent d'être en contact, d'être ensemble. C'est pourquoi la socialisation, surtout quand elle repose sur la diversité et sur la culture de la diversité, demeure un agent actif et facilitateur de toute mise en relation avec autrui dans un contexte marqué par une diversité croissante. Dans le cadre de l'accompagnement, se "joindre à quelqu'un", "être avec" (c'est d'ailleurs le sens du préfixe "ac" dans le mot "accompagnement") c'est reconnaître l'importance et la place de l'autre pour soi-même dans un moment donné afin d'entrevoir le chemin. Sartre (1996) disait que l'Autre est indispensable à notre existence. On trouve ici l'idée d'étaiyage qui ne signifie ni dépendre de l'autre, ni hypothéquer son autonomie. L'acte de se mettre ensemble reflète la volonté d'agir collectivement face à des situations complexes. Chacun selon son statut, ses identités, ses appartenances, son rôle et ses attentes vit et construit un rapport singulier à l'Autre et à la situation d'accompagnement. La place "secondaire" qu'occupe l'accompagnateur dans cette relation, exige de lui d'être capable de ne pas imposer tout en proposant (Meirieu, 1999), de savoir participer sans occuper la place et le temps de l'autre et de savoir éclairer et mettre en état de voir clair (Paul, 2004) sans toutefois prétendre à une transparence absolue.
- "Pour aller avec où il va" met la relation en mouvement et en acte. En effet, en se projetant, l'accompagné donne à voir ses choix et fixe une orientation provisoire à "l'aller avec". Ainsi, "l'aller vers" signifie un déplacement, un changement de place et une direction. Ce mouvement préfigure les postures de l'accompagnateur. « Au fil du temps, on verrait se moduler les façons d'aller avec en se plaçant à côté ou à distance, devant ou derrière [...] » (Paul, 2004, 63).
- "En même temps que lui" s'inscrit dans l'optique de cheminer ensemble tout en laissant à l'accompagné l'initiative de construire son chemin. Cette construction, incompatible avec l'immédiateté et l'urgence, suppose un temps-durée qualitatif au sens de J. Ardoino (2000). Elle appelle une rupture avec des visions qui perdent l'essentiel pour l'urgent et oublient l'urgence de l'essentiel (Morin, 2004). En effet, "se joindre à quelqu'un pour aller avec où il va" n'exprime pas un état et n'est pas de l'ordre de l'achevé. La dynamique processuelle qu'il enclenche est tributaire d'un temps long. Dans le cadre de l'accompagnement, la rencontre de deux subjectivités, souvent problématique, nécessite du temps (temps de parole, temps d'écoute, temps de réflexion, temps pour se découvrir...) pour bâtir une relation qui repose, entre autres, sur la connaissance intersubjective, une connaissance toujours relative et incomplète, mais nécessaire pour construire une compréhension mutuelle⁸. On l'aura bien compris, la situation d'accompagnement repose principalement sur une temporalité-durée (Ardoino, 2000).
- L'imbrication de ces trois axes constitue l'ossature de la situation d'accompagnement. Il est évident que l'identité des acteurs en présence, la nature du problème à traiter et le contexte dans lequel se déroule l'accompagnement sont autant d'éléments qui confèrent à chaque situation d'accompagnement sa propre singularité.
- Pour clore cette présentation succincte, nous retiendrons la définition de Paul (2004) pour qui l'accompagnement « se constitue dans une logique intégrant l'incertitude, l'aléa, le non-ordre et incite à la modestie : il est possible que quelque chose échappe [...]. L'accompagnement apparaît l'outil approprié pour naviguer dans un environnement spatial et temporel placé sous le sceau de l'incertitude, pour conjointre des données jusqu'alors considérées isolément, pour se mouvoir dans les contradictions » (p. 309).
- Quant à l'accompagnement socioprofessionnel, il vise l'accession à l'emploi et les relations de la personne avec son environnement social. Ces deux dimensions sont interdépendantes.

1.3 Paradigme interculturel et accompagnement social

Dans sa dimension anthropologique, l'accompagnement, comme le précise Paul (2004), est une relation à l'autre, un rapport à l'altérité, une rencontre des cadres de références hétérogènes dont la compréhension, toujours partielle, nécessite un détour par le paradigme interculturel (Abdallah-Pretceille, 1989, 2003; Camilleri, 1989; Clanet, 1990, etc.). En complémentarité avec l'interactionnisme symbolique, les approches interculturelles offrent une meilleure intelligibilité des interactions accompagnateur-accompagné situées dans un contexte pluriel et hétérogène. Elles permettent également de comprendre « des mutations sociales en s'appuyant sur l'altérité, c'est-à-dire sur la dialectique du Même et de l'Autre, tout en évitant de sombrer, soit dans l'atomisme par un inventaire d'aspects singuliers et irréductibles (volonté de définir des caractéristiques culturelles de tel ou tel groupe...), soit dans l'intégralisme, par l'élaboration de grandes synthèses fondées sur le culturalisme qui repose sur l'hypertrophie d'une signification unique, la culture présentée comme

⁸ À ne pas confondre avec la rage de la compréhension critiquée par Wulf (1998) qui, elle, n'est pas réciproque et de ce fait risque d'être manipulatrice et menace l'altérité.

justificatrice de comportements » (Abdallah-Pretceille, 1989, p. 244). L'élucidation de la situation d'accompagnement peut se faire en référence à une triple perspective : subjectiviste, interactionniste et situationnelle (Abdallah-Pretceille, 1999).

2. Méthodologie de recherche

Dans cette recherche, nous avons privilégié le recours à la démarche ethnographique. Celle-ci n'est pas réductible à la somme des techniques de recueil et d'analyse des données qu'elle offre, elle traduit une vision de la recherche qui repose sur le postulat que « les êtres humains construisent leurs propres réseaux de sens, un acte n'étant pas simplement la conséquence d'attributs psychologiques, ni le produit déterminé de faits sociaux extérieurs, mais le résultat d'un processus continu de donation de sens » (Woods, 1990, p. 53). Dans cette optique, la démarche ethnographique et le cadre théorique supra sont complémentaires. Cette convergence semble être nécessaire pour appréhender la situation d'accompagnement.

L'organisation et la planification de la phase de recueil de données ont été pensées de façon à favoriser chez l'interviewé un retour réflexif sur certains aspects de la situation d'accompagnement. Selon cette démarche, nous avons effectué :

- 8 entretiens avec des travailleurs sociaux et conseillers en insertion ayant comme fonction d'accueillir et d'accompagner des immigrés en l'occurrence des Comoriens.
- 4 entretiens⁹ avec des Comoriens installés à La Réunion ayant bénéficié d'un accueil et d'un accompagnement à l'intégration.

Tableau 1 : Données sociodémographiques des usagers

Usager	Sexe ¹	Tranche d'âge	Pays d'origine
1	F	30/40	RFIC*
2	F	30/40	RFIC*
3	F	40/50	RFIC*
4	F	40/50	RFIC*

* République fédérale islamique des Comores

1 Le choix d'un échantillon composé uniquement de femmes est lié à une fréquentation majoritairement féminine des services de l'action sociale.

