

Texte paru dans le numéro 4 vol 1 – Automne 2001-Hiver 2002

L'accompagnement*

La notion d'accompagnement s'inscrit dans le vocabulaire du réseau des services sociaux d'une part et, d'autre part, dans le vocabulaire du bénévolat et de l'action caritative. Cette notion soulève ainsi plusieurs questions. L'accompagnement désigne-t-il une nouvelle forme de relation ou un simulacre de relation ? Renvoie-t-il aux sentiments, au territoire de l'intimité ou, à l'opposé, au champ du pouvoir et de la régulation, au rapport instrumental à l'autre ? L'ambiguïté même de la notion d'accompagnement est révélatrice des changements profonds qui affectent actuellement les rapports sociaux, tels qu'ils se réorganisent dans la sphère privée aussi bien que dans la sphère publique.

DU DISCOURS À LA RELATION

L'accompagnement, c'est-à-dire l'action d'accompagner, signifiait escorter, conduire, se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui, mais l'accompagnement est en mutation. Ce terme est employé dans de nouveaux contextes, il paraît désigner différents types de démarches et sa signification s'est élargie bien au-delà de la définition précitée. Elle demeure pourtant très vague. De plus, le terme est à la mode, il a envahi le langage courant et le langage savant. Ainsi, il échappe à la critique et au questionnement. En effet, tout le monde est censé comprendre ce que signifie l'accompagnement parce que tout le monde en parle et à tout propos. Or, la mutation de ce terme correspond à un changement important de la manière dont nous nous représentons les relations entre les gens.

L'accompagnement se présente comme un service, gratuit ou rémunéré, qu'une personne offre à une autre. Sur la toile du Québec du réseau Internet, le site des offres de services comprend une rubrique « accompagnement ». On y trouve des psychologues et d'autres thérapeutes à la recherche de clients. On y trouve aussi des personnes qui offrent un accompagnement dit spirituel dans un cadre ésotérique ou religieux. D'ailleurs, même dans l'Église catholique, l'accompagnement spirituel a remplacé ce qu'on appelait jadis la direction spirituelle ou direction de conscience. Ce site propose aussi une forme d'accompagnement destiné aux personnes âgées ou handicapées : par exemple, leur tenir compagnie, faciliter leurs déplacements. Sur un autre site du réseau, on recherche des bénévoles pour accompagner des grands malades et des mourants. L'accompagnement, en effet, est étroitement associé à l'action caritative auprès de plusieurs catégories de personnes souffrantes : alcooliques, toxicomanes, personnes déprimées ou atteintes de maladie mentale, personnes en deuil. Souvent, les personnes qui accompagnent ont elles-mêmes vécu ces situations. Par ailleurs, on accompagne

également des personnes qui prennent soin d'un parent âgé ou d'un enfant handicapé, les aidants dits naturels. Des personnes nouvellement arrivées au Canada sont accompagnées; dans leur cas, on procède par jumelage avec un résidant permanent.

L'accompagnement est omniprésent dans la nouvelle terminologie du réseau des services sociaux et hospitaliers. Divers intervenants, travailleurs sociaux, agents d'aide sociale et autres accompagnent des clientèles variées qui recouvrent en partie d'ailleurs celles des organismes privés ou communautaires. On accompagne des personnes en chômage de longue durée, en recherche d'emploi, de stage, de formation; on accompagne des ex-détenus, des ex-psychiatisés en voie de réinsertion sociale; on accompagne des femmes victimes de violence, des enfants et des adolescents en difficulté, des familles dysfonctionnelles, des familles d'accueil, etc. Dans une toute autre sphère du secteur public, celle de l'école, on a pu constater dernièrement que l'accompagnement serait en voie de remplacer l'enseignement, en tout ou en partie, à la faveur de la nouvelle réforme inaugurée à la rentrée de septembre 2000. À cette occasion, le ministre de l'Éducation, François Legault, en citant le rapport à l'origine de cette réforme, a déclaré au cours d'une entrevue diffusée par le réseau RDI. : « L'enseignant accompagne les jeunes dans leur démarche, il ne leur transmet pas le savoir... ou pas seulement. » On pourrait citer encore bien d'autres formes d'accompagnement dans divers domaines, y compris celui de la justice où de nouvelles pratiques de médiation, par exemple, mettent en scène des avocats, des travailleurs sociaux, des psychologues dont il est dit qu'ils accompagnent les parties en conflit dans la recherche d'un règlement de divorce touchant tout particulièrement la garde des enfants.

