



GUIDE SOCIOÉDUC 2025

Accompagner vers l'autonomie

URHAJ OCCITANIE
AVRIL 2025



© HABITAT JEUNES MONTPELLIER

SOMMAIRE

1	Préambule	page 1
2	Le système Habitat Jeunes et son environnement	page 4
3	Le pouvoir d'agir	page 11
4	Les émotions et les conflits	page 16
5	Les outils favorisant la participation et l'autonomisation	page 23



Préambule

“ Pour que les jeunes deviennent acteurs de leur propre développement, pour qu’ils puissent passer d’un état de dépendance à un rôle de contribution au bien commun

Extrait de la Charte de l’UNHAJ

Réflexion sur l'autonomie

Accompagner les jeunes vers l'autonomie, c'est la mission principale des résidences Habitat Jeunes. Cette mission passe par un accompagnement individuel et collectif et repose sur le logement et la notion de parcours résidentiel. Devenir acteur de son propre développement, c'est devenir autonome. Les publics accompagnés en Habitat Jeunes sont, de par leur âge, en phase de construction de leur propre autonomie, aux sens philosophique, matériel et affectif à des niveaux variables pour chacun d'entre eux. L'accompagnement passe ainsi par la considération de ces différents “types” d'autonomie en gardant toujours à l'esprit qu'accompagner vers l'autonomie n'est pas savoir ce qui est “mieux” pour eux.

Les différents sens du terme autonomie

L'autonomie au sens philosophique

Une personne est autonome au sens philosophique lorsqu'elle est en capacité de décider pour elle-même selon des critères personnels, de faire des choix, en état de conscience, de mesurer les risques et d'en assumer les conséquences.

L'autonomie au sens philosophique est donc liée à la responsabilité et n'exclut pas le fait d'être aidé par autrui pour mettre en œuvre ses choix.

L'autonomie au sens matériel

L'autonomie au sens matériel s'apparente à l'indépendance dans la mesure où elle est la capacité à “gérer ses propres dépendances” pour pourvoir à ses besoins et s'inscrire dans la société.

Cette acception de l'autonomie s'exprime en termes de ressources financières, d'accès et de maintien dans un logement, mais aussi dans la capacité de réaliser seul des démarches administratives, de se maintenir dans l'emploi... Cela implique de s'approprier les codes sociaux qui permettent de vivre en société.

L'autonomie au sens affectif/émotionnel

L'autonomie au sens affectif/émotionnel, c'est avoir un comportement et des règles de conduite librement choisis en fonction de ses propres besoins et non de ceux d'autres personnes (famille, amis, conjoint...). Cette autonomie implique d'apprendre à se connaître et de mettre ses propres limites dans sa relation aux autres pour être soi-même.

Etre autonome ne dépend pas que de soi, comme le souligne Stéphane Rullac, de la Haute école de travail social et de la santé de Lausanne.

Selon lui, la conquête de l'autonomie « restaure la personne comme acteur de sa propre vie, de façon très concrète, responsable, cela ne doit pas faire oublier la dimension collective et l'interpellation de la société qui doit favoriser cette autonomie ».

Préambule



L'enjeu de l'accompagnement vers l'autonomie pour les associations Habitat Jeunes

L'enjeu de l'accompagnement vers l'autonomie, via le logement, s'inscrit actuellement dans un contexte particulier qui est celui de la mise en œuvre de l'évaluation des établissements et services médico-sociaux.

2022-2025 : la première vague de mise en œuvre de l'évaluation ESSMS réformée

Depuis 2022, l'ensemble des structures Habitat Jeunes d'Occitanie est tenu de réaliser l'évaluation selon la Haute Autorité de Santé qui se base sur une nouvelle approche et demande ainsi aux directions et aux équipes socioéducatives à se questionner sur leurs modes de fonctionnement, l'accueil et l'accompagnement proposés aux jeunes et à repenser leurs pratiques professionnelles.

Si l'ensemble des sujets abordés par l'évaluation est d'ores-et-déjà traité au sein des résidences Habitat Jeunes, il faut désormais prendre de la hauteur, s'interroger sur le sens et l'objectif de l'action mise en œuvre, ses modalités, pour pouvoir justifier de la prise en compte de tous les publics et d'une réponse satisfaisante à l'expression de leurs besoins.

L'impact de cette actualité s'est ressenti dans la réponse à l'enquête de besoins réalisée auprès des équipes de direction et des équipes socioéducatives afin de définir la thématique fil rouge du groupe de travail socioéducatif 2024 : "Accompagner vers l'autonomie".

Les trois enjeux principaux de l'évaluation de la Haute Autorité de Santé sont :

- de permettre à la personne d'être actrice de son parcours
- de renforcer la dynamique de qualité au sein des établissements et services
- de promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels

Autour de valeurs fondamentales :

- le pouvoir d'agir de la personne
- le respect des droits fondamentaux
- l'approche inclusive des accompagnements
- la réflexion éthique des professionnels

Objectif du guide “Accompagner les jeunes vers l'autonomie”

“Accompagner vers l'autonomie” n'est pas un outil créé spécifiquement dans la perspective des évaluations en résidence Habitat Jeunes, mais il a été pensé comme un outil de réflexion au quotidien pour les équipes socioéducatives dans leur accompagnement individuel et collectif de chaque résident vers l'autonomie.

Ce guide est ainsi un outil pratique support de l'accompagnement des jeunes. Basé sur les contenus des interventions de professionnels auprès des équipes socioéducatives en 2024, son objectif est, à la fois, de favoriser la réflexion et de donner des idées, des techniques pour répondre aux questions et difficultés qui peuvent se poser dans l'accompagnement des jeunes vers l'autonomie.

Remerciements

Aux **équipes socioéducatives** des associations Habitat Jeunes Occitanie pour leur participation active
A **Mireille Melfort** et **Caroline Rossignol**, de l'association E.graine (en partenariat avec l'Institut de formation IFMAN), pour leur intervention sur la gestion des conflits et des émotions

A **Claire Doitrand**, fondatrice de “trAnsitons” au sein de la coopérative Elycoop, pour son intervention sur la transition résidentielle et le système Habitat Jeunes

A **Marie Cassagnes**, du Lab'Escossa, pour son intervention sur l'accompagnement du parcours logement des MNA et leur pouvoir d'agir

A **Alexandre Duarte**, de l'association E.graine, pour son intervention sur la gamification

A **Tiphaine Davids**, de l'UFCV, pour son intervention sur la facilitation graphique

Aux **CAF** de l'Ariège, de l'Aude, de l'Aveyron, du Gard, du Gers, de la Haute-Garonne, de l'Hérault, du Lot, des Pyrénées-Orientales et du Tarn et Garonne pour le soutien apporté à l'action d'animation de réseau 2024

A la **Région Occitanie** et à la **DRAJES** pour leur soutien apporté à l'action d'animation de réseau 2024

A **Uniformation** pour son soutien à l'action d'animation de réseau 2024



©JULIEN BERGEAUD

LE SYSTÈME HABITAT JEUNES ET SON ENVIRONNEMENT



L'accompagnement vers l'autonomie, l'une des principales missions des résidences Habitat Jeunes, passe par la compréhension et la réflexion sur la complexité d'Habitat Jeunes en termes de richesse et de diversité : des acteurs au sein des résidences, et des acteurs qui gravitent autour de nous et sont mobilisables dans le cadre du parcours vers l'autonomie.

“Parcours”, un terme essentiel ici dans la mesure où la situation du jeune évolue de son entrée à sa sortie, et par conséquent, ses besoins et attentes.

Afin d'accompagner au mieux les jeunes vers l'autonomie, il est nécessaire d'avoir une vision d'ensemble d'Habitat Jeunes en lien avec les grands champs d'action auxquels le “système” Habitat Jeunes est lié. Concrètement, cela permet de comprendre le cadre réglementaire dans lequel évolue Habitat Jeunes, puis les champs d'action Habitat Jeunes dans le cadre du parcours d'un jeune et, ainsi, de mobiliser les leviers nécessaires à son autonomisation dans une logique de transition.