Tableau 2 : Données sociodémographiques des professionnels

Professionnel	Sexe	Tranche d'âge	Ancienneté professionnelle	Statut
1	M	20/30	4 ans	CEI*
2	F	20/30	5 ans	CEI*
3	F	30/40	15 ans	CEI*
4	F	40/50	23 ans	AS**
5	F	30/40	8 ans	AS*
6	F	40/50	9 ans	AS**
7	M	40/50	16 ans	AS**
8	M	30/40	9 ans	CEI*

* Conseiller en insertion

** Assistante sociale

⁹ Nous avons interviewé huit femmes comoriennes et seuls quatre entretiens se sont avérés exploitables.

3. Analyse et interprétation partielles des résultats

Cette analyse concernera les points de vue de deux populations distinctes : les accompagnateurs et les accompagnés.

La lecture flottante des entretiens, phase nécessaire dans le processus d'analyse thématique, ainsi que les visées de cette recherche ont permis de cibler cinq catégories.

3.1 *La situation d'accompagnement : perception du premier contact*

Tous les accompagnateurs pensent que le premier contact conditionne la relation accompagnateur-accompagné et participe ainsi à la définition de la situation. « Il faut savoir que le premier contact entre le professionnel et l'utilisateur est important car c'est là où tout commence » (Pro¹⁰). Cependant, les points de vue des professionnels divergent quant à la construction de ce premier contact. Deux principales logiques se dégagent, elles concernent à la fois le cadre et ce qui s'y passe. Ainsi, les dimensions relationnelle, motivationnelle, temporelle et spatiale se trouvent au cœur des deux tendances et font l'objet de questionnement.

3.1.1 *La logique de "l'aller vers"*

Cette logique, qui à plusieurs égards se rapproche de la démarche ethnographique, inverse les rôles et change la direction du mouvement. Pour établir un contact avec l'utilisateur, les professionnels refusent d'attendre que l'utilisateur fasse appel à leurs services et préfèrent se rendre directement chez lui. Le verbatim suivant donne une description fine de cette démarche. « De façon générale, le contact avec les usagers passe par plusieurs étapes. Durant la première étape, on va vers les familles, vers les personnes migrantes de l'océan Indien, directement chez elles. C'est une démarche... un peu personnelle du projet de l'association : aller vers les gens, ne pas les convoquer, même si on a une liste de noms... aller chez elles, au hasard... C'était une démarche bien spécifique de notre projet d'aller sur le terrain. On aurait pu aussi passer par l'A.N.P.E.¹¹ avant, mais maintenant, c'est le Pôle Emploi ou sinon l'A.D.I.¹² pour leur demander de nous envoyer des gens, mais nous, on n'a pas voulu faire ça. On a voulu aller voir de nos yeux, aller chez les familles, donc on va encore sur le terrain » (Pro 2).

Ainsi, "l'aller vers" opère un changement pluriel. L'espace personnel de l'utilisateur participe à la construction de la situation professionnelle. Quand il est accepté par l'utilisateur, cet ancrage spatial temporaire est de nature à dédramatiser la relation accompagnateur-accompagné, à présenter l'institution sous un autre visage et à atténuer les effets de la phobie d'aller vers l'institution. En effet, le caractère bureaucratique des institutions, le poids des relations asymétriques, la non-maîtrise des codes institutionnels, les difficultés d'expression¹³ et des expériences mal vécues avec les services de l'action sociale sont autant de facteurs qui freinent d'aller vers... Certains usagers nous ont fait part de ces difficultés. « J'étais en formation et ma formatrice m'avait envoyée vers les services sociaux, mais je suis désolée, ils n'étaient pas gentils. Je n'ai pas aimé ce qu'ils ont fait. Ben depuis ce jour-là, j'ai jamais fait confiance. Si j'ai quelque chose, je m'en sors toute seule au lieu d'aller devant un bureau » (Usa¹⁴). Ou encore « J'en ai un très mauvais souvenir, même si je savais qu'ils font quand même du bon travail. À cette période, j'étais à un moment où j'avais touché le fond, où je n'avais pas de moyens, je n'avais rien. Je pense que mon apparence de femme en forme et dynamique ne correspondait pas à une personne qui avait besoin d'aide et ça n'a pas joué en ma faveur. C'était vraiment dur... » (Usa2).

Ne pas perdre la face, éviter ce qui pourrait engendrer le sentiment de honte font partie des préoccupations qui hantent certains usagers d'origine comorienne et caractérisent leurs rapports à l'institution. Ces difficultés et ces expériences deviennent, pour les accompagnateurs, des éléments constitutifs de la définition de la situation. Elles sont également, comme le montre l'extrait suivant, des occasions transformatrices de leurs pratiques. « Ces personnes ont une certaine appréhension pour venir. Elles n'osent pas. En allant vers eux, ça montre qu'on est là, sans les brusquer. Alors, ce qu'on fait... c'est leur parler, tout simplement, sans les toiser, mais... se mettre à leur niveau, c'est-à-dire... avec des mots simples. On leur présente de manière très simple ce qu'on veut faire. C'est très important. Ça enlève une certaine "peur", une certaine "honte" » (Pro 3).

Cependant, la logique de "l'aller vers" étonne certains usagers qui n'ont pas l'habitude de voir des institutions se rapprocher d'eux dans l'objectif de les aider dans l'élaboration de leurs projets. Cet étonnement trouve une explication dans le fait que « souvent, quand les gens viennent les voir [i.e., les professionnels], donc ils ont un peu peur que ce soit un contrôle, donc voilà... Là, on les met à l'aise, on

10 Pro = professionnel

11 Agence nationale pour l'emploi

12 Agence départementale d'insertion

13 Elles constituent de véritables obstacles pour les illettrés et les analphabètes.

14 Usa = usager

leur explique, on leur dit "Non, ce n'est pas pour ça"... On est là pour les aider dans leur insertion, pas pour les contrôler. Il faut expliquer ça, dès le début, sinon, ils se ferment de suite » (Pro 2). On voit bien dans cet extrait, et dans les précédents également, comment l'accompagnateur fournit des éléments clés pour aider l'utilisateur à participer à la définition de la situation et à ne pas rester à l'écart. Aller vers l'utilisateur est fait également dans l'objectif de favoriser le retour de l'utilisateur vers l'institution. Il ne s'agit donc que d'une démarche provisoire qui veut instaurer le principe de réciprocité, « oui, on va chez les familles et après, les familles reviennent vers nous. Une fois qu'on va vers eux, une confiance s'installe et c'est plus facile de leur dire de revenir pour les aider à s'insérer dans la société » (Pro 3). Dans un contexte difficile (réaction sociale négative à l'égard de l'immigration comorienne, vulnérabilité, précarité...), la logique de l'«aller vers» recueille une réaction positive des usagers. « L'assistante sociale m'a aidée. Elle venait souvent me voir, on parlait de beaucoup de choses. Elle explique bien et après j'ai fait ma demande » (Usa3). Elle favorise le contact et donne une autre image de l'institution souvent perçue comme trop éloignée des préoccupations des usagers. Ainsi, le rapprochement opéré grâce à cette démarche participative profite à l'élaboration d'une définition commune de la situation. Selon les auteurs de la logique de "l'aller vers", l'institution doit, au moins dans un premier temps, aller vers les usagers. Le but étant de réduire, mais sans abolir, la distance qui sépare l'utilisateur et l'institution. Cette démarche n'est pas considérée par les accompagnateurs comme une intrusion, mais comme une immersion au sens ethnographique du terme. Elle privilégie la négociation d'accès au terrain pour bâtir une relation nécessaire à l'accompagnement. Enfin, la logique de l'«aller vers» n'est pas réservée aux usagers d'origine étrangère, elle reflète, d'après un accompagnateur, une conception du travail social valable pour tous les usagers dont les conditions sociales sont identiques ou proches de celles des Comoriens.