En partant de tous ces exemples, il est possible de dégager certaines caractéristiques de l'accompagnement. Il s'agit d'une relation entre deux personnes même si, dans certains cas, l'accompagnement mobilise les membres d'une équipe, chacun à son tour. Entre les deux personnes, le langage de l'accompagnement suggère, évoque obscurément la possibilité d'une certaine intimité, d'une proximité, d'une quelconque spontanéité. Cette possibilité paraît contredite toutefois par le fait que la relation se définit comme un service, gratuit ou rémunéré, professionnel ou bénévole, relevant d'un organisme ou d'un appareil de la sphère publique ou privée. En effet, celui ou celle à qui ce type de service est dispensé n'est pas un ami ou un parent mais bien plutôt un client, une bénéficiaire, un assisté, une protégée, se trouvant en face d'un professionnel, d'une fonctionnaire, d'un responsable, d'un agent, ou encore d'un travailleur ou d'une travailleuse bénévole. Dans le terme accompagnement, il y a compagne (ou compagnon) qui pourrait faire illusion, mais lors même qu'on s'appelle par son prénom, la relation se situe néanmoins dans l'ordre de l'institution. Qui dit accompagnement dit aussi cheminement, déplacement, passage d'une étape à l'autre d'un parcours. Ainsi, la relation s'inscrit dans un mouvement. Le terme accompagnement véhicule une représentation qui se veut dynamique de l'individu dans une société où le changement est tenu pour bon et nécessaire par définition, interprété comme un signe de santé. Nul n'a le droit de demeurer sur place, de s'enraciner dans la réussite ou dans le malheur. Selon cette perspective, la logique de la croissance personnelle et celle de la croissance économique s'harmonisent bien; elles nécessitent la mobilité et la malléabilité de la main-d'œuvre, des capitaux, des personnes et des relations.

Dès lors que chacun chemine et ne peut cesser de cheminer, on pourrait à la limite concevoir toute relation comme une forme d'accompagnement réciproque. La relation surgirait au croisement de deux chemins mais paradoxalement au moment où ils seraient sur le point de se séparer. Dans les exemples d'accompagnement énumérés précédemment, on peut aussi observer que les deux personnes occupent des places différentes au sein de la relation; ces places ne sont pas interchangeables et elles imposent à chacune des personnes un rôle déterminé. L'une des deux se trouve devant une difficulté, confrontée à une épreuve, une situation problématique. Elle doit s'en tirer ou s'y adapter, mais comment ? En cheminant, c'est-à-dire en discernant son chemin et en le suivant; voilà ce que suggère

le langage de l'accompagnement. À cette fin, la personne en difficulté aura recours à ses ressources et à ses capacités, elle prendra des décisions, elle les mettra en pratique et elle en assumera les conséquences et les résultats. Cette personne est certes accompagnée mais la personne qui l'accompagne ne fait que l'accompagner, c'est-à-dire lui apporter du support, la supporter, deux termes clés de l'accompagnement. Supporter peut vouloir dire accueillir, écouter, encourager, informer, rassurer. Tout ce que l'on voudra hormis assumer la situation d'épreuve ou de difficulté et la partager; tout ce que l'on voudra sauf décider, imposer ou même suggérer une solution, résoudre le problème.

Cette démarche paraît aller de soi tant est profonde désormais notre adhésion au dogme inébranlable selon lequel on ne peut et on ne doit rien faire que pour soi-même, et la croyance corrélative selon laquelle on ne peut rien pour les autres sauf les laisser faire ou leur permettre de faire pour et par eux-mêmes leurs propres choix. Dans ce contexte, les personnes qui font du travail bénévole n'ont de cesse d'affirmer qu'elles le font pour elles-mêmes; modestie, pudeur mais aussi crainte qu'on en vienne à penser qu'elles feraient ce travail pour les autres, ce qui serait mal même à leurs propres yeux. L'autonomie est au cœur de l'accompagnement, elle représente actuellement la valeur des valeurs, une méta-valeur non seulement dans ce domaine mais dans tous les domaines : au travail, dans les rapports amoureux, dans la vie familiale, l'éducation, etc. En pratique, l'accompagnateur ou l'accompagnatrice agit, dirige, décide et même impose des choix, ne serait-ce qu'en s'abstenant de le faire. Il ou elle exerce un contrôle, une forme subtile mais efficace de contrôle qui passe par la responsabilisation comme on dit de la personne accompagnée, celle-ci étant obligée comme on dit aussi de se prendre en main et de faire soi-disant ses propres choix. Cette fonction de contrôle est particulièrement évidente dans les services publics où l'accompagnement permet en outre des économies non négligeables et tente de pallier le manque de ressources nécessaires à la résolution des problèmes, notamment les problèmes créés par la rareté des emplois et des programmes de formation, les problèmes qui résultent de la « désinstitutionnalisation » — sans solution de remplacement — des malades mentaux et d'autres catégories de patients atteints de maladies chroniques ou de handicaps, les problèmes du virage ambulatoire, de l'insuffisance de soins et d'hébergement pour les personnes âgées. À tous, l'État tient le même discours, celui de l'autonomie, et en contrepartie, il offre le support de l'accompagnement. Certes, étant accompagné, on est moins isolé, on bénéficie d'un encadrement qui donne une certaine sécurité. On a sa travailleuse sociale, son psy, sa bénévole, son médiateur, son travailleur de rue... Personne toutefois ne peut vous trouver un emploi, vous protéger contre vous-même, vous dénicher un appartement supervisé, une place dans un centre d'accueil, vous mettre à l'abri d'un conjoint violent, retirer de la maison un adolescent délinquant et si quelqu'un y parvient, cela aura pris beaucoup de temps. Vos intervenants désirent d'abord et avant tout vous rendre autonome. Vous êtes renvoyé à vous-même, piégé : votre réinsertion dépend de vous, votre retour en emploi aussi et même votre santé et votre mourir comme on dit maintenant. Tout dépend de vos choix, de votre capacité de faire les bons choix.

