

Liège, le 29 octobre 2021.

<p>ASA H – 07 octobre 2021 L'accompagnement, quels fondamentaux, quelles technologies ?</p>
---

## I. Introduction

ASA H (Association des Services d'Accompagnement et d'action en milieu de vie) devient ASA H RW (ASA H Région Wallonne)

Cette nouvelle association a pour buts de susciter et d'organiser la réflexion entre travailleurs/directions mais aussi de valoriser le travail des services d'accompagnement.

Nouvel arrêté pour les services d'accompagnement. ASA H a un rôle à jouer auprès des travailleurs de terrain et souhaite favoriser les échanges et l'entraide entre les services.

Récolte de situations problématique d'exclusion engendrée par la fracture numérique dans l'objectif d'exiger des solutions auprès des pouvoir publics.

Cercles d'interrogation et de Concertation Interservices (CICI) : les travailleurs de différents services d'accompagnement échantent autour d'un thème. Une liste circule. Les travailleurs qui le souhaitent peuvent s'insérer dans un groupe et/ou proposer un sujet -> inscription auprès de Nicolas SOLHEID du TAH.

Organisation du présent colloque qui devait en principe se tenir en mars 20. L'idée vient de Marie LEDAIN (TAH) au départ d'une note de Jean Blairon intitulée : « Quel avenir pour les services d'accompagnement ? ».

## II. L'accompagnement, quels fondamentaux ?

L'accompagnement est une pratique vivante qui évolue sans cesse pour s'adapter aux besoins des usagers en tenant compte du contexte social et politique du moment.

### Quel est notre ADN – Ce qui nous rassemble ?

#### 1) Exploration de nos pratiques d'accompagnement au travers 6 thèmes (ateliers) :

##### ➤ L'accueil :

- Importance de l'accueil dans nos services. Il est important de prendre le temps de tisser du lien, de planter les germes d'une relation de confiance

qui pourra grandir et, faire grandir... Or, notre temps est de plus en plus compté, et, envahi par des tâches administratives.

- Cette notion a été mise à mal depuis mars 2020. Il a fallu être créatif et se réinventer pour garder le contact. Dans ce contexte, les nouvelles technologies nous ont aidés en nous permettant de garder une certaine forme de contact (groupe messenger, livres,...).
- Par-delà l'accueil de nos bénéficiaires, il y a aussi celui que nous réservons aux intervenants extérieurs. Qui répond au téléphone ? à quel moment (permanences ou accès libre) ?
- Accueil, information, même si listes d'attente.
- Accueil et dépannage.

➤ Le réseau :

- Croiser les missions des uns et des autres. Cette pratique suppose d'être créatif et attentif.
- Il est important de garder le bénéficiaire au centre et de coordonner sans tout porter.
- La personne doit être impliquée, mais il faut veiller à respecter son rythme.
- C'est important de se laisser interpellé par le réseau (ouverture d'esprit).
- La notion de secret professionnel est également importante.
- SAC : service résiduaire dans certaines situations.
- Problématique dimension Santé mentale : démarches, parfois en amont de l'accompagnement en vue de la constitution du réseau spécialisé, ou au début de l'accompagnement. Appui indispensable

➤ L'évaluation :

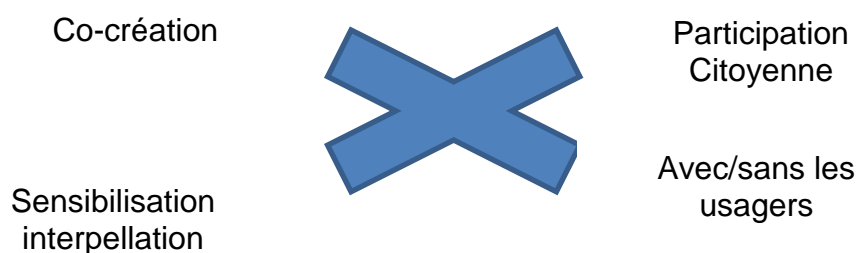
Témoignages vidéo d'utilisateurs du TAH **et des Chanterelles** (du CLARAH). Le service d'accompagnement permet de s'épanouir, de se sentir bien, relax. Il nous aide à comprendre, à vivre sa vie, à être autonome, à vivre seul, à trouver du travail et/ou un logement. A être en lien avec d'autres ; avec d'autres personnes accompagnées au travers des activités collectives.

L'accompagnement individuel :

- La limite de l'accompagnement individuel, c'est le plus souvent...l'épuisement du travailleur.
- 1 travailleur social de référence ou, travail à plusieurs sur le même dossier.
- Listes d'attentes. Que deviennent ces personnes ?
- Le service d'accompagnement reste quand tous les autres services se retirent.