3.1.2 La logique de l'attente : attendre qu'il se présente

Les praticiens de cette logique, dominante dans notre corpus de données, avancent plusieurs explications pour justifier pourquoi c'est à l'utilisateur de venir vers l'institution, en voici quelques-unes :

l'espace institutionnel est considéré comme un élément définitionnel du cadre de la situation professionnelle au même titre que la salle de classe pour l'enseignant, l'atelier pour l'apprenant, etc.;

l'organisation et la répartition des tâches au sein de l'institution. Il y a l'accueil dédié à la constitution d'un dossier et ensuite le contact avec un professionnel de l'accompagnement, etc. « Dans le cadre de la mission locale, il faut savoir que le premier accueil se fait par le (la) chargé(e) d'animation. Ensuite, le jeune est reçu dans ce qu'on appelle une mission d'information collective, avec d'autres jeunes, afin de lui présenter la Mission locale. Après, chaque jeune est reçu en individuel par un conseiller » (Pro 7);

l'utilisateur n'ignore pas les finalités de services de l'action sociale. « Je pense qu'il est conscient qu'on est là pour l'aider et pour l'orienter vers un but bien précis et pas lui mettre des bâtons dans les roues » (Pro 6);

l'acte de se déplacer et d'aller vers l'institution n'est pas un acte dépourvu de sens. Ils expriment un besoin et une volonté de la part de l'utilisateur. Ces deux éléments sont perçus comme la pierre angulaire pour démarrer un accompagnement. « Il faut savoir que le jeune qui vient s'inscrire en mission locale, c'est une démarche volontaire de sa part » (Pro 5). Ou encore, « celui qui vient te voir c'est parce qu'il est motivé. Face à des personnes motivées, tu peux établir un accompagnement au point de vue professionnel [...] il faut avoir de la motivation, de la volonté et moi j'ai un principe : quand on veut, on peut » (Pro 4). D'autres interviewés relativisent la variable "motivation", car certains usagers sont, selon eux, contraints de solliciter un accompagnement faute de quoi ils verront leurs allocations suspendues ou supprimées. « Comme c'est l'État qui leur verse des rémunérations, s'ils ne font pas les démarches demandées, ils verront leurs revenus, que ce soit le RMI [revenu minimum d'insertion], allocation familiale, etc., baisser » (Pro 6).

La logique de l'attente, qui repose sur une démarche classique de l'accueil, critiquée principalement par la logique de l'«aller vers», se trouve objectivement soutenue par les stratégies de débrouillardise mises en place par des usagers considérés comme motivés. Ces derniers, ne souffrant pas de la «phobie d'aller vers» les organismes sociaux, s'appuient sur le monde associatif pour naviguer dans le monde institutionnel. Ainsi que le laisse voir ce court extrait, « [...] j'ai demandé à mon cousin comment faire pour les démarches [...] Elle m'a expliqué. Après on est parti voir l'assistante sociale ». (Usa4). Les défenseurs de cette logique s'appuient également, pour justifier leur démarche, sur le nombre conséquent des usagers qui sollicitent leurs services.

À travers ces verbatims, on remarque que les logiques présentées sont, dans leur démarche, diamétralement opposées. Elles ne perçoivent pas de la même manière le premier contact avec l'utilisateur et ne confèrent pas le même sens à la situation. Chacune inaugure à sa façon l'entrée dans la situation d'accompagnement. Le processus de définition de la situation se complexifie quand le recours au tiers interprétant s'impose.

3.2 La place du tiers dans la situation professionnelle d'accompagnement

De manière générale, le tiers interprétant est considéré comme un facilitateur dont l'intervention aide à la production de l'intelligibilité de la situation et favorise ainsi, par l'interprétation, le rapprochement des acteurs en présence.

Dans les situations d'accompagnement impliquant des acteurs n'ayant pas de langue commune, le recours à un tiers interprétant est considéré comme l'une des solutions pour maintenir l'accompagnement. Les deux verbatims qui suivent en offrent une belle illustration. « L'aide de l'interprète est souvent nécessaire [...] Il est d'ailleurs habituel que les intéressés arrivent avec leur propre interprète » (Pro 1).

« En général, les personnes viennent toujours, quand elles savent qu'elles ont des problèmes d'élocution et de compréhension dans la langue française, accompagnées d'une personne qui va interpréter » (Pro 4).

On remarque également à travers ces deux extraits que le tiers interprétant n'est pas nommé/choisi par l'institution, mais il participe à la situation à l'initiative de l'accompagné. Cependant, cette présence, au demeurant utile pour le fonctionnement de la situation d'accompagnement, suscite des réactions de la part des accompagnateurs qui en soulignent certaines limites :

- la présence du tiers freine, involontairement, l'approfondissement de certains aspects du problème évoqué lors de la rencontre. « [...]

On ne peut pas exposer ou aller dans certains retranchements quand il y a une tierce personne dans le cadre de l'entretien. Puisqu'on ne dira pas forcément tout » (Pro 7). Cette difficulté est souvent évoquée dans d'autres domaines tels que la santé, la justice;

- les compétences du tiers sont soupçonnées et son interventionnisme est critiqué. « Tout à l'heure je parlais des interprètes, il faut dire que parfois on est embêté, car lorsque ce sont des personnes connues par l'individu, on a remarqué qu'ils n'interprètent pas exactement ce que nous, nous demandons. En fait, ils ne vont pas traduire simplement, ils peuvent interpréter à leur manière et parfois ils réinterprètent aussi ce que la personne nous dit, soi-disant pour bien faire, mais ça peut complètement fausser notre accompagnement. D'où le manque d'interprètes professionnels [...] Après, il y a aussi l'histoire des différentes ethnies. Il nous est arrivé d'avoir un interprète qui ne faisait pas partie de la même ethnie que la personne à aider et qui ne comprenait pas tout à fait la même langue, le même dialecte » (Pro 5).

La participation du tiers change la configuration de la relation, elle passe d'une relation dyadique à une relation triadique. Ce changement, qui vient complexifier le jeu intersubjectif, confère au tiers un poids non négligeable au sein de la situation d'accompagnement. La proximité culturelle avec les accompagnés et la maîtrise des langues en présence (atouts), ainsi que l'absence de cadre déontologique et de lien professionnel avec l'organisme qui propose l'accompagnement, pose les questions du pouvoir, de l'objectivité et de la partialité du tiers. L'activité du tiers devient centrale et l'accompagnateur comme l'accompagné dépendent, dans leur travail de compréhension et ensuite d'action, de ce que le tiers fait de leurs propos respectifs. En somme, ce tiers, qui devient un co-constructeur de la situation, ne correspond plus ou très peu au tiers tel qu'il est défini par Touzard (2006), c'est-à-dire une partie non impliquée dans la situation qui oppose les protagonistes. Simmel (1995) comme Freund (1995) ont identifié plusieurs rôles du tiers. Ce dernier « peut être spectateur, être cause d'antagonisme ou de rapprochement. Il peut également être un médiateur ou exacerber un conflit entre deux acteurs » (p. 12). En référence à la métaphore du pont et de la porte de Simmel (1968), le tiers peut, selon les circonstances, lier ou séparer. On peut donc dire que la situation d'accompagnement, quand elle implique des acteurs usant différents registres linguistiques, se construit sur la « tiercéité ». Elle se maintient et se développe grâce à elle.