L'objectif est ici de présenter un outil et une méthode qui permettent, à la fois, la réflexion sur l'environnement Habitat Jeunes et sur la situation d'un jeune à moment donné et la mobilisation de leviers pour que sa situation évolue dans la perspective d'une vision globale de ce qu'est l'autonomie.

Habitat Jeunes : un système à 4 pôles

Avant propos

L'outil de lecture du système Habitat Jeunes, "trAnsitions", proposé par Claire Doitrand a pour objectif de permettre aux équipes de direction et aux équipes socioéducatives de visualiser l'environnement Habitat Jeunes. Il permet ainsi de comprendre l'imbrication des différentes politiques dans lesquelles s'inscrit Habitat Jeunes.

Cet outil de lecture propose également de visualiser la situation et le parcours d'un jeune, de son entrée à sa sortie d'Habitat Jeunes, afin de se poser les bonnes questions, d'adapter sa posture et d'actionner les leviers pour lever les obstacles dans le parcours du jeune vers l'autonomie.

Habitat Jeunes : logement de transition et accompagné

Habitat Jeunes, logement dit "de transition" et "accompagné", est le fruit de 70 ans d'évolutions législatives.

Le système Habitat Jeunes s'organise autour de 4 pôles :

- le logement social qui relève de la politique du logement social
- l'action sociale qui relève de la politique sociale et familiale
- l'éducation populaire qui relève de la participation citoyenne
- **le jeune, placé au centre du système**



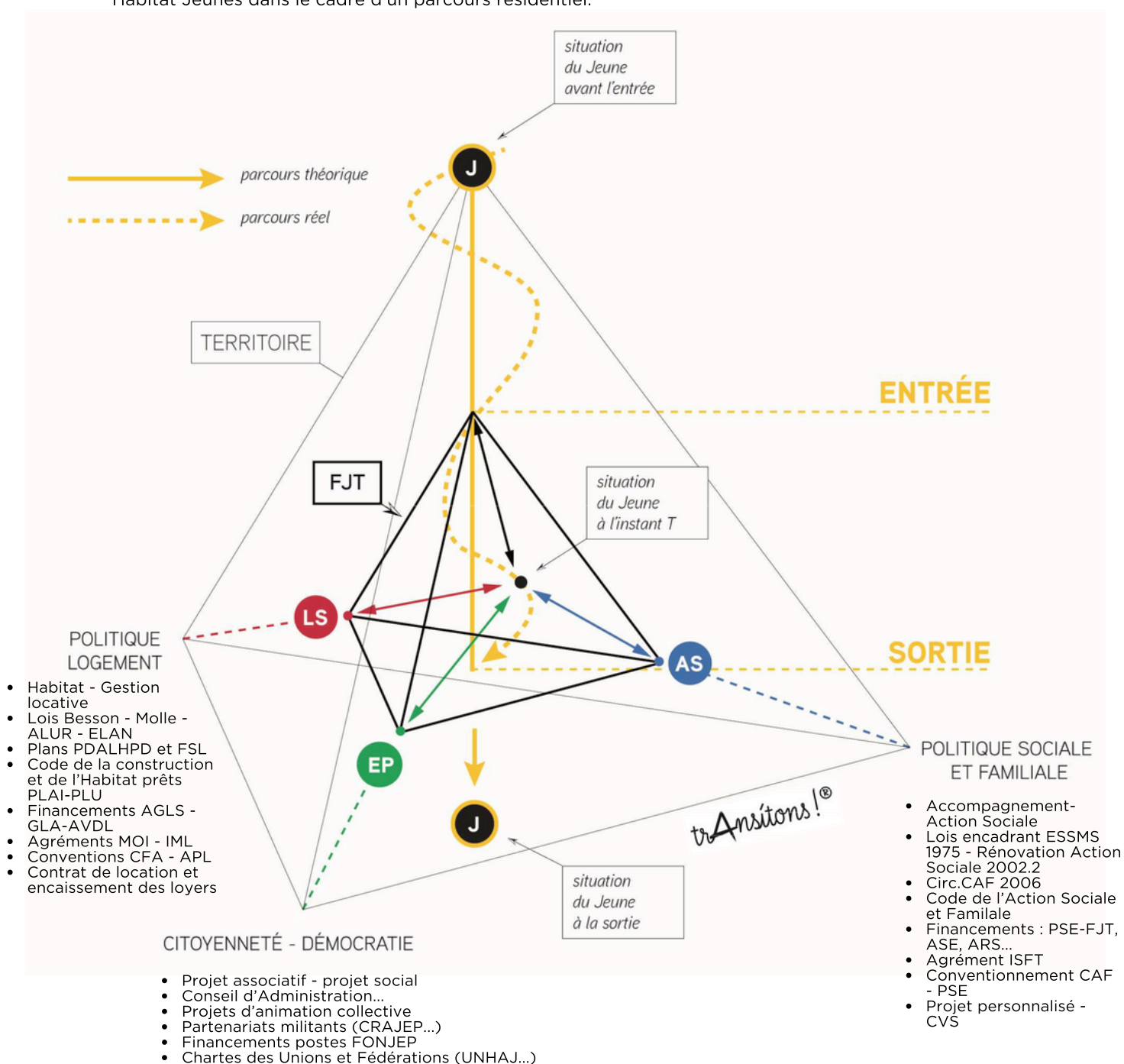
© HABITAT JEUNES O TOULOUSE

La représentation du système HAJ

Le tétraèdre de l'environnement du système Habitat Jeunes

Le tétraèdre propose une clé de lecture pour les directions et les intervenants socioéducatifs en Habitat Jeunes sur les structures et acteurs institutionnels et réglementaires avec lesquels Habitat Jeunes est en lien. Cette représentation du système Habitat Jeunes permet de comprendre les injonctions paradoxales qui peuvent parfois apparaître dans les pratiques et obligations du fait de ce positionnement à la croisée de trois champs politiques et de trois champs d'action.

Cette forme permet de visualiser les 4 pôles et les liens qu'ils ont entre eux, ainsi que le parcours résidentiel d'un jeune avant, pendant, et à la sortie de la résidence Habitat Jeunes entre les pôles constitutifs d'Habitat Jeunes. Le schéma ci-dessous présente l'environnement Habitat Jeunes ainsi que les spécificités du modèle Habitat Jeunes dans le cadre d'un parcours résidentiel.



Habitat Jeunes : un système partagé entre différents champs politiques et différents enjeux

Politique logement

Acteur du logement social et accompagné, Habitat Jeunes relève du Code de la Construction et de l'Habitat et des politiques locales de l'Habitat.

Politique sociale et familiale

Etablissement social et médico-social, Habitat Jeunes est encadré par des réglementations sur les publics accueillis, et les profils des intervenants socioéducatifs. Les institutions qui relèvent de la politique sociale et familiale sont en échange permanent avec les structures. Habitat Jeunes s'inscrit également dans la volonté d'accès aux droits par l'accompagnement.

Citoyenneté-démocratie

Constitué d'associations d'éducation populaire, Habitat Jeunes s'inscrit dans le champ de la citoyenneté/démocratie. Cela implique de porter et véhiculer des valeurs spécifiques et notamment l'émancipation, la participation active, la solidarité et la laïcité au travers de l'ensemble de ses missions. Cela implique aussi des méthodologies de travail spécifiques, notamment dans le champs des animations mises en place. Les intervenants socioéducatifs ont pour mission l'émancipation des jeunes, qu'ils deviennent acteurs de leur propre vie, de leur propre avenir et qu'ils puissent faire leurs propres choix.