DEUX SYSTÈMES DE RÉGULATION : ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE

La relation qui sous-tend l'accompagnement et le discours qui l'oriente nous éclairent sur le mode actuel de gestion de l'échec, de la déviance, de la marginalité, de l'inadaptation, de la dépendance et de la souffrance en général. Ils nous découvrent certaines stratégies de contrôle et de régulation propres à ce mode de gestion. Une gestion douce, *soft*, personnalisée, qui laisse en apparence toute liberté au sujet. Cette liberté est possible dans la mesure où le sujet a intériorisé la contrainte, c'est-à-dire l'obligation d'être soi-même, de se choisir et de se reconnaître dans ses choix. D'autres modes de

gestion ont existé dans le passé. À une époque, pas si lointaine, où on ne parlait pas encore d'accompagner les personnes en difficulté, on s'occupait d'elles néanmoins mais d'une autre manière. En général, on les prenait en charge, une expression qui fait frémir aujourd'hui parce qu'elle évoque tout le contraire de la liberté et de l'autonomie. Au XIX^e siècle et jusqu'à la seconde moitié du XX^e siècle, cette prise en charge est organisée par différentes institutions de la sphère publique ou privée. Elle consiste le plus souvent à retirer les personnes de leur milieu immédiat pour les placer, temporairement ou définitivement, dans des établissements spécialisés ayant pour fonction de les héberger, les protéger, les surveiller, les soigner et dans certains cas de les éduquer ou de les redresser. Un peu partout dans les villes et les villages du Québec, des vieux édifices de pierres ou de briques généralement surmontés d'un clocher racontent l'histoire de ce mode de gestion de l'assistance. Des dizaines, des centaines de pensionnats, hospices, hôpitaux psychiatriques, orphelinats, crèches, maisons de redressement, refuges pour mères célibataires, maisons pour les aveugles, pour les sourds-muets, pour les infirmes... Les personnes y sont logées, nourries, blanchies gratuitement ou aux frais de leur famille si elle a quelques ressources. Toute leur existence se déroule entre les murs de l'établissement, leur vie y est organisée, planifiée, réglementée jusque dans les moindres détails. Les personnes responsables de cette prise en charge sont présentes à leurs côtés 24 heures par jour et 365 jours par année. En effet, ceux et celles qui gardent, surveillent, soignent, sont enfermés avec ceux et celles qui leur sont confiés. Ensemble, ils forment une collectivité, une microsociété plus ou moins autarcique. L'hôpital psychiatrique Saint-Jean-de-Dieu, aujourd'hui Hippolyte-Lafontaine, est un cas extrême mais qui illustre bien la logique de cette forme d'assistance. À son apogée, au cours des années 1950 et au début de 1960, cet hôpital, propriété des Sœurs de la Providence, abrite en permanence 6 000 patients, quelques centaines de religieuses et autant d'employés. La partie de l'île de Montréal sur laquelle il est construit forme une municipalité au sens de la loi, Gamelin, dont la supérieure de l'hôpital est le maire. La majorité des patients souffrent de maladie mentale ou de déficience intellectuelle mais on y rencontre aussi des vieillards séniles, des nains, des épileptiques, d'anciens « quêtés » et autres itinérants. Certains pensionnaires vivent dans des salles communes, d'autres, mieux nantis, ont des chambres privées comme Émile Nelligan qui y passa une partie de sa vie et y écrivit une partie de son œuvre. La société de cette époque met à part les « anormaux » et les déviants mais aussi les personnes jugées normales dont la famille ou le milieu immédiat ne peuvent pas ou ne veulent pas prendre soin. Séparés du corps social, ils sont confiés à l'État mais le plus souvent à l'Église même dans les pays où règne la laïcité, par exemple, en France ou aux États-Unis. Au XIX^e siècle, un grand nombre de communautés religieuses d'hommes et surtout de femmes se sont formées spécialement pour secourir toutes ces catégories de personnes. Ces congrégations furent ainsi les ONG. de leur époque. Elles ont assuré le financement et la gestion d'un vaste réseau d'assistance à l'échelle internationale; une entreprise colossale.

