

« Point de vue sur... » est un outil de communication du Réseau GIHP, il nous permet de contribuer à chaud aux débats sur des sujets concernant le secteur de la dépendance, du handicap sur lesquels nous agissons depuis plus de 60 ans.

Il n'a pour ambition que de favoriser la réflexion et le dialogue entre toutes les parties prenantes. Un simple regard sous un angle, le nôtre, porté à l'instant T parmi les 360° qui permettent d'observer et de décrire un objet, une situation ...

## Etre accompagné dans sa situation de vie et de handicap. Accompagner une situation de vie et de handicap

La nature des questions posées aux activités d'accompagnement, impose de poser l'hypothèse de leur appartenance au champ des **services relationnels**<sup>1</sup>. Par service relationnel, il faut comprendre que l'activité est basée sur une interaction directe entre (« **personne accompagnée et personne qui accompagne** »). Ce qui signifie que l'accompagnement est fondé principalement sur la **construction de relations sociales**, toujours singulières par définition, entre individus. Ils impliquent une certaine durée qui ne peut être totalement prédéfini à l'avance, l'usage de la parole à des fins d'intercompréhension, des ajustements entre le prestataire et l'usager. Ce qui est fondamental, c'est ce soubassement relationnel qui fonde l'interaction entre personne accompagnée et personne qui accompagne. C'est de la qualité de cette interaction dont dépend la pertinence et l'efficacité de l'accompagnement.

Outre cette relation sociale qui lie personne accompagnée et personne qui accompagne, la nature de la réalité de l'accompagnement doit être définie entre eux : **quelle qualité doit concrétiser cet accompagnement ?** Quel type de **comportement**, quels **gestes**, telle personne qui accompagne doit-elle adopter ?

Définir l'objet de la prestation d'accompagnement conduit à poser la question de la manière dont les offres de services sont elles-mêmes définies et expliquées. Mais ces prestations le sont aussi au regard de l'**intervention possible** des personnes accompagnées : comment celles-ci interviennent dans la réalisation de l'accompagnement ? Comment agissent-elles dans le cours de la relation ? Comment se comportent-elles ? Comme il faut aussi tenir compte des demandes des personnes accompagnées : **l'objet de l'accompagnement correspond-il vraiment à leurs demandes ?** Ne leur impose-t-on pas une prestation en décalage avec ce qu'elles voudraient, auquel cas, à un moment donné, des rectifications devront être produites, des infléchissements devront être aménagés. Il faut pouvoir saisir in situ la situation réelle de travail, ces décalages, ces écarts.

Les dimensions d'un service relationnel sont complexes et s'agencent toujours de manière particulière entre les acteurs autour de cette relation d'accompagnement. Il y a d'une certaine façon **coproduction d'un accord** sur ce qui doit être réalisé et sur les moyens mis en œuvre pour l'effectuer : il faut qualifier la

relation entre la personne accompagnée et la personne qui accompagne ; l'objet de l'accompagnement ; les prestations professionnelles et les formes de coproduction. De même, dans le processus effectif de la prestation d'accompagnement, il y a sous des formes, toutes plus ou moins singulières, une action aussi de la personne accompagnée qui la conduit à co-produire de manière, ici aussi toujours singulière, cet accompagnement.

Ces différentes dimensions des services peuvent faire l'objet, entre la personne accompagnée et la personne qui accompagne, d'une succession de litiges, de controverses qui doivent se transformer par la relation en un accord entre elles. Comme services relationnels, ces services nous semblent donc construire des **compromis non stabilisés**, toujours à reformuler, sur la **qualification** des différentes dimensions de l'accompagnement.

Cette approche met particulièrement en évidence la complexité de la "**configuration productive**" de ces activités, c'est à dire des rapports qui s'établissent entre le travail relationnel, les aspects techniques, l'organisation du service et son financement. Les

<sup>1</sup> C'est Guy Roustang qui a introduit cette notion en France, comme le rappelle Jean-Louis Laville, in *Une troisième voie pour le travail*, Paris, Desclée de Brouwer, 1999, page 102.

conditions nécessaires à leur professionnalisation exigent de prendre en compte cette complexité qui, de manière toujours particulière, articule quelque chose d'aléatoire (le relationnel) et des choses plus stables mais qui doivent s'ajuster en fonction de cette part d'aléatoire. La professionnalisation des personnes qui accompagnent est intimement liée à ces capacités de compréhension des situations, ainsi qu'à des capacités à sans cesse réviser celles-ci, en fonction de la manière dont se déroule cet accompagnement dans le temps.

L'activité d'accompagnement se caractérise par un processus (un ensemble d'opérations successives) qui ne peut se construire "qu'au cas par cas" et que le résultat de cette activité ne peut être que "co-produit" avec elles. Il ne peut y avoir de standardisation des actes ou des gestes réalisées par la personne qui accompagne, puisque ceux-ci se réalisent au travers d'ajustements successifs, en vue d'opérer l'objet de l'accompagnement souhaité.

C'est ce dont témoignent les intervenants du film « Rencontres » à regarder là



Rédaction : Jean-Luc Charlot  
Responsable de la publication : Alain Ribager, Président du GIHP national  
Contact : [reseaugihp@gihp-reseau.fr](mailto:reseaugihp@gihp-reseau.fr)