ILLUSTRATION

d'utilisation du tétraèdre pour comprendre l'injonction paradoxale en lien avec les financements d'une institution

Description de la situation :

Dans le cadre d'une convention partenariale, il est demandé à la structure Habitat Jeunes de proposer des activités physiques préalablement déterminées par le partenaire financier. Il est compliqué de mobiliser les résidents car leurs besoins et envies ne correspondent pas aux activités préconisées par le partenaire.

La direction et l'équipe socioéducative Habitat Jeunes sont confrontées à une injonction paradoxale.

Le type d'aire d'expérience :

L'aire d'expérience (représentée en violet sur le schéma ci-contre) est plutôt contrainte.

Tensions entre les pôles sur les messages envoyés :

- Le partenaire (qui relève du pôle Action Sociale) demande à ce que la résidence Habitat Jeunes mette en place des actions pour "faire bouger les jeunes".
- Les jeunes ne sont pas intéressés et expriment le fait qu'ils font déjà du sport à l'extérieur de la résidence.
- L'équipe dans la mise en place des actions collectives (pôle Education Populaire) veut valoriser la force de proposition des jeunes dans la construction du projet d'activités sportives.

Problème identifié :

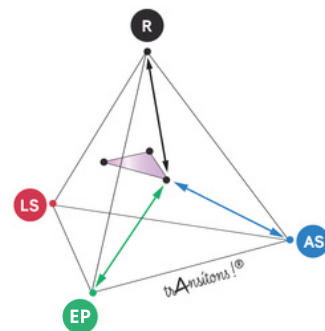
Comment répondre à la demande du financeur alors que les activités sportives proposées par le partenaire ne correspondent pas à un besoin des résidents et, par conséquent, qu'ils ne sont pas présents lors de ces temps d'activités ?

Pistes de réflexion pour essayer de régler cette situation :

Il est possible d'ouvrir la discussion avec le partenaire afin de lui expliquer le fonctionnement des activités organisées en Habitat Jeunes : le fait qu'elles ne sont pas obligatoires et que les résidents sont acteurs de ces activités.

Il est possible de repenser le déroulement de ces activités afin de provoquer l'intérêt des résidents et ainsi favoriser leur participation.

Il est possible de travailler avec les jeunes sur la thématique sportive pour identifier leurs besoins et faire des propositions au financeur en ce sens, et ainsi répondre aux valeurs de l'éducation populaire.



L'aire d'expérience de la structure est contrainte, il y a tension entre :

- Ce que veulent les résidents : ne pas participer à des activités qui ne les intéressent pas
- Ce que veut le financeur, le pôle Action Sociale : que les jeunes s'inscrivent dans un schéma d'activités
- Ce que veut l'équipe d'animation, le pôle éducation populaire : que les jeunes soient acteurs dans leur participation aux activités proposées

La représentation du parcours logement Habitat Jeunes



Le tétraèdre et l'accompagnement du résident en Habitat Jeunes

Le tétraèdre peut être utilisé comme un **outil pour visualiser la situation d'un jeune dans son parcours résidentiel à un moment donné** en se représentant l'aire d'expérience dont il dispose en fonction de ses ressources personnelles, sociales et économiques.

Visualiser l'aire d'expérience d'un résident, à un moment donné, **permet d'identifier le(s) pôle(s) à mobiliser, ou qui pose(nt) difficultés, pour agrandir le champ d'expérience**, et donc les possibilités de choix et d'action du jeune.

L'aire d'expérience d'un jeune peut être créative (il peut faire des choix dans son parcours) **ou contrainte** (ses choix sont limités compte tenu de sa situation). Le parcours résidentiel "réel" n'est bien évidemment pas linéaire, oscillant entre :

- la sphère de la politique logement dont le champ du **logement social** où se situe Habitat Jeunes
- la sphère de la politique sociale et familiale dont le champ de l'**action sociale** où se situe Habitat Jeunes
- la sphère de la citoyenneté-démocratie dont le champ de l'**éducation populaire** où se situe Habitat Jeunes

Des champs d'action et d'accompagnement aux enjeux diverses et potentiellement paradoxaux

Logement social

Les intervenants socioéducatifs ont pour mission de construire le parcours logement des jeunes vers du logement autonome. Ils accompagnent les résidents sur la gestion du logement, les droits et les devoirs du locataire. L'objectif est que les jeunes deviennent responsables et assument tout ce qui est lié au logement de façon durable. Habitat Jeunes n'est alors qu'une solution temporaire de logement adaptée à la situation socioprofessionnelle des jeunes.

Action sociale

Les intervenants socioéducatifs ont pour mission l'accompagnement individuel des jeunes en mobilisant les aides disponibles (pour permettre aux résidents de sortir de la précarité, les aider à payer leur loyer, accéder aux droits, à la santé...) et/ou en orientant les jeunes vers des professionnels en fonction de leurs difficultés (problèmes psychologiques et psychiatriques...).

Éducation populaire

Le séjour en Habitat Jeunes permet aux résidents de découvrir la vie en collectif, au travers d'activités et d'animations sportives, de loisirs, culturelles... Les espaces et les temps d'activités collectives sont le support de cette mission et se font avec et pour les jeunes, en fonction de leurs souhaits et besoins.

ILLUSTRATION

d'utilisation du tétraèdre pour comprendre le parcours logement d'un jeune

Un résident en situation d'impayé

Description de la situation :

Un jeune en situation d'impayé due à la perte de son emploi connaît des relations tendues avec le pôle logement social, ces difficultés financières concentrent toute l'attention du travailleur social. Le jeune 'fuit' l'équipe socioéducative et ne participe plus à la vie collective. Ce jeune, compte tenu de son expérience professionnelle, a de fortes chances de retrouver un emploi, mais il a perdu confiance en lui.

Le type d'aire d'expérience :

L'aire d'expérience (représentée en violet sur le schéma ci-contre) est plutôt contraignante, même si le résident dispose de ressources personnelles pour régler sa situation.

Tensions entre les pôles sur les messages envoyés :

- Le pôle Logement Social demande à ce que les redevances soient payées afin que le jeune puisse demeurer en Habitat Jeunes
- Le pôle Action Sociale a des difficultés à réaliser sa mission d'accompagnement du jeune pour mobiliser les aides qui lui permettrait de régler sa difficulté financière et sa gestion du budget
- Le résident ne participe plus au collectif, ayant le sentiment d'être jugé par l'équipe ou par peur d'être sollicité, lors de ce temps, sur le paiement de sa redevance

Problème identifié :

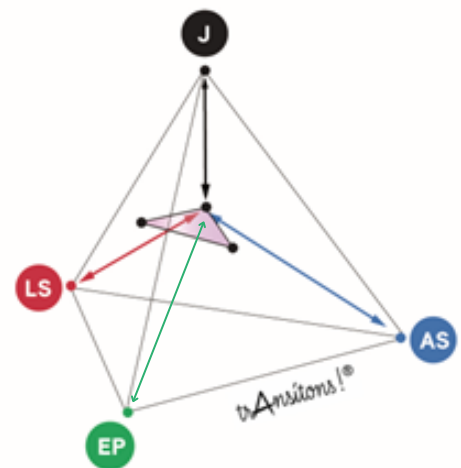
Le jeune se prive d'accompagnement individuel, de la vie collective, et des apports Habitat Jeunes en termes de citoyenneté

Pistes de réflexion pour essayer de régler cette situation :

Il est possible d'expliquer au jeune qu'être en impayé ne le prive ni de l'accompagnement, ni du collectif.

Il est possible de proposer un accompagnement par un CESF sur la gestion du budget et la mise en place d'un plan d'épure des dettes.

Il est possible, en termes de posture professionnelle, de soutenir le jeune dans son projet global et ses capacités, tout en s'assurant qu'il soit conscient du risque d'expulsion pour impayé.