Face à cette situation, les réactions restent hétérogènes. Quand on examine la présence du tiers à partir des points de vue des acteurs de la situation d'accompagnement, on constate que pour l'accompagné, le tiers est considéré comme facilitateur. Ainsi que le montre ce verbatim. « Je ne pars jamais les [professionnels] voir seule. Je suis toujours accompagnée. Mon cousin parle bien le français, il m'aide à comprendre ce que dit l'assistante » (Usa4).

Quant aux accompagnateurs, deux propositions se dégagent :

- la première rejette totalement la présence de l'interprète et préfère faire recours au "bricolage linguistique" afin de préserver la relation duelle accompagnateur/accompagné. Ce point de vue peut être illustré à l'aide de cet extrait : « lors du deuxième entretien, je dis c'est bon, on va se débrouiller avec les gestes, on va écrire, on va faire des dessins... C'est un entretien personnel et individualisé » (Pro 5);

- la deuxième renvoie à une action qui s'inscrit dans une perspective à moyen terme. « Personnellement, je leur propose une formation qui va leur permettre d'acquérir les rudiments de notre langue » (Pro 7). La démarche opérée ici, consiste donc à inscrire dans le projet d'accompagnement ce qui fait obstacle dans la situation et qui pourrait, une fois traité, rendre plus autonome l'accompagné. On recon-

naît dans cet extrait quelques visées fortes que Vial assigne à l'accompagnement à savoir permettre de grandir, de se développer par l'appropriation d'un patrimoine culturel (Vial, 2010).

3.3 *Ce qui se passe pendant la situation d'accompagnement*

Notre panel laisse voir une diversité de pratiques s'apparentant ou relevant de l'accompagnement tel que l'aide, l'écoute, le conseil, l'orientation et le suivi. Nous nous limitons ici à une présentation succincte des deux dernières pratiques.

3.3.1 *L'orientation*

Comme nous l'avons déjà évoqué, Paul (2004) a distingué trois régions sémantiques d'accompagner : conduire, guider et escorter. C'est dans la deuxième région que se situe l'acte d'orienter. Pour elle, « Guider est accompagner (qqn) en montrant le chemin, conduire (qqn) en veillant à la marche, pousser (qqn) dans une certaine direction, mettre (qqn) sur la voie, aider à reconnaître le chemin, aider à choisir une direction, aider à trouver un chemin » (p. 70). Cette diversité de sens, on la retrouve dans les descriptions faites par les accompagnateurs interviewés à la fois de leurs rôles et des actions qu'ils organisent.

« Ma mission consiste à accueillir, à aider et à orienter les publics en situation de précarité » (Pro 3). Ou, comme il est souligné dans ce verbatim, « on aide et on oriente la personne accompagnée dans ses démarches, on est un appui pour la guider » (Pro 5).

De leur côté, les usagers, n'utilisant pas les termes « orientation » et « guidage » dans la définition de leurs attentes, ont des points de vue qui sont proches de ceux des accompagnateurs.

« J'étais toujours bien conseillée, bien suivie. Ce qui est bien avec eux c'est qu'ils répondent bien à tes problèmes. Ils ont toujours une solution à te proposer ». (Usa3).

En référence à ce versant de la situation, il convient de dire que les accompagnés et les accompagnateurs partagent presque la même définition.

Au-delà de cette convergence des rôles et des attentes, "orienter" est un acte qui ne peut se faire en l'absence d'une connaissance plurielle de l'utilisateur. Orienter c'est d'abord prendre en compte la singularité du projet, le parcours biographique de l'accompagné... « On ne peut pas aider ou orienter pour orienter, il faut d'abord savoir ce que veut le demandeur d'accompagnement, qu'il est son problème, où il veut aller, ce qu'il veut faire, ce qu'il peut faire... ça va être différent selon les cas. Par exemple, celui qui a une difficulté d'écriture et de compréhension, on va plutôt l'orienter vers une formation qui va l'aider à comprendre la langue française et ainsi de suite » (Pro 5). Pour atteindre cet objectif, les accompagnateurs font recours à un ensemble de techniques dont l'entretien. Par ailleurs, la lecture des verbatims relatifs à l'orientation laisse voir un usage fréquent du terme « aider ». Cette occurrence, que nous reprenons plus loin, s'explique, en partie, par la place qu'occupe la relation d'aide dans la formation et la pratique des travailleurs sociaux.

Enfin, orienter et montrer le chemin engage et conduit l'accompagnateur à veiller et à suivre l'accompagné dans ce qu'il fait afin de s'assurer qu'il suit toujours le même chemin.

3.3.2 *Le suivi*

Le suivi constitue une des principales activités de l'accompagnement. Il s'inscrit dans un long processus et vise à augmenter les chances d'atteindre les objectifs fixés. Il nécessite un contact régulier avec les différents partenaires sollicités par l'accompagnateur et des mises au point régulières avec l'accompagné. « Il s'agit de tout un travail en équipe avec différents partenaires, en vue d'un résultat attendu » (Pro 2).

Si le suivi fait partie de l'accompagnement, il s'en distingue légèrement parce qu'il place l'accompagnateur, comme le précise Le Bouëdec (1991), « derrière » et non « de côté » de l'accompagné. Ce positionnement dans le temps (le suivi intervient après avoir fait quelque chose) et dans l'espace "être derrière" ne facilite pas la tâche de l'accompagnateur et risque de produire des confusions entre le suivi et le contrôle. Ainsi que le montre cet extrait, « le suivi n'est pas toujours facile, il n'est pas souvent accepté, ce qui crée des situations conflictuelles. Et pour les surmonter, il faut exiger de la personne qu'il faille faire comme ça et comme ça » (Pro 8).

De leur côté, les accompagnés, qui ne rejettent pas le suivi, mettent l'accent sur les réactions des accompagnateurs survenues à la suite d'un manquement de leur part (transgression de certaines règles ou encore le non-respect de certains engagements). « J'aime pas quand elle te dit « c'est pas bon de ne pas aller à l'ANPE ». Maintenant, elle veut tout contrôler » (Usa4).

Nous sommes donc en présence d'un conflit de définition de la situation. Le suivi n'est pas vécu de la même manière. La réaction de l'accompagné montre que le risque d'un glissement de l'activité de suivi vers une activité de contrôle est réel. Le contrôle, comme

l'explique Vial (2007), « est une vision externe, surplombante, une action de quelqu'un sur quelqu'un. Autrement dit, le contrôle vise toujours à la maîtrise des situations. Cette maîtrise peut passer par la conformisation à un référentiel pré-établi [...] » (p. 8). Par ailleurs, le contrôle pourrait déboucher sur des jugements de valeur, sur des remarques moralisatrices ou sur des sanctions. Ces dérives peuvent affaiblir, voire provoquer une rupture du lien professionnel. Se pose donc la question de la place du suivi ou plus exactement sa traduction dans les situations d'accompagnement surtout quand le renforcement du suivi est jugé nécessaire pour mener à bien le projet d'accompagnement. « Je pense qu'un suivi plus poussé serait nécessaire afin de mieux accompagner l'utilisateur dans sa démarche, et ce, jusqu'au bout » (pro 7). Ce renforcement porte les germes de conflits de situation.