- Problématique des mineurs en danger quand c'est le parent qui est accompagné.
  - Le nouvel Arrêté amène des craintes en termes de fusion de services.
  - L'accompagnement individuel est indissociable/interdépendant du collectif, du communautaire, du travail en réseau.
  - Les situations et la notion de projet, accompagnement et objectifs définis, motivation, apprentissages, avancées ; accompagnement et maintien des acquis ; accompagnement quand régression de l'autonomie ; accompagnement et vieillissement ; le sens du « juste être là ». Les situations dites dormantes.
  - Accompagnement et « passer la main » dans l'équipe.
  - Accompagnement et folie numérique. Le manque de formation et d'information des bénéficiaires quant aux risques des réseaux sociaux, l'accompagnement aux conséquences.
  - La disponibilité, si nécessaire, après une fin d'accompagnement
  - SAC de plus en plus confrontés à la dimension de la Santé mentale dans les accompagnements, au double diagnostic.
- L'accompagnement collectif :
- Le travail collectif permet aux personnes de se retrouver, de créer des liens, briser leurs solitudes. L'objectif peut être de s'amuser et/ou d'apprendre ensemble.
  - Cette méthode de travail a été mise à mal par la covid. Elle se limitait alors à des groupes d'échanges messenger.
  - Est-ce le collectif qui est au service de l'individuel ou l'individuel qui est au service du collectif ? Les 2 approches sont interconnectées et complémentaires.
  - L'accompagnement collectif est une méthode de travail qui doit perdurer afin de rompre l'isolement.
- Cette méthodologie fait partie intégrante de l'ADN du travail d'accompagnement. Elle doit perdurer.

- Le travail communautaire :



Co-construction = l'expérience de vie des usagers et l'expertise des professionnels participent à l'émergence et au développement de la communauté. La communauté se forme sur base d'un handicap commun, de difficultés et/ou d'une culture communes.

Sensibilisation : en vue d'éveiller les consciences et changer les regards. En amenant nos usagers vers davantage de participation citoyenne, tout travail communautaire amène un changement sociétal et participe au mieux-être des personnes accompagnées.

→Création de vidéos à diffuser sur le site d'ASAH RW

## 2) Partage – Création de notre ADN

Co-élaboration d'un jeu de tarot où chacun des membres du groupe complète les cartes des autres en respectant la consigne. Par exemple : recevez la carte de votre voisin de gauche et ajoutez-y un mot. Ou encore, prolongez le mouvement figurant sur la carte que vous venez de recevoir.... Ajoutez un mot sur cette carte. Finalement, la dernière personne doit écrire une phrase reliant les 2 mots qu'elle voit écrit sur la carte qu'elle vient de recevoir.

L'ensemble des cartes peut constituer un outil de travail ou un jeu. Cet outil peut stimuler la créativité.

FIERS DE NOUS ☺ !

### III. L'accompagnement, quelles technologies ? Amis ou ennemis ?

#### 1) Introduction

Internet est apparu dans nos foyers il y a à peu près 20 ans. Ce que nous craignons en tant que professionnels de l'accompagnement, c'est que le l'humain ne soit supplanté par les technologies. Ce phénomène s'est encore accéléré depuis la covid. En mars 2020, la loi covid instaure un recours généralisé à la procédure écrite et à la vidéo conférence. C'est contraire à nos droits fondamentaux.

Nous devons refuser une société où le numérique remplace les contacts humains et privilégier les amis « de face » aux amis FB.

A côté de cela, au plus fort de la pandémie, ce sont les tablettes qui permettaient aux malades et aux aînés isolés de garder des contacts avec leur famille. La technologie peut donc m'isoler au milieu des autres ou, au contraire créer/conservé le lien.

Au moment de réfléchir à notre ADN, il est primordial de se poser la question de la place de la technologie dans l'accompagnement. Les travailleurs de nos services seront-ils un jour remplacés par des robots ? Les robots font de petites tâches simples et répétitives. **L'accompagnement est-il une petite tâche ?**

#### 2) Ateliers : échanges sur les opportunités et les dangers du numérique

3 pôles de réflexion sur un axe temporel :

- Comment faire pour que cette évolution se fasse le mieux possible ?

➤ L'utilisateur face à la technologie (aspects positifs/aspect négatifs).

- Pour l'instant :

- Les plus**

- Réponse plus rapide dans certains cas.
    - Permet de continuer à travailler à distance.
    - Développement de certains outils intéressants.

- Les moins**

- Il existe une fracture entre ceux qui peuvent se payer l'outil et ceux qui n'en ont pas les moyens financiers. Cette technologie est chère pour les personnes à bas revenus et, les interventions des pouvoirs publics sont limitées et restrictives.
    - La question des capacités à utiliser l'outils se pose également et est aussi source d'inégalités.
    - La technologie peut diminuer/accroître l'autonomie du bénéficiaire. Les personnes qui ne savent pas utiliser les techniques perdent en autonomie. Celles qui le maîtrisent ont une autonomie accrue.
    - Isolement ; tout est en ligne.
    - Juridiquement, la personne ne peut pas avoir parfois accès à internet.
    - Perte du côté relationnel.
    - Trop de choix -> non-choix.
    - Problématique de tout à l'écrit.
    - L'argent liquide disparaît.
    - Garder la capacité de CHOISIR.