L'aire d'expérience du jeune est contrainte car il y a tension entre :

- L'attitude du jeune face à sa difficulté provisoire
- L'injonction du pôle Logement Social à régler au plus vite l'impayé
- La difficulté du Pôle Action social à regagner la confiance du jeune afin de mettre en place un accompagnement et d'éviter son expulsion

Un résident de 30 ans bénéficiaire de l'Allocation Adulte Handicapé

LE POUVOIR D'AGIR



Le développement du pouvoir d'agir est un atout majeur dans le parcours vers l'autonomie des jeunes.

L'un des objectifs de l'accompagnement est, pour les équipes socioéducatives, de travailler au développement du pouvoir d'agir afin que chaque jeune devienne, autant que possible, acteur de sa propre vie. Ce pouvoir d'agir traverse l'ensemble des composantes de la vie, qu'elles soient personnelles, affectives et familiales ou professionnelles. Les besoins de chacun sont par conséquent différents, ce qui implique un accompagnement vers l'autonomie 'sur mesure'.

L'objectif est ici de comprendre ce qu'est le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs (DPA-PC) afin de l'utiliser dans le cadre de l'accompagnement des résidents en Habitat Jeunes, comme un véritable outil de travail. Développer ce pouvoir d'agir en travail social permet à la personne accompagnée de lever ses blocages pour qu'elle puisse se remettre en mouvement et concrétiser ses projets. Le professionnel est alors un appui qui va lui permettre de surmonter les obstacles.

Le pouvoir d'agir, c'est quoi ?

Le pouvoir d'agir vu par le champ de l'intervention sociale

Le pouvoir d'agir est : « *un processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la communauté à laquelle ils s'identifient* » Yann Le Bossé 2012

Le principe de développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs (DPA-PC) est une approche du pouvoir d'agir fondée par l'universitaire franco-qubécois Yann Le Bossé. Elle est centrée sur le rapport à l'action et décrit le processus par lequel des personnes accèdent à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou le collectif auquel elles s'identifient.

Le développement du pouvoir d'agir des personnes vise trois niveaux d'objectifs.

A l'échelle individuelle (de la personne) : il s'agit de favoriser son autonomie, son bien-être en acquérant notamment une image positive de soi, et des compétences pour porter un regard critique et développer ses propres stratégies de vie.

A l'échelle sociale, d'un groupe de personnes (association, quartier...) : il s'agit de développer sa capacité d'agir « avec » et d'« agir sur ».

A une échelle politique : il s'agit de modifier l'organisation jusqu'à une transformation de la société vers plus de justice sociale.

Le principe de développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs (DPA-PC) consiste à faire évoluer une situation dans laquelle on est, ou on se sent, impuissant (personnellement ou collectivement) vers une situation où l'on perçoit des opportunités concrètes d'agir pour obtenir le changement souhaité. Développer ce pouvoir d'agir en travail social permet à la personne accompagnée de lever ses blocages pour qu'elle puisse se remettre en mouvement et concrétiser ses projets. Le professionnel est alors un appui qui va lui permettre de surmonter les obstacles.

Problème ou difficulté selon Yann Le Bossé

La première étape, lors de l'accompagnement d'un résident est d'identifier si la situation sur laquelle il faut agir relève de la difficulté ou du problème.

C'est quoi une difficulté ?

C'est une condition qui ne peut être évitée ou modifiée car elle est irréversible ou très difficilement modifiable dans la mesure où elle dépend de la perception que nous en avons, elle peut alors paraître insurmontable. **Il sera nécessaire d'apprendre à composer avec une difficulté à un moment donné pour résoudre le problème qu'elle pose à la personne.**

Et un problème ?

Un élément peut être considéré comme un problème dans la mesure où il est possible de trouver des solutions pour y remédier à court, moyen ou long terme. **Il est donc possible d'agir sur un problème.**

Par exemple

Un résident est malvoyant, c'est une difficulté avec laquelle il est obligé de composer. Il ne veut pas sortir car circuler en ville lui fait peur, ce qui est un problème. L'équipe socioéducative peut alors mobiliser l'équipe de l'institut de jeunes aveugles dans lequel il est inscrit pour sa formation pour un accompagnement spécifique afin de lui permettre de se repérer dans la ville, ou encore solliciter d'autres résidents afin qu'ils l'accompagnent le temps qu'il prenne confiance dans ce nouvel environnement.

Cette distinction est importante car elle permet de ne pas consacrer d'énergie inutile à refuser d'être soumis à une condition inévitable. A l'inverse, elle permet de prendre conscience du grand nombre de situations apparemment inextricables pour lesquelles on dispose finalement d'une bonne marge de manœuvre. A noter également que, dans l'analyse de la situation d'un jeune et de la recherche de solutions à un point de blocage, il est important de faire la différence entre les facteurs personnels (qui relèvent du jeune) et les facteurs structurels (qui relèvent d'éléments extérieurs).

Les 4 étapes de la DPA-PC

Le développement du pouvoir d'agir des personnes et de collectivités (DPA-PC) repose sur une méthodologie constituée autour de 4 étapes nécessaires et successives.

ETAPE 1

Le repérage des acteurs, de leurs enjeux et de leur contexte

La première étape doit permettre de distinguer :

- Les acteurs concernés, qui vivent au quotidien avec le problème et ses effets.
- Les acteurs impliqués qui ont à voir avec le problème, mais de façon indirecte.

L'objectif est de repérer l'ensemble des acteurs et leurs enjeux, en considérant que tous les enjeux sont légitimes et de prendre en compte le contexte dans l'objectif d'identifier son impact sur le problème pour pouvoir agir. Il faut cependant pointer les manques ou les responsabilités de chacun dans le problème.

ETAPE 2

L'implication des personnes concernées dans la définition des problèmes et des solutions

La seconde étape a pour objectif principal d'impliquer pleinement les personnes concernées. Elles possèdent une expertise expérientielle du problème et sont à ce titre les mieux placées pour définir la spécificité des problèmes et les solutions viables pour elles-mêmes.

Points de vigilance :

- Le problème est toujours ici et maintenant. Il est inutile de résoudre un problème que l'on a eu ou que l'on pourrait éventuellement avoir
- Le problème n'est pas la solution : lorsque l'on demande à une personne de définir ce qui lui pose problème, elle répond fréquemment en mentionnant sa difficulté à appliquer telle ou telle solution à une situation précise

L'objectif est, à cette phase de trouver ensemble quel est l'obstacle concret qui empêche d'avancer dans le sens de ce qui est important et prioritaire pour les personnes. C'est ce qui va permettre d'engager une démarche de changement : *"Qu'est-ce que vous pouvez faire pour dépasser l'obstacle que nous avons ensemble identifié ? Et comment je peux vous y aider ?"*

ETAPE 3

La conduite contextuelle des interventions

La troisième étape a pour objectif de répondre à la question : **« Qu'est-il possible de tenter ici et maintenant ? »**

A cette étape, il est nécessaire de se centrer en permanence sur les obstacles concrets et actuels et non sur l'origine des difficultés ou les risques.

L'objectif est la mise en mouvement qui participe d'un changement à petits pas et dont la direction peut très bien changer en cours de route, à partir du moment où c'est important aux yeux de la personne accompagnée.

Il est ici important d'identifier le problème avec le jeune, l'intervenant socioéducatif (ISE) se positionne alors en facilitateur (et non en prescripteur) et le jeune se positionne en tant qu'acteur.

L'expertise professionnelle de l'ISE et l'expertise expérientielle du jeune sont toutes deux mobilisées.

ETAPE 4

L'introduction d'une démarche d'action conscientisante

La quatrième étape est celle du questionnement sur l'ensemble de la démarche : *« Qu'est-ce que j'ai tenté ? Qu'est-ce que j'en retire ? Qu'est-ce que ça m'a permis de comprendre ? Qu'est-ce que j'ai repéré dans la façon dont on s'y est pris pour obtenir un changement ? Reste-t-il des obstacles plus structurels qui contribuent au fait de ne pas avoir atteint totalement le changement visé ? Comment puis-je réutiliser ce que j'ai appris ? »*

Cet axe contribue au processus d'autonomisation en permettant aux personnes accompagnées de s'attribuer le mérite des changements opérés.