Ce qui se passe pendant la situation d'accompagnement appelle au moins deux remarques. La première concerne l'aide. Son usage soulève plusieurs interrogations, dont certaines sont liées à son statut. Selon M. Vial (2006), « l'aide est une relation de pouvoir [...], l'aide n'est pas de l'accompagnement. Apporter son aide, c'est assister, épauler, patronner, pistonner, protéger, recommander, seconder, secourir, soulager, soutenir. C'est l'action d'intervenir en faveur d'une personne en joignant ses efforts aux siens : appui, assistance, collaboration, concours, coopération, secours, soutien; apporter son concours à l'autre : l'effort de l'autre est insuffisant. Ainsi, l'aidant se rend nécessaire et se légitime par un savoir sur l'inefficacité de l'aidé » (p. 10). Cependant, la spécificité de la situation d'accompagnement, le statut d'acteurs au sein de la situation ainsi que la dynamique liée au processus de (re)définition de la situation, constituent un contrepoids au pouvoir que l'usage de l'aide pourrait donner à l'aidant. En effet, la définition commune de la situation est une possibilité de s'assurer que l'accompagnateur et l'accompagné partagent toujours les mêmes visées, et que les attitudes tenues et les comportements manifestés sont conformes à l'esprit de l'accompagnement. Comme nous l'avons déjà souligné, l'accompagné est un co-constructeur de la situation et, à ce titre, il est en mesure non pas d'effacer l'asymétrie radicale qui singularise la relation accompagnateur/accompagné, mais de la préserver d'éventuelles dérives.

De son côté, Paul (2004) précise que la contractualisation, non réductible à l'édification d'un contrat, est une construction sociale de ce que le contrat garantit à chacun malgré les inégalités qui caractérisent la situation d'accompagnement. Si elle « a bien pour principal objectif de placer l'accompagné au cœur du système en tant que personne (et non problème), autrement dit de l'instituer "partie prenante", elle a donc un double objet : l'établissement d'un cadre et d'une relation » (p. 122). En somme, la contractualisation remplit la fonction de protection en définissant le rôle de chacun et les limites à ne pas franchir.

La seconde remarque questionne ce que le suivi provoque comme sentiment négatif chez l'accompagné quand il est vécu comme un contrôle. Il y a donc une tension entre la logique du contrôle et la logique de l'accompagnement. Vial est l'un des rares spécialistes de l'accompagnement à relier ce dernier à l'évaluation. L'objectif de l'évaluation ne saurait être réduit à mesurer les écarts entre le prévu et le réalisé; l'évaluation n'est pas le contrôle (Vial, 2006). Il semble plus pertinent d'articuler l'auto-évaluation, lecture faite par l'accompagné de l'évolution/involution de sa situation et de son projet, et l'évaluation menée par le professionnel. Les conclusions tirées de cette mise en relation accoucheront de nouvelles perspectives où contrôle et sanction cèderont le pas à la mutualisation d'efforts et à la coresponsabilité. La dialectique de la reprise (Kierkegaard, 2008) trouve ici pleinement sa place. Chacun reprend ce qui a été fait, le questionne, le soumet à une double critique (la sienne et celle d'autrui) pour pouvoir continuer à cheminer ensemble. Là où le contrôle cherche à établir la conformité (Ardoino et Berger, 1989), à réduire et à clôturer, l'évaluation, quant à elle, ouvre la voie du dialogue et de la négociation en tant qu'« art de vivre, dans l'estime de l'énigme de l'Autre (et de soi), dans la curiosité et le respect » (Vial, 2000, p. 201). Enfin, la logique du contrôle est incompatible avec les principes de l'accompagnement ceux de l'être avec, de la réciprocité... Accompagnateur et accompagné sont tous les deux concernés par ce qu'ils font et défont ensemble.

Cette dernière remarque nous conduit à poser les questions de l'implication et de la place de l'accompagné dans la situation d'accompagnement.

4. L'implication : une forme dynamique de participation à la définition de la situation

L'implication de l'accompagné est reconnue, par les professionnels interviewés, comme condition sine qua non de la réussite des actions entreprises. Elle est également le signe d'une distance/rupture avec d'autres modes de traitement des demandes des usagers tels que la prise en charge, l'assistanat...

L'accompagné est présent dans les différentes étapes de l'accompagnement et « occupe une place première. C'est lui qui est au centre du projet [...]. Les situations sont différentes les unes des autres mais la place que l'utilisateur doit occuper reste la même » (Pro 1).

Dans ce sens, s'impliquer signifie être acteur et être conscient de l'être. Plus l'accompagné s'implique dans son projet, plus il occupe les

espaces laissés, volontairement, libres par l'accompagnateur. Ainsi, son autonomie se trouve renforcée. Les deux extraits infra montrent le rôle joué par l'accompagnateur dans l'implication de l'accompagné.

« L'accompagné est l'acteur principal de ce projet. Nous lui donnons les outils pour lui permettre d'effectuer en quasi-autonomie sa recherche d'emploi » (Pro 6), ou encore, « le jeune est impliqué dans toutes les démarches. Il arrive que le conseiller ne soit pas forcément dans toutes les démarches » (Pro 7).

Cette invitation à participer et à jouer un rôle dans la situation d'accompagnement suscite deux réactions différentes de la part des accompagnés.

La première la considère comme un signe d'encouragement et de valorisation. « Oui, on m'a bien accueillie et on m'a beaucoup aidée dans mes recherches. Il t'explique, puis toi tu fais le reste. C'était très positif de participer, mais c'était difficile » (Usa3).

La deuxième réaction exprime un désarroi, « j'étais perdue, je ne savais pas quoi faire. Moi je venais à la mission pour qu'on m'aide, c'est eux qui savent... Ils te répètent à chaque fois il faut participer, la solution ne tombe pas du ciel » (Usa4).

L'accompagnateur considère ce retrait à la fois comme un obstacle et comme une occasion pour explorer d'autres pistes et pour rendre possible cette implication. Ainsi que le montre cet extrait : « on veut qu'il soit acteur, mais que ce soit le Mahorais ou le Comorien, il n'est pas impliqué dans cet accompagnement. Il va prendre ce qu'il y a à prendre sans s'investir pour autant. En fait, il faudrait que nous, professionnels, nous arrivions à séduire ces gens face au travail. Mais lorsqu'ils arrivent, c'est sans conviction et les résultats ne sont pas là. Il n'y a pas de résultats visibles » (Pro 8).

Certains passages de cet extrait renvoient à l'implication de l'accompagnateur. Comme le précise J. Ardoino (2000), « tout comme l'ethnologue ou l'anthropologue, l'enseignant-praticien, l'éducateur dit spécialisé, le formateur adulte, le travailleur social ne sont jamais indifférents à ce qu'ils font. Ils sont en relation, et, comme tels, ils en sortent affectés... » (p. 205). Selon un accompagnateur, l'accompagnement exige une implication professionnelle sans laquelle il serait difficile d'accompagner. Ce point de vue rend caduc le discours de la neutralité souvent véhiculé et entretenu par l'institution instituée. Par ailleurs, les accompagnateurs reconnaissent que les situations vécues sont transformatrices de leurs pratiques, de leurs représentations et pour finir de ce qu'ils sont. En réalité, l'implication renvoie à une double confrontation avec soi et avec autrui, les deux demeurent liées dans la pratique.