La prise en charge repose sur une conception des rapports sociaux bien différente de celle qui sous-tend l'accompagnement. Dans cette société, l'individu est défini par les liens qui le rattachent à ses groupes d'appartenance : la famille, la localité, la classe, la profession, la religion et autres. Les normes et les intérêts du groupe dictent les choix personnels. L'institution de l'assistance sort l'individu de son milieu parce qu'il est précisément hors norme et susceptible de nuire à l'intérêt du groupe, en causant du désordre ou du scandale ou parce qu'il représente un poids trop lourd. L'institution va devenir l'unique lieu d'appartenance de la personne prise en charge. Elle est intégrée, incorporée dans l'institution, soumise à son autorité, placée sous sa dépendance. Elle ne s'appartient plus, la responsabilité de sa vie lui est enlevée, elle n'a d'autre identité que celle, minimale, que lui concède l'institution. En revanche, le gîte et le couvert lui sont assurés, la stabilité et la sécurité et, s'il y a lieu, les soins particuliers que requiert son état.

Au cours du XX^e siècle, surtout dans l'après-guerre, l'État s'immisce progressivement dans le réseau

d'assistance en le finançant partiellement et en le soumettant à certaines normes. Au Québec, ce système est à peu près complètement étatisé au cours des années 1960 et 1970. L'État entreprendra plus tard de « désinstitutionnaliser » un secteur de l'assistance après l'autre, c'est-à-dire de renvoyer les assistés dans leur milieu et de les y maintenir. Aujourd'hui, Hippolyte-Lafontaine est à peu près vide. Cette « désinstitutionnalisation » est motivée d'une part par la hausse vertigineuse des coûts — les communautés religieuses, qui travaillaient gratuitement, se sont retirées mais d'autres facteurs financiers entrent aussi en jeu. D'autre part, la « désinstitutionnalisation » répond à la transformation des modalités de régulation des problèmes sociaux, à l'échelle des personnes et des milieux touchés par ces problèmes. Dans ce nouveau contexte, l'expression prise en charge a été recollée avec le terme communauté mais entre temps le terme communauté a muté. Il désignait entre autres ces regroupements de femmes, les religieuses, vouées à l'action charitable. La communauté désigne désormais le milieu dont les personnes en difficulté seraient issues et auquel elles seraient renvoyées par l'État pour être prises en charge, selon l'expression consacrée : prise en charge par la communauté. Toutefois, ce ne sont plus les anciens groupes d'appartenance qui forment ladite communauté ou de moins en moins; elle se présente plutôt comme un ensemble de plusieurs réseaux d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, bénévoles, communautaires et autres. Ces circonstances ont favorisé le passage de la prise en charge à l'accompagnement.