Développer le pouvoir d'agir

Proposition de grille d'analyse d'une situation problématique analysée selon l'approche DPA-PC

La grille d'analyse ci-dessous a été retravaillée par Marie Cassagnes à partir d'une grille d'analyse de Yann Le Bossé. **Elle reprend les 4 étapes de la DPA-PC de manière opérationnelle.** Cette grille constitue un support d'analyse d'une situation qui peut être complété individuellement ou même en équipe et éventuellement avec le jeune afin qu'il puisse visualiser d'un regard neuf sa propre situation.

La mise en œuvre de l'approche du développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités ne peut se faire dans l'urgence. Elle demande de prendre son temps afin de cerner au mieux la situation et la nature du problème concret qui est posé. **La grille d'analyse proposée par la démarche du DPA-PC permet, justement, de prendre ce temps nécessaire en considérant avec attention les 4 étapes du problème qui se pose, comme le montre l'illustration ci-dessous.**

Résumé de la situation

Un jeune malien, ex-MNA, vient d'entrer en Habitat Jeunes. Il est en apprentissage et envoie une partie de son salaire à sa tante au Mali.

L'équipe socioéducative se rend compte de comportements addictifs qui s'aggravent.

Le jeune explique ses addictions par le fait qu'il ne peut plus dormir et qu'il a des angoisses, car il a été envouté par sa tante au Mali.

Il refuse d'aller voir un psychologue mais ses consommations et sa fatigue commencent à avoir des conséquences sur son travail.

ELEMENTS DE CONTEXTE	
Social Juridique/législatif : ex MNA en Contrat Jeune Majeur Politique Institutionnel Familial : isolé, famille au Mali Economique : en apprentissage Santé : problématiques psychiatriques/psychologiques	
Les différents acteurs et les liens qu'ils ont entre eux Distinguer : - Les acteurs concernés : Le jeune L'équipe socioéducative - Des acteurs impliqués Le référent ASE Sa tante	Les enjeux de acteurs et leur vision du monde Comprendre : - Ce que les acteurs mettent en avant L'équipe socioéducative : consommation excessive de drogues et alcool, problèmes d'angoisses et de sommeil Le jeune : quelqu'un au pays lui a jeté un sort et il ne peut plus dormir - Ce qui est important pour eux L'équipe socioéducative : que le jeune se fasse soigner afin de ne pas décrocher sur son projet et pour qu'il se sente mieux Le jeune : travailler et envoyer des sous à sa tante au Mali
Difficultés Identifier : - Ce qui nous met en situation d'impuissance - Ce qui nous bloque pour atteindre ce qui est important pour nous L'équipe socioéducative : l'incompréhension face à la force de cette croyance dans l'envoutement Le jeune : l'envoutement qui l'empêche de dormir, de travailler	Problèmes Définir concrètement dans l'ici et maintenant : - Ce qui pose problème dans les difficultés repérées L'équipe socioéducative : le jeune ne veut pas aller voir un psychologue et met en péril son insertion professionnelle Le jeune : ne pas avoir d'argent à envoyer à sa famille au Mali
OBJECTIF(S) VISE(S)	
Identifier : - Ce que la personne veut voir améliorer prioritairement en lien avec ce qui est important pour elle ici et maintenant : Pouvoir dormir afin de pouvoir continuer à travailler.	
Tentatives de solution Identifier : - Ce qui a déjà été tenté pour résoudre le(s) problème(s) repéré(s) : Joindre sa tante pour essayer de comprendre d'où vient l'envoutement Expliquer le fonctionnement de la médecine en France	Ce qui pourrait être tenté ici et maintenant en lien avec ce qui est important pour la personne Objectifs : - Explorer de nouvelles pistes d'intervention en veillant à les coconstruire avec la personne Travailler avec des professionnels de l'ethnopsychiatrie

Les postures d'accompagnement

Les différentes postures professionnelles de l'intervenant socioéducatif et le pouvoir d'agir

Yann Le Bossé a identifié quatre postures possibles pour l'intervenant socioéducatif.

Chacune de ses postures a un impact sur la capacité de développement du pouvoir d'agir de la personne accompagnée. L'objectif est ici, au regard de ces "postures types", de s'interroger sur sa ou ses propres postures, en fonction des situations et de la personne ou du groupe de personnes auprès desquels l'ISE intervient. Il s'agit de faire évoluer sa posture pour favoriser le développement du pouvoir d'agir.

Il est important de rappeler ici que le postulat de base de l'accompagnement est de faire du jeune un acteur et, par conséquent, ne pas considérer que l'intervenant socioéducatif sait "ce qui est bon" pour le jeune, mais au contraire de s'appuyer sur ce que souhaite le jeune pour lui même.

Les postures recommandées

La posture du passeur



Cette posture est celle qui s'approche le plus de la DPA-PC et qui permet le développement du pouvoir d'agir de la personne accompagnée.

Le professionnel qui adopte une posture de passeur va amener la personne à pouvoir agir sur ce qui est important pour elle, ses proches ou la collectivité.

Cette posture nécessite de vouloir agir, le pouvoir agir ne peut pas se prescrire et être décrété.

Avec cette approche, ce n'est pas l'obtention d'un résultat précis qui est visé, mais la restauration du mouvement d'affranchissement. L'idée étant de permettre à la personne de sortir du sentiment d'impuissance ou de la situation incapacitante.

La posture du militant

Cette posture permet le développement du pouvoir d'agir mais plutôt au niveau collectif.

En-effet, plutôt que de gérer les problèmes et questions au cas par cas, les professionnels consacrent leurs efforts à stimuler la mobilisation citoyenne et à accompagner des conduites de changement collectif.

Les postures à éviter



La posture du sauveur

Cette posture basée sur l'empathie n'est pas propice au développement du pouvoir d'agir.

En effet, elle implique une prise en charge complète de la personne dans l'objectif qu'elle se sente mieux et de régler ses problèmes mais l'intervenant socioéducatif a tendance à faire la place de la personne plutôt que de lui apprendre à faire, même si son objectif est bienveillant.

La posture du policier

Cette posture est à l'opposé de l'approche DPA-PC, car les personnes accompagnées sont inévitablement en position passive et en mesure d'être contrôlées.

En effet, cette posture implique une forme de contrôle social, de mise en conformité pour bénéficier d'aides, et l'intervenant est placé en position d'arbitre entre la personne accompagnée et l'instance publique sollicitée ou concernée.

LES ÉMOTIONS ET LES CONFLITS



Accompagner vers l'autonomie, c'est nécessairement prendre en compte les émotions du résident face à une situation qui pose difficulté et problème. Il est ainsi fondamental de se pencher sur ce que sont les émotions et sur la notion de conflit, entendue comme la confrontation d'intérêts et de valeurs.

Au-delà, savoir gérer les émotions et les conflits est également essentiel dans le travail partenarial avec les différents acteurs qui composent le système Habitat Jeunes afin d'agir au mieux dans le cadre du parcours résidentiel du résident.

L'objectif est ici de développer une compréhension plus large face aux mécanismes, personnels et collectifs, en jeu dans les situations de conflit et de renforcer la capacité à y faire face en évitant l'affrontement.

Réflexions sur le conflit

Le conflit, c'est quoi ?

Le conflit est un désaccord entre des idées, des intérêts ou des objectifs. Une lutte mentale résultant de besoins, de pulsions, de souhaits ou d'exigences qui sont en opposition ou qui ne sont pas compatibles.

Un conflit, ou situation conflictuelle, est un état d'opposition entre personnes ou entités. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence mais cela n'est pas obligatoire.