Dans le cadre de la situation d'accompagnement, l'implication et la participation de l'accompagné favorisent la communication et l'expression du sens subjectif. Ce sens, comme le précise l'interactionnisme symbolique, est constamment travaillé et interprété pendant et grâce aux interactions sociales. La dynamique intersubjective qui en découle produit, en fin d'analyse, l'intelligibilité de ce qui se joue lors de la situation d'accompagnement. Toujours selon J. Ardoino (2000), « une bonne partie de l'importance que revêt la notion d'implication réside effectivement dans le fait qu'elle renouvelle la question très ancienne de la subjectivité en nous interrogeant sur son statut propre dans la démarche idéale de connaissance » (p. 207). Si l'implication de l'accompagné se limite à une participation variable, celle de l'accompagnateur va au-delà de la participation pour produire, grâce à elle, des connaissances sur l'accompagnement et sur les pratiques d'accompagnement.

5. Retour réflexif sur ce qui fait obstacle dans les situations d'accompagnement

Ce retour réflexif s'est révélé très riche en enseignement et atteste de l'importance que les travailleurs sociaux accordent à l'accompagnement. Les données relatives à cette dernière catégorie se déclinent en deux parties : identification d'obstacles et dépassement d'obstacles

5.1 Identification d'obstacles

5.1.1 Obstacle 1 : télescopage de temporalités

La construction de la situation d'accompagnement, la nature des problèmes à traiter et la réalisation des objectifs font que le temps de l'accompagnement n'est pas de l'ordre du chronométré mais du vécu. De fait, il s'inscrit en tension avec le temps institutionnel qui est soumis aux règles d'un marché dominé par la logique de la rentabilité et du moindre coût. Les extraits qui suivent illustrent cette tension.

« À notre niveau, l'accompagnement est déficitaire, nous n'avons pas assez de temps pour des entretiens convenables, nous n'avons pas la possibilité de rencontrer ces personnes plus d'une fois par mois, le planning est trop chargé » (Pro 5). Les usagers 1 et 2 trouvent

que les professionnels ne consacrent pas assez de temps pour traiter leur demande. Or le temps est considéré comme l'une des principales dimensions de l'accompagnement. D'un côté, il permet l'usage d'outils nécessaires pour tenter de comprendre l'accompagné dans sa singularité. De l'autre, il facilite la construction de l'autonomie de l'accompagné et la réalisation de son projet.

D'autres professionnels exigent, face à des situations complexes, encore plus de temps pour un meilleur accompagnement. « Il n'y a pas de recettes miracles, mais je pense qu'il faudrait avec cette population avoir deux fois plus, peut être trois fois plus de temps pour savoir les écouter, comprendre leur problème et essayer d'adapter justement des solutions » (Pro18).

En outre, les accompagnateurs contestent l'esprit de quantification et précisent que leur objet échappe à certaines mesures et exige du long terme pour voir les micro-changements. « Comment mesurer le changement d'attitudes par rapport à l'échec chez l'accompagné? Il y a des choses qui demandent du temps, beaucoup de temps pour que les premiers résultats soient là » (Pro 3).

5.1.2 Obstacle 2 : le poids des tâches administratives dans l'accompagnement

Il n'est pas sans intérêt de se demander si un traitement à dominante administrative des problèmes sociaux est compatible avec l'esprit de l'accompagnement. Plusieurs accompagnateurs ont soulevé la convergence d'obstacles diminuant l'efficacité de l'accompagnement.

« Je suis professionnel depuis neuf ans, en plus je suis formateur. Je fais sans arrêt des réflexions sur ma pratique. Je pourrais vous faire trois tonnes, en remplir des pages [...] L'accompagnement social c'est quelque chose d'énorme. Manque de moyens [...] Beaucoup plus de populations à recevoir [...] On fait de plus en plus du ponctuel, d'administratif moins de social » (Pro 8).

Le poids des tâches administratives dans la gestion des situations d'accompagnement se fait au détriment du nécessaire travail de problématisation. Comme le rappelle M. Vial (2007) en citant Paul (2004), « la démarche d'accompagnement n'a de sens que si elle est animée par une interrogation sur l'existence (et non sur un problème à résoudre) qui débouche sur une ouverture des possibilités » (p.314). En effet, le traitement d'une situation n'a de sens qu'à condition que le travail d'élucidation des sens soit central dans la démarche d'accompagnement. La prise en compte de l'histoire individuelle, du rapport à soi, à l'autre et au monde, partiellement incompatible avec un accompagnement réduit au traitement administratif du problème, exige une approche heuristique qui permet à des sujets pensants, en l'occurrence l'accompagnateur et l'accompagné, d'explorer de manière profonde ce pour quoi ils sont ensemble. Dans ce sens, le temps de problématisation, dimension importante du travail d'accompagnement, ne doit pas être écourté.

5.1.3 Obstacle 3 : manque de formation

Les accompagnateurs sont quasi unanimes pour souligner le manque de formation pour acquérir de nouvelles compétences en mesure de les aider à répondre aux défis de l'accompagnement. Certains parmi eux demandent un changement de pratiques : « Il faudrait changer la méthode des professionnels. On ne se comporte pas de la même manière avec une population qui a une culture différente qu'avec des gens de notre culture. Ici c'est nous les victimes. On sort avec nos diplômes et on arrive sur le terrain, mais on n'est pas apte à aider ces personnes parce que tout simplement, on ne se comprend pas. On n'arrive pas à les sensibiliser, à les motiver. Parfois, on croit avoir compris une situation, on met en place un rapport et à la fin, on se rend compte que les résultats ne suivent pas... La particularité mahoraise et comorienne nous échappe » (Pro 1).

Plusieurs auteurs ont mis en exergue la complexité de l'accompagnement (Vial, 2006, 2007; Paul 2004; Le Bouëdec, 2001). Ils ont également montré que les frontières entre la prise en charge, l'assistantat, l'aide, le guidage... sont ténues. Et seule une formation pointue permet d'éviter des glissements et de répondre aux limites, déjà soulignées, de la pratique d'accompagnement. Lesquelles limites sont également révélatrices de l'existence, faute de moyens, de pratiques assimilables, comme l'a bien souligné un de nos interviewés, à l'assistantat. Les tensions entre le dire et le faire pourraient être à l'origine du malaise des accompagnateurs.

5.2 Au-delà des obstacles...

Les pistes proposées par les accompagnateurs pour surmonter les obstacles évoqués supra sont de deux ordres.

La première concerne le temps et les moyens, mais également la construction d'une cohérence propre à la démarche d'accompagnement que l'extrait suivant détaille si bien.

« Embaucher, qu'on ait plus de moyens et que les discours politiques soient différents pour qu'on aille vraiment dans le sens de l'accompagnement et non pas de l'assistantat. Que tous les partenaires aient les mêmes discours, que les gens se battent pour un social meilleur qui permet aux Mahorais et aux Comoriens d'être acteurs dans leur propre accompagnement. Qu'ils soient plus équipés pour l'insertion

[...] un accompagnement plus personnalisé et un suivi régulier seraient nécessaires. Les retombées pour les accompagnés n'en seraient que plus visibles » (Pro 6).