Les deux systèmes que nous avons caractérisés sommairement se situent à l'opposé l'un de l'autre et ils produisent des résultats divergents. Dans le premier, les personnes sont responsabilisées, renvoyées à elles-mêmes, contraintes à l'autonomie et à l'indépendance mais elles sont maintenues dans la société avec le support de l'accompagnement. Dans le second système, les personnes sont privées de leur liberté et déresponsabilisées, séparées de la société mais complètement prises en charge par l'institution. En toile de fond, se dessinent deux figures de la solitude, la même solitude. Celle-ci est un effet du système, quel qu'il soit, parce qu'il soumet l'échec, l'épreuve, la souffrance à sa logique, à sa rationalité pour parvenir à les gérer; il impose aux relations la forme du détachement et de la distanciation. Certes, la compassion, la sympathie, la reconnaissance n'en sont pas exclues mais l'amitié n'y a pas de place. Survient-elle, le système s'en trouve perturbé, déséquilibré, il tend à remettre les choses en ordre et à ramener les personnes à l'ordre. Pourtant, les agents de ces systèmes ne sont pas des robots sans âme. Parfois, souvent même, ils sont motivés par des sentiments altruistes, ils adhèrent à des idéaux de justice, de charité, ils veulent le bien et le progrès de l'humanité. Sans cela d'ailleurs, les systèmes seraient invivables. Cependant, recyclés dans le système, les sentiments et les idéaux y sont transformés, aseptisés, domestiqués, rationalisés. Les femmes qui formaient jadis la main-d'œuvre religieuse des services sociaux et hospitaliers étaient animées par la foi en Dieu et l'amour du prochain. Les constitutions de toutes les congrégations commandent aux religieuses de voir dans les pauvres, les malades, les orphelins, les membres souffrants du Christ, ce qui fait référence aux paroles de l'Évangile : « J'avais faim et vous m'avez donné à manger », etc. Et sans doute, chacune s'efforçait-elle de porter ce regard sur les personnes confiées à ses soins, jour après jour, année après année, dans le carcan de la règle et des conventions religieuses, dans le brouillard de la monotonie, l'usure du corps et l'épuisement du cœur. Cependant, on ne finance pas un hôpital avec des prières, on n'organise pas la vie quotidienne de 800 orphelins sans des normes strictes et sans une discipline rigoureuse. La charité du Christ a été broyée dans le système comme aujourd'hui les visées émancipatrices de l'accompagnement.

L'AMITIÉ

Au cours des années 1970 et 1980, en marge du nouveau réseau public des services sociaux et hospitaliers, on a vu reflourir l'action bénévole, religieuse, civique ou politique. Cette action s'est

réorientée, resituée dans la tradition authentique de la gratuité : l'accueil et le don inconditionnels, l'engagement sans limites prédéfinies, la libre invention des paroles et des moyens pour secourir, partager, espérer. Certains projets ont germé à l'initiative des communautés religieuses dans la perspective d'un retour aux sources de leur vocation; d'autres projets sont venus de groupes non religieux qui voulaient faire l'expérience de nouvelles formes de coopération dans un cadre d'autogestion ou de vie communautaire : des jeunes, des femmes, des résidants des quartiers populaires. Peu à peu, l'action bénévole a refait système, à l'instigation de l'État et des différents organismes privés ou publics qui assurent une part variable de son financement. Système, c'est-à-dire structuration et rationalisation des groupes et de l'action, mise en réseau, concertation, normalisation des pratiques, modélisation de l'intervention, soumission à des règles et des procédures dérivées de celles des services publics ou même calquées sur celles-ci. À la suite de cette évolution, il est devenu difficile de bien distinguer les sphères du public, du privé, du communautaire; elles s'enchevêtrent et se recouvrent, leurs pratiques et leur langage sont plus ou moins les mêmes. Quelques enclaves de liberté demeurent, elles sont fragiles mais grâce à elles, la tradition de la gratuité se perpétue. L'amitié, en même temps qu'elle se fonde sur la réciprocité, exige cette gratuité. Elle n'est ni l'accompagnement, ni la prise en charge d'autrui. Peu compatible avec la gestion des personnes et des relations, l'amitié appartient à l'intimité, mais elle a tout de même son équivalent dans la cité, à l'échelle des collectivités. La solidarité, en effet, peut comme l'amitié créer les conditions d'un réel partage du pire et du meilleur. Un partage non seulement entre toi et moi mais entre nous, entre tous. Un partage des ressources et des biens et aussi d'une forme de vie sociale qui tiendrait la solitude en échec. Si la solidarité exige le refus de l'inégalité sociale et de ses différentes justifications, elle exige également le refus de ces représentations envahissantes des rapports sociaux qui renvoient les gens à l'indifférence et à l'isolement.

Nicole Laurin**

NOTES

* Texte remanié de la conférence *Amour, amitié, accompagnement*, présentée au colloque *Figures de l'altérité* organisé par Andrée Fortin et Éric Gagnon au Musée de la civilisation à Québec les 20 et 21 octobre 2000.

** Nicole Laurin a étudié la sociologie à l'Université de Californie (Berkeley) et à l'Université de Paris (Vincennes). Elle est professeure titulaire au Département de sociologie de l'Université de Montréal. Elle a publié des travaux théoriques sur la question nationale, les classes sociales et le pouvoir. Ses recherches ont aussi porté sur les femmes et le mouvement féministe. Elle a réalisé, en collaboration, une vaste recherche sur les communautés religieuses de femmes au Québec, de 1900 à 1970.

[vaste recherche sur les communautés religieuses de femmes au Québec, de 1900 à 1970.](#)