Vivre en collectivité, en société, c'est nécessairement la recherche permanente d'un terrain d'accord. Le conflit a donc pour objet de modifier les termes d'un accord.

Le conflit n'est pas forcément violent.

Le conflit n'est ni bon, ni mauvais en soi.

Mieux comprendre le conflit

Lorsque le conflit conduit au dialogue, à une négociation, à une prise en compte des points de vue de chacun, le rapport de forces peut s'établir dans la non-violence, dans un respect mutuel. Il s'agit d'apprendre à écouter et communiquer sans blesser ni détruire. Entendre le point de vue de l'autre, exprimer le sien, trouver un accord ou faire des compromis si besoin.

C'est lorsque le conflit demeure à l'état d'affrontement, sans recherche d'un nouvel accord, qu'il risque de se transformer en violence.

L'acte violent est une atteinte à l'intégrité d'une personne. Il aboutit à la souffrance, la blessure, la négation ou la destruction de cette personne.

Les impacts de l'acte violent :

- **Sur le plan physique** : il blesse ou tue l'être humain dans sa chair.
- **Sur le plan psychologique** : au moyen de la parole par exemple, il blesse l'être humain dans son équilibre psychologique.
- **Sur le plan moral** : au moyen du mépris ou du rejet par exemple, il blesse l'être humain dans les valeurs qui font sens pour lui.

Qui dit qu'un acte est violent ?

Source : Document pédagogique de l'Institut de Formation et de recherche du Mouvement pour une Alternative Non-Violente (IFMAN)

- **Le point de vue de l'auteur de l'acte** est lié à son intention : se défendre, résoudre un problème, se faire remarquer, provoquer... Selon ses capacités d'empathie ou d'analyse, il cherchera à assumer la responsabilité de ses actes ou au contraire à la nier, voire à en rejeter la faute sur sa cible.
- **Le point de vue du destinataire de l'acte** dépend de sa perception, de la façon dont il souffre de la situation, de sa plus ou moins grande dépendance face à l'auteur. Il arrive qu'une personne victime se dévalorise, culpabilise ou banalise ce qui lui arrive.
- **Le point de vue de la personne qui représente la loi/qui est garante du respect du règlement** précise en quoi l'acte est une transgression ou non. Le tiers permet de nommer la violence et de passer du vécu émotionnel à la mise en mots. Il doit faciliter la recherche d'une solution juste entre l'auteur et le destinataire.

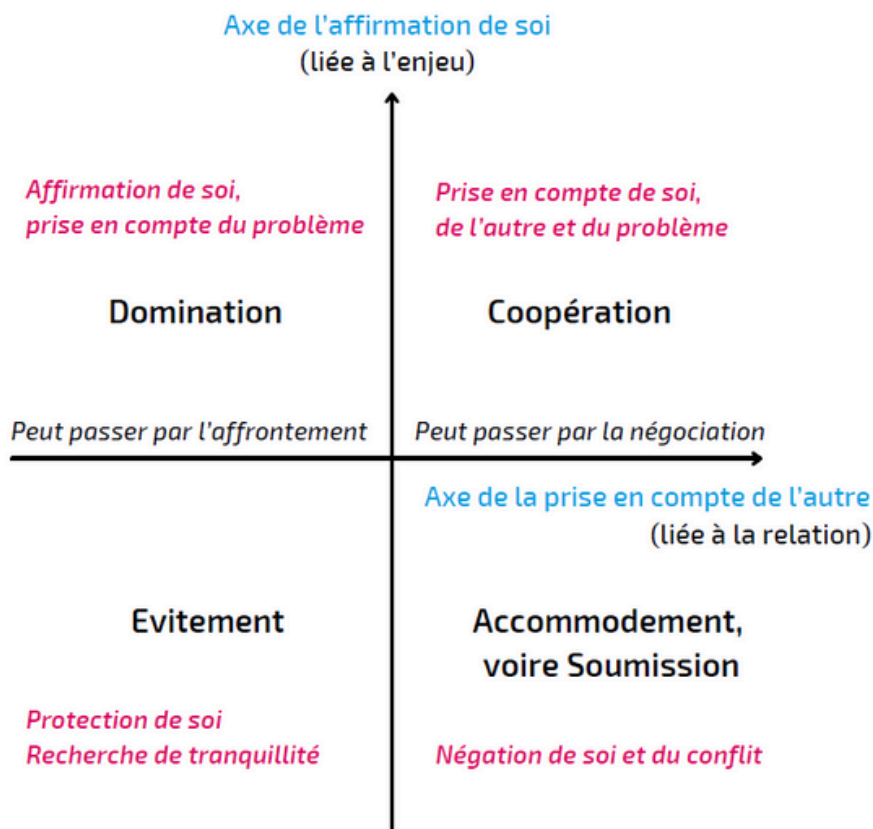
Il est important de différencier l'acte violent de la situation de conflit. Dans une situation d'affrontement qui peut inclure des discussions intenses, des disputes, voire des altercations physiques, l'acte violent peut survenir. L'affrontement entre deux personnes fait monter la tension émotionnelle. C'est pourquoi mieux comprendre le fonctionnement des émotions et apprendre à les réguler permettra, entre autres, de sortir de ces moments de fortes confrontations. (Cf. Partie 4. Réflexions sur les émotions)

Les différentes positions dans le conflit

Les quatre positions majeures dans le conflit sont la **coopération**, la **domination**, la **soumission**, et l'**évitement**.

Aucune position n'est préférable dans l'absolu, mais certaines sont plus ou moins adaptées selon le contexte et l'évolution de la situation. S'arc-bouter sur une position ne permet pas, en général, une résolution positive du conflit. Il est par conséquent intéressant d'identifier quelle est sa propre position dans un conflit, mais aussi celle de(s) personne(s) avec lesquelles on est en situation de conflit.

L'analyse du positionnement est la base nécessaire pour faire évoluer sa position, ou celle des autres, afin de trouver une solution positive de régler le conflit pour pouvoir avancer positivement.



Source : Document pédagogique de l'Institut de Formation et de recherche du Mouvement pour une Alternative Non-Violente (IFMAN)

Les question à se poser pour trouver une façon positive de régler le conflit

La question première à se poser est : **"Quel est l'enjeu du conflit ?"**

Il faut envisager le conflit au travers de ses différentes dimensions :

Au niveau de sa propre personne : Qu'est-ce qui est important pour moi ? Quel est mon objectif ? Quel est le niveau d'importance de l'objet du conflit ?

Au niveau de la nature de la relation : Est-elle émotionnelle ? Hiérarchique ? Historique ?...

Au niveau de l'autre personne : Quel est son enjeu autour de l'objet du conflit ? Quel est son objectif ?

Au niveau du cadre/contexte : En face à face ? Dans le cadre d'un groupe ? Dans un moment formel ou informel d'échanges ? Dans le cadre professionnel ou personnel ?

Réflexions sur les émotions

Une émotion, c'est quoi ?

Une émotion est un état passager et intense qui se manifeste aussi bien dans le corps que dans l'esprit en réaction à un élément extérieur ou à une pensée. **Il existe 6 émotions primaires : joie, tristesse, dégoût, peur, colère et surprise.** Elles sont dites primaires car elle apparaissent au cours de la première année de vie et sont partagées par l'ensemble des êtres humains, quelle que soit leur culture.

Il est ici intéressant de se pencher sur ce que génère une émotion, chez soi même ou chez quelqu'un d'autre puisque une émotion peut être une force, comme un risque, et générer des conflits. En effet **nier une émotion, c'est prendre le risque de se laisser dominer à notre insu.**

L'émotion appartient à celui qui la ressent, elle ne peut être jugée ou niée par autrui car elle est toujours vraie pour celui qui la ressent, elle est réelle, mais ne reflète pas forcément la réalité de la situation dans laquelle elle s'exprime.