La seconde piste met l'accent sur l'utilité d'une formation qui permet la maîtrise des fondements de l'accompagnement et une meilleure connaissance de la culture comorienne. Nous nous limitons ici à celle qui revenait régulièrement dans les propos des interviewés, c'est-à-dire la formation à l'interculturel.

« Alors, améliorer la qualité de l'accompagnement [...] ce serait peut-être pour moi personnellement, d'aller à Mayotte ou aux Comores et même à Madagascar, parce qu'on travaille aussi avec des Malgaches, pour voir comment ça se passe la vie là-bas. Au moins, après, je pourrai mieux les aider ici. Bon, j'entends, mais aller sur le terrain même, voir de mes yeux, toucher du doigt [...] ça m'apporterait beaucoup de choses en plus! Mieux les connaître, peut-être, et mieux appréhender [...] les parcours de vie de certains. Donc, moi, personnellement, c'est ce qui me manque [...] vraiment » (Pro 2). D'autres propositions vont dans le même sens et demandent d'aller au-delà d'une simple sensibilisation aux cultures des usagers. « Concrètement, cela fait des années que l'on demande des formations culturelles pour mieux connaître la culture, les traditions des différentes populations auprès desquelles on a à travailler. On en a eu, mais c'étaient restreintes et ça nous manque » (Pro 8).

Ces deux verbatims appellent quelques remarques :

Comme nous l'avons déjà précisé, la population de cette recherche est composée de travailleurs sociaux et de Comoriens ayant bénéficié d'un accompagnement socioprofessionnel. Il s'agit donc d'une rencontre entre des individus usant des registres culturel, social, linguistique... différents. Cette hétérogénéité des cadres place le travail d'accompagnement sous le signe de la complexité. Elle n'est pas un obstacle en soi, mais une réalité incontournable qui exige des compétences plurielles pour l'appréhender. L'accompagnement et l'interculturel sont complémentaires, les deux reposent sur l'altérité. En effet, l'accompagnement peut s'appuyer sur les approches interculturelles pour apporter des réponses aux questions et aux difficultés rencontrées sur le terrain et au-delà fournir un éclairage sur l'altérité, les stéréotypes, le dialogue, le rapport singularité-universalité, etc. Cependant, les propositions faites par les travailleurs sociaux sont du même ordre et se focalisent toutes sur la connaissance de la culture de l'Autre. Cette orientation soulève cependant quelques questions : peut-on connaître l'Autre? En quoi cette connaissance, si elle est possible, est-elle indispensable pour un meilleur accompagnement? La connaissance d'autres cultures permet-elle de comprendre ce qui se passe dans l'ici et maintenant de l'accompagnement? Peut-on concevoir "l'aller vers l'autre" sans le "retour sur soi"?

Souvent, l'interculturel est convoqué pour résoudre des difficultés rencontrées dans des situations de contacts socio-culturels avec une focalisation sur un des partenaires de la situation, généralement l'utilisateur. Pour rappel, le préfixe "inter" signifie relation, échange, interaction, dialogue... il implique le pluriel; se limiter à un partenaire de l'interaction, cela revient à produire une disjonction et une séparation, alors que la complexité de "l'inter" nous invite à relier et à penser de façon dialogique la relation entre le Même et l'Autre. Il n'y a pas d'un côté ceux qui sont sources de problèmes et de l'autre ceux qui cherchent à les comprendre en s'extrayant de la situation et en la surplombant. Certaines formations à l'interculturel entretiennent ce réductionnisme, produisent des leurre, renforcent des stéréotypes et pour finir ne résolvent pas les problèmes pour lesquels elles ont été sollicitées.

La limitation à la seule connaissance de la culture de l'Autre reflète une vision statique de la culture, qui conçoit les acteurs comme des exécutants se conduisant et se comportant selon des normes dictées par le supra culturel.

Cette connaissance générale ne peut à elle seule élucider les questions que les travailleurs sociaux, désireux de mieux faire, se posent pendant l'accompagnement. Les situations de face à face impliquent des acteurs pluriels qui, pour interpréter ce qui se passe dans leur quotidien, convoquent une pluralité de cadres de référence. Le pluriel, toujours hétérogène, sur lequel se fondent et se construisent les identités des acteurs n'est pas saisissable, il n'est pas compréhensible à partir d'une connaissance (parfois folklorique) de la culture de l'Autre. Abdallah-Pretceille (1999) a raison de dire que l'essentiel n'est pas d'apprendre la culture de l'Autre, mais plutôt d'apprendre la rencontre (on retrouve ici l'importance de la définition de la situation). Dans le cadre des situations d'accompagnement, comme dans toute situation de contact, le plus important est d'arriver à voir et à entendre la singularité qu'exprime chaque accompagné. Ce n'est pas parce les accompagnés sont des Comoriens qu'ils ont le même rapport aux mondes et à leur culture. Il y a des lectures singulières à des situations communes comme il y a des interprétations singulières à des références communes. C'est la culture en mouvement et en acte (Abdallah-Pretceille, 1999), le sens que les accompagnés confèrent à leur vécu, à leurs appartenances et à la relation qu'ils entretiennent avec l'accompagnateur qui doit faire l'objet de connaissance.

Il semble que la perspective subjectiviste (Abdallah-Pretceille, 2003), celle qui oriente le regard et l'attention sur le sujet et non sur son appartenance culturelle, articulée à la perspective interactionniste, celle qui fait que le questionnement visant autrui prend pleinement son sens quand il suscite un auto-questionnement, produisant non seulement la compréhension, mais aussi et surtout l'intercompré-

hension. « À partir d'un point de vue dialogique, le sens ne se situe ni dans le locuteur, ni dans l'auditeur : il se trouve dans l'interaction entre les deux partenaires. Dans le dialogique, le sens est co-travaillé. C'est la capacité de confronter des langages différents, des contradictions et de les articuler pour construire un sens vécu » (Lhotellier, 2001, p. 189).

Pour conclure...

Tout le long de ce texte, nous avons cherché à appréhender la situation d'accompagnement à travers les points de vue de ses principaux acteurs. Les approches sélectionnées pour y parvenir relevaient particulièrement de l'interactionnisme symbolique et du paradigme de l'interculturel.

L'une des particularités de la situation d'accompagnement est d'être liée aux singularités des accompagnés. Dans ce sens, elle ne peut être standardisée. Son existence, bien qu'elle soit déterminée par une autorité administrative, car il s'agit d'une situation professionnelle, reste, du moins dans sa dynamique processuelle, étroitement liée à la volonté et à l'implication de l'accompagné et de l'accompagnateur. Aucun des deux acteurs ne peut, à lui seul et indépendamment du dessein de l'autre, faire exister la situation d'accompagnement. Et comme la contrainte est, éthiquement, prohibée dans l'accompagnement, la recherche permanente d'une définition partagée de la situation demeure la seule voie pour maintenir le lien professionnel.