- Dans 5/10 ans ?

- Présence accrue des plus jeunes qui auront grandi avec l'outil et, seront davantage familiarisés.

- Quelle évolution ?

- Afin que la transition soit la plus harmonieuse possible, les aides à l'achat devraient être augmentées et/ou le coût des services diminués (connexion internet).
  - Il faudrait multiplier les sites faciles à lire et veiller à leur accessibilité à tous types d'handicap (langue des signes pour les sourds).
  - Augmenter le nombre de travailleurs pour permettre les apprentissages en individuel (utilisation de l'outil + éviter les arnaques en tous genres, déjouer les piège de la publicité).
  - Créer un collectif de réflexion/sensibilisation →Vers un web plus propre 😊.
  - Travailler en intergénérationnel.

- Le professionnel de l'accompagnement face à la technologie (quels impacts sur la relation ?)

- Pour l'instant :

- Les plus**

- Gain de temps.

- Outils très utiles pour des actions spécifiques.
- Organisation interne accrue (agenda partagé).

### **Les moins**

- Il existe une fracture entre les services qui étaient déjà familiarisés avec l'outil informatique avant le confinement et les autres. De par la spécificité du handicap des personnes aidées, certains services avaient déjà recours à des logiciels spécifiques pour travailler et/ou communiquer (whatsApp pour les sourds et la communication visuelle, logiciels spécifiques pour aveugles, autistes...).
  - Diversité et richesse des ressources → attention à leur fiabilité !
  - L'outil technologique a modifié la pratique de l'accompagnement. Nous, professionnels, nous devons faire plus de choses à la place de la personne -> surcharge de travail et dépendance pour les usagers.
  - Il est important qu'il existe une cohérence entre les lois, les valeurs et la pratique, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.
  - Il nous faut apprendre sans arrêt, sous peine d'être dépassés.
  - Le métier change.
  - Pas de formation.
  - Multiplicité des informations et rapidité.
  - Immédiateté des réponses attendue.
  - Il nous faut rentrer dans des cases.
- Dans 5/10 ans ?
    - Présence accrue des plus jeunes qui auront grandi avec l'outil et, seront d'avantage familiarisés.
    - Entre nos 18 boîtes mail à gérer et les divers encodages, aurons-nous encore le temps de poser notre regard ailleurs que sur l'ordi et, donc, sur la personne, acteur principal de l'accompagnement ?
    - Volonté pour certains de revenir en arrière.
    - Souhait d'être formés.
  - Quelle évolution ?
    - Augmenter le nombre de travailleurs pour permettre aux professionnels de mener de front un travail d'accompagnement de qualité et des exigences administratives accrues.
    - Travailler en intergénérationnel – réseaux d'échange de compétences entre professionnels.
    - Créer un Comité de vigilance afin de réfléchir à l'accessibilité/dénoncer les exclusions et les abus.
    - Remettre des balises.
    - Avoir un logiciel commun.
    - Laisser des alternatives : outil papier, RV en présentiel,...

### ➤ Les nouvelles technologies dans la société :

- Pour l'instant :

- La technologie prend le pas sur l'humain en laissant de côté toute une série de personnes qui sont exclues parce qu'elles ne possèdent ou ne maîtrisent pas l'outil.  
La fracture peut être financière et/ou cognitivo-instrumentale.
  - Certaines personnes n'ont même plus accès au solde de leur compte. Les sociétés de services sont toutes puissantes et imposent leurs outils.
  - Moins de personnel pour diminuer les coûts salariaux → réduction des possibilités de contacts humains et recours systématique à la technologie qui devient, par ailleurs, de plus en plus compliquée et de plus en plus puissante.
  - Problématique de la protection de la vie privée. Où vont nos données personnelles? La loi sur le RGPD est-elle bien appliquée ?
  - Quels contrôles pour et sur le citoyen ?
- Dans 5/10 ans ?
    - Les choses vont empirer et la fracture va grandir.
    - Perte de liberté (on pense à certains fils de science-fiction...on n'en est plus très loin !).
  - Quelle évolution ?
    - Informer et former davantage le citoyen (handicapé ou non) → ateliers créés et subsidiés par les pouvoirs publics.
    - Importance de l'accueil dans nos services. Il est important de prendre le temps de tisser du lien, de planter les germes d'une relation de confiance.

#### **IV. Conclusions et présentation du nouveau site d'ASAH RW**