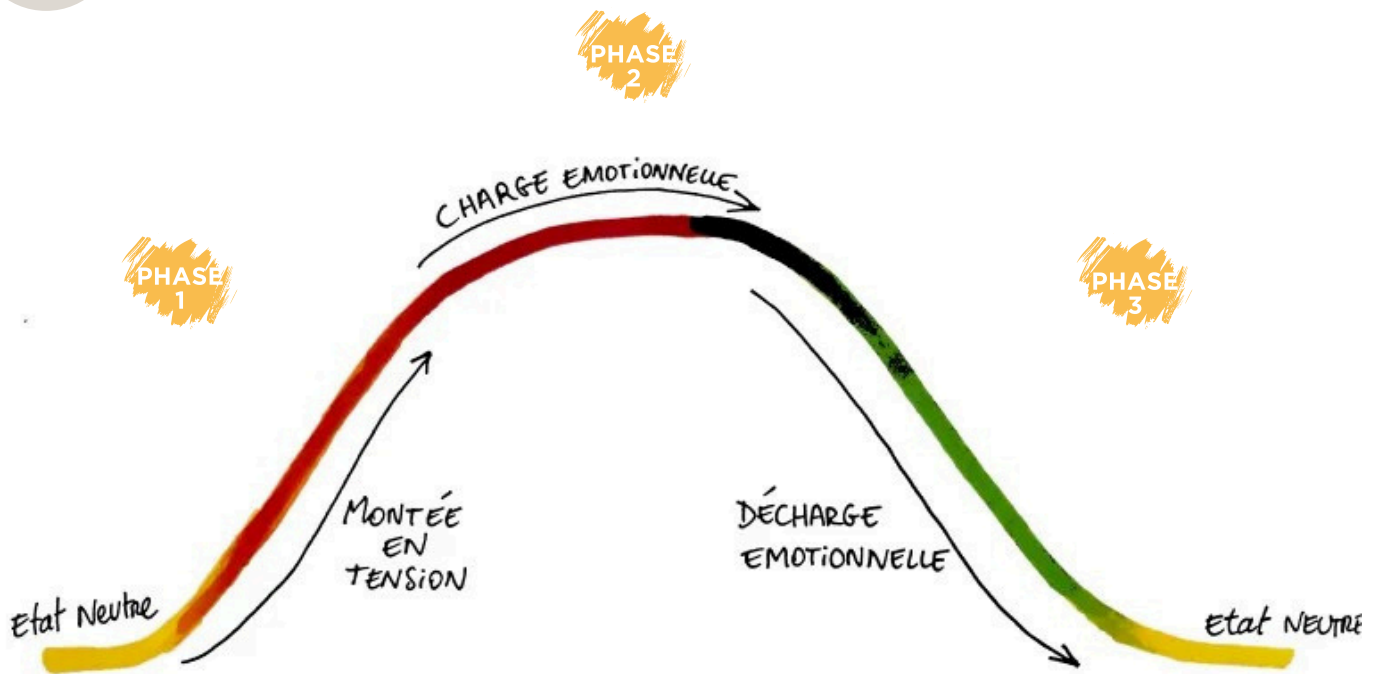
Les six principales familles d'émotions, leurs manifestations et leurs effets

Famille d'émotions	Signal	Mouvement du corps	Une force pour	Risque, piège
Peur	Danger, menace ; Je pense que je ne sais pas faire	Le corps recule, le sang afflue dans les jambes	Se protéger, mobiliser ses forces, se préparer	Paralysie du corps ou de la réflexion
Colère	Injustice, frustration, impuissance se tendent	Le corps avance, le sang afflue dans les mains	Agir	Violence verbale ou physique
Tristesse	Perte (de quelqu'un, d'une idée...)	Tête baissée, le corps se ferme, chute d'énergie	Prendre soin de soi, faire le travail de deuil, se détacher	Oubli de l'autre et de soi-même, dépression, isolement
Joie	Harmonie, satisfaction des besoins	La tête se lève, le corps s'ouvre, énergie accrue	Rayonner, partager, aller vers l'autre, oser	L'euphorie empêche la réceptivité
Dégoût	C'est mauvais pour moi	Le corps repousse, s'éloigne	Se protéger, mettre à distance, prudence	Rejeter l'autre en le réduisant à ce qui provoque ma répulsion
Surprise	Imprévu, changement	Le corps s'arrête	Explorer, s'adapter, comprendre	Ne pas réagir à temps, être sans voix, sidéré

Réguler un conflit

Réguler un conflit, c'est éviter qu'il ne conduise à la violence (verbale, morale ou physique), c'est pouvoir vivre avec le conflit et c'est, éventuellement, arriver à le résoudre. Cela suppose également d'agir en prévention pour faciliter le bien vivre ensemble dans un collectif. Cette démarche invite notamment à penser ensemble des règles collectives qui soutiennent le dialogue, à clarifier le garant du cadre et la réponse apportée aux transgressions. C'est aussi apprendre à anticiper et à désamorcer les situations de tensions, d'agressivité et de désaccord.

La mécanique émotionnelle du conflit



Représentation de l'évolution de la charge émotionnelle lors d'un conflit

Comment appréhender les trois phases de l'évolution de la charge émotionnelle lors d'un conflit

L'objectif est d'apprendre à apprivoiser l'intensité des émotions qui nous traversent (et qui peut parfois nous surprendre nous-même) mais aussi celle qui se manifeste chez les personnes concernées par la situation.

Dans une situation de crise, le pic d'intensité de l'émotion est élevé. Il n'y a aucun échange possible, c'est une zone qui peut amener une perte de contrôle.

Il s'agit alors de faire redescendre ou d'attendre que redescende la charge émotionnelle vers l'état neutre. Il s'agit de sortir de l'affrontement, pas forcément de résoudre, au moment du conflit, la ou les causes de celui-ci. Un conflit ne se règle pacifiquement que lorsque des tensions sont retombées des deux côtés et que chacun a pu réfléchir à son positionnement et aux raisons de ses émotions. Il faut se rappeler que moins les personnes seront blessées ou humiliées, plus il leur sera facile de se revoir ensuite et de traiter alors le conflit.

PHASE 1

Comment réguler la phase de montée en tension pour apprivoiser au mieux le pic de charge émotionnelle

- **Reconnaître l'émotion qui vient**, pour ne pas se laisser submerger et emporter vers des comportements qui desservent
- **Si l'émotion est familière, vous pouvez tenter d'en réguler les manifestations par des techniques mobilisables facilement selon le contexte :**
 - desserrer les poings dans la colère, relever la tête en cas de tristesse...
 - adopter des techniques de respiration et d'ancrage émotionnel pour relativiser, mettre à distance ce qu'il se passe, se redire pourquoi on est là, se rappeler notre objectif...
 - se raccrocher à des observations très matérielles (la couleur du rideau, la rugosité du crayon...) pour s'isoler mentalement quelques secondes et reprendre son souffle
- **Relier l'émotion au besoin qui la nourrit**, besoin satisfait ou non, et relativiser le rôle de l'interlocuteur dans le déclenchement de cette émotion : qu'est-ce qui fait écho ?

Il s'agit ici d'apprivoiser sa propre émotion et de reconnaître l'émotion de l'autre dans une perspective de dialogue et de résolution non-violente du conflit.

PHASE 2

Comment traverser le pic de charge émotionnelle et favoriser la décharge émotionnelle

Selon l'intensité de l'émotion vécue, le pic de charge émotionnelle peut parfois mener à un état de crise, mais ce n'est (heureusement) pas toujours le cas dans les conflits que nous traversons.