Cependant, cette construction commune de la situation, qui ne peut faire l'économie d'une temporalité, se heurte à plusieurs obstacles qui peuvent produire sa propre vulnérabilité et/ou empêcher son aboutissement. Le télescopage des temporalités, évoqué précédemment, en est un. En effet, le temps institutionnel (un temps arrêté, chronométré) n'est pas le temps de l'accompagnement qui est, par définition, un temps « élastique » déterminé par le degré de complexité de ce qui est traité. Une définition partagée se construit dans et par la durée. De la même manière, la compréhension qui en est le ciment émerge progressivement, car elle n'est pas première. Par ailleurs, la dimension relationnelle, pilier de l'accompagnement, se trouve, elle aussi, amputée d'un temps long nécessaire à son développement.

Notre recherche a pu également repérer d'autres obstacles qui menacent la situation d'accompagnement. D'un côté, un accompagné qui vit dans un contexte social hostile à sa présence au sein de la société d'accueil, dans des conditions économiques difficiles et ne maîtrise pas les compétences linguistiques et interactionnelles nécessaires pour avoir une prise sur la situation d'accompagnement. De l'autre, un accompagnateur dont le manque de formation continue, la dépendance à un tiers interprétant et le peu de moyens alloués à l'accompagnement constituent autant de freins à un véritable travail d'accompagnement. Dans ces conditions, il serait intéressant d'observer la dynamique de postures et son impact sur la situation d'accompagnement.

Pour prolonger cette recherche, nous formulons l'hypothèse suivante : les limites dont souffrent les situations d'accompagnement provoquent, chez l'accompagnateur, un changement provisoire de posture. La posture « être à côté » se marginalise au profit de celle « être devant ». On peut donc se demander si la définition de la situation faite par l'accompagnateur n'influe pas de façon déterminante sur la situation d'accompagnement.

Sur le plan méthodologique, il nous semble pertinent de prendre la durée d'une série de situations d'accompagnement comme temps d'enquête en privilégiant l'usage d'une triangulation méthodologique articulant au moins trois techniques de recueil des données. L'observation des dispositifs d'accompagnement, l'entretien comme, entre autres, occasion pour les acteurs d'exercer un retour réflexif sur ce qui a été ciblé lors de l'observation et enfin les journaux de bord et de réflexion (Lourau, 1988) tenus par les accompagnateurs. Le croisement des données obtenues permet de mieux cerner ce qui se passe pendant la situation d'accompagnement, de comparer l'état des acteurs au départ et à la fin du processus d'accompagnement pour voir comment se profile le cheminement, se construit la dynamique de la définition de la situation et se produisent les micro-changements. Cette complexité ne peut être appréhendée à partir d'un paradigme qui sépare et déconnecte ce qui est lié, qui déracine ce qui est ancré dans le biographique et dans les différents contextes. La complexité de l'objet appelle une autre complexité : celle du regard.

Références bibliographiques

- Abdallah-Pretceille, M. (1989). L'école face au défi de la pluralité. Dans C. Camilleri et M. Cohen-Emerique (dir.), *Chocs de cultures. Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* (225-245), Paris : L'Harmattan.
- Abdallah-Pretceille, M. (1999). *L'éducation interculturelle*. Paris : PUF.
- Abdallah-Pretceille, M. (2003). *Former et éduquer en contexte hétérogène. Pour un humanisme du divers*. Paris : Anthropos.

- Ardoino, J. (2000). Les avatars de l'éducation, Paris : PUF.
- Ardoino, J. et Berger, G. (1989). D'une évaluation en miettes à l'évaluation en actes. Vigneux : Matrice Éditions.
- Camilleri, C. (1993). Les conditions structurelles de l'interculturel. *Revue française de pédagogie*, 103, p. 43-50.
- Clanet, C. (1990). L'interculturel, introduction aux approches interculturelles en éducation et en sciences de l'éducation, Toulouse : Presses Universitaires du Mirail.
- De Queiroz, J.-M. et Ziolkovski M. (1994). L'interactionnisme Symbolique. Rennes : PUR.
- Forestier, G. (2002). Ce que coaching veut dire. Paris : Éditions d'organisation.
- Goffman, E. (1974). Les rites de l'interaction. Paris : Minuit.
- Goffman, E. (1973). La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1, La représentation de soi. Paris : Minuit.
- Goffman, E. (1991). Les cadres de l'expérience. Paris : Minuit.
- Grafmeyer, Y. et Joseph, I. (1984). L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine. Paris : Aubier.
- Kierkegaard, S. (2008). La reprise. Paris : Flammarion.
- Lapassade, G. (1997). Les microsociologies. Paris : Anthropos.
- Le Boterf, G. (1998). L'ingénierie de compétences, Paris : Éditions d'Organisation.
- Lenoir, Y., Maubant, Ph. Hasni, A. (2007). À la recherche d'un cadre conceptuel pour analyser les pratiques d'enseignement. Nouvelle série, n° 2, Sherbrooke : Documents du CRIE et de la CRCIE.
- Lhotellier, A. (2001). Note conjointe sur l'accompagnement. Dans G. Le Bouëdec, A. du Crest, L. Pasquier, et R. Stahl, L'accompagnement en éducation et formation. Un projet impossible? (p. 185-200). Paris : L'Harmattan.
- Lourau, L. (1988). Journal de recherche, Matériaux d'une théorie de l'implication. Paris : Méridiens Klincksieck.
- Mayen, P. (2001). Dynamique de la pensée et processus d'élaboration pragmatique. Dans G. Vergnaud (dir.), Qu'est-ce que la pensée? Les compétences complexes dans l'éducation et le travail (p. 30-41). Paris : Hachette.
- Meirieu, Ph. (1999). Un nouvel art d'apprendre? Conférence donnée aux Entretiens de la Villette.
- Morin, E. (1990). Introduction à la pensée complexe. Paris : ESF.
- Morin, E. (1999). La tête bien faite. Paris : Seuil.
- Morin, E. (2004). Éthique. Paris : Seuil.
- Paugam, S. (2000). La Disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté. Paris : PUF
- Sartre, J.-P. (1996). L'existentialisme est un humanisme. Paris : Gallimard.
- Simmel, G. (1988). Tragédie de la culture. Paris : Petite Bibliothèque-Rivages.
- Thomas, I. W. (1984). « Définir la situation ». Dans Y. Grafmeyer et I. Joseph, L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine (p. 79-82). Paris : Aubier.
- Touzard, H. (2006). De la négociation à la médiation : analyse des processus qui relient ces deux situations. *Négociations*, 6, 21-28.
- Vial, M. (2000). Organiser la formation : le pari sur l'auto-évaluation. Paris : L'Harmattan.
- Vial, M. (2006). Accompagner n'est pas guider. Conférence aux formateurs de l'École de la Léchère, Fondation pour les classes d'enseignement spécialisé de la Gruyère. Suisse.
- Vial, M. (2007). L'accompagnement professionnel, une pratique spécifique. Conférence à Ariane Sud entreprendre.
- Vial, M. (2010). La dame de compagnie et la princesse. Qui accompagne qui? Différencier analyse lexicale et analyse sémantique. Publié sur le site RéseauÉval.
- Woods, P. (1990). Ethnographie de l'école. Paris : Armand Colin.
- Wulf, Ch. (1998). « L'Autre perspective pour une formation à l'interculturel ». Dans P. Dibia et Ch. Wulf (dir.), Ethnologie des échanges interculturels, Paris : Anthropos.