- **Éviter de mettre en difficulté la personne** avec laquelle il y a eu conflit devant des témoins : l'isoler des autres autant que possible
- **Lui permettre de crier ou dire ce qu'elle a sur le cœur**, ne pas immédiatement tenter de la raisonner, ne pas la juger
- **Lui montrer qu'elle est authentiquement entendue dans son émotion** : « *Je peux entendre ta colère même si cela ne justifie pas les comportements qui viennent de se produire dans cette situation* »
- Offrir si possible de la place pour que son corps puisse bouger
- **Lorsqu'il est nécessaire de sortir du face à face**, une personne tierce peut s'interposer ou prendre le relais ou un événement tiers peut désamorcer la tension

Il s'agit ici alors de faire redescendre la charge émotionnelle en évitant les comportements de violence. Attention, valider les émotions ne veut pas dire justifier et accepter tous les comportements.

PHASE 3

Comment renouer la discussion autour du conflit une fois le retour à "l'état neutre"

Il faut bien avoir conscience que sortir de la crise, n'est pas résoudre le conflit.

Une fois la situation de crise ou d'affrontement traversée et l'apaisement émotionnel retrouvé (même si une émotion ne dure physiologiquement qu'un peu plus qu'une minute, le retour à l'apaisement émotionnel peut prendre plusieurs heures ou même jours) :

- **Il est nécessaire de renouer le dialogue.** Pour cela il faut évacuer le trop plein d'émotions ou de tensions. Cela peut être en se confiant à quelqu'un pour raconter, pleurer... et/ou en évacuant les tensions corporelles, en faisant une activité physique qui 'vide la tête'.
- **Il est nécessaire de prendre ce temps** pour soi-même, mais aussi de laisser le temps pour ce faire aux personnes ou à la personne avec lesquelles/laquelle il y a eu conflit.
- **Il est également important de réfléchir sur sa propre réaction**, une fois les émotions totalement "redescendues" : "Mon émotion me concerne, dans mon vécu." Lorsqu'une émotion surgit, il est possible de la relier à un besoin, satisfait ou non : S'agit-il de reconnaissance, de chaleur, de sécurité, de sens, d'épanouissement ? Quelque chose ou quelqu'un a déclenché l'émotion et révélé le besoin.

Il s'agit ici de permettre un dialogue apaisé, de renouer les liens entre les parties afin de s'entendre pour éviter que le conflit ne se renouvelle et, éventuellement, de le résoudre.

“Les évènements indésirables” dans les ESSMS

En Habitat Jeunes, un certain nombre de comportements et de conflits peuvent constituer des évènements indésirables. Les réflexions préalables sur les émotions et la gestion de celles-ci, ainsi que sur la régulation des conflits sont importantes. Ces émotions et ces conflits doivent être accompagnés afin d'éviter les évènements indésirables et de les gérer au mieux lorsqu'ils ont lieu.

L'évaluation de la Haute Autorité de Santé dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux prend en compte la “gestion des évènements indésirables” et concerne par conséquent l'ensemble des associations Habitat Jeunes.

Selon la Haute Autorité de Santé : *“Un événement indésirable est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne, sa sécurité ou le bon fonctionnement au sein d'un établissement de santé ou médico-social. Il peut s'agir d'événements impactant la qualité de la prise en charge ou la sécurité des usagers, mais aussi le bon fonctionnement, l'organisation des établissements sanitaires et médico-sociaux et la sécurité de leurs professionnels.”*

Il existe 11 types d'évènements indésirables graves qui font l'objet d'une déclaration obligatoire en interne et en externe auprès de la Haute Autorité de Santé :

- Perturbations dans l'organisation du travail ou la gestion des ressources humaines : taux d'encadrement insuffisant, postes vacants, impossibilité de remplacement
- Relations difficiles et récurrentes avec des proches ou des personnes extérieures
- Décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance
- Suicides ou tentatives de suicide
- Situations de maltraitance
- Disparitions de personnes accompagnées
- Comportements violents ou manquements graves au règlement de fonctionnement de la part de personnes accompagnées
- Actes de malveillance : vol, destruction de matériel
- Événements météorologiques exceptionnels : par exemple, tempêtes, inondations
- Défaillances d'équipements techniques ou événements en santé, environnement : panne électrique, fuite, exposition à l'amiante, épidémie
- Erreurs ou défauts de soins ou de surveillance



LES OUTILS FAVORISANT L'AUTONOMIE



Afin d'accompagner vers l'autonomie, il existe un certain nombre de méthodes qui vont contribuer, à différents niveaux, à mener à bien le projet construit avec et pour le jeune au niveau individuel, mais aussi à encourager la participation à la vie collective.

Ces méthodes peuvent être utilisées dans le cadre du parcours résidentiel du jeune, dans les situations délicates en termes de gestion des émotions et de conflits, ou encore pour développer le pouvoir d'agir.

L'objectif est ici de donner quelques méthodes que peuvent mettre en place les intervenants socioéducatifs pour mener à bien un projet individuel ou collectif.

La communication non violente

La Communication Non Violente (CNV), c'est quoi et ça sert à quoi ?

La CNV est une méthode de communication développée dans les années 70 par le docteur en psychologie appliquée **Marshall B. Rosenberg** : « C'est le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance, et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant. ».

Ainsi, la CNV est un processus qui vise à être plus conscient de ce qui se passe pour soi et les autres afin d'échanger de manière plus respectueuse.

Utiliser la CNV permet notamment de réguler les conflits.

Lorsque des conflits naissent, elle est une méthode de communication qui permet d'éviter les étapes d'escalade relationnelle (l'accusation, l'affrontement, l'agressivité, la rupture...). La CNV donne des clés pour sortir plus facilement d'un conflit.

Elle évite également, par la suite, aux individus de toujours tomber dans les mêmes écueils, de mieux identifier les scénarios qui ont tendance à se répéter et amènent au conflit.



La communication non violente repose sur une écoute empathique

Se mettre en empathie consiste à se laisser toucher par le vécu de celui qui se confie, à se centrer sur la personne plutôt que sur son problème pour l'aider à y voir plus clair et à trouver ses propres solutions.

Il est important d'être dans un cadre d'écoute adapté et de se poser ces questions essentielles :

- Est-ce que je suis personnellement disponible pour écouter ?
- Est-ce que l'autre personne est également dans une position d'écoute ?

Si ces deux conditions ne sont pas réunies, il vaut mieux différer l'échange dans un espace (de temps et de lieu) où seront réunies les conditions de base du dialogue.

Comment favoriser le dialogue

Respecter des temps de silence

Il constitue un espace qui permet à l'écouté de suivre son idée, de la mûrir, d'écouter en écho ce qu'il vient de formuler. L'écoutant doit souvent lutter contre la tentation de remplir ce vide !

Utiliser la reformulation

Par la reformulation, l'écoutant signifier son attention et sa compréhension. Si la reformulation est juste, elle aide l'écouté à prendre de la distance avec ses émotions et à aller plus loin dans sa réflexion. Si elle n'est pas juste, elle lui permet de préciser sa parole.

Les 4 étapes pour pratiquer la communication non violente

ETAPE 1

L'observation

La première étape consiste à décrire les faits de manière factuelle, sans jugement.

Les jugements, les généralisations, les leçons de morale, les accusations et les reproches sont des freins à la réception du message que l'on souhaite faire passer et peuvent enclencher des réactions défensives, voire agressives.

ETAPE 2

L'identification d'un sentiment

La seconde étape consiste à exprimer les sentiments ressentis dans la situation donnée.

Cela revient à écouter les émotions dominantes (agréables comme désagréables) qui nous traversent dans différentes situations afin de pouvoir les partager aux autres.

Il est alors important de donner des informations sur son propre ressenti, ses besoins personnels, ses limites ou ses convictions.

Par exemple, il est possible de dire : *"Quand tu me dis ça, je me sens triste."*

ETAPE 3

La reconnaissance d'un besoin non satisfait

La troisième étape consiste à identifier le besoin qui est à la source du sentiment ressenti.

Identifier ses besoins inassouvis permet de comprendre pour quelles raisons un sentiment s'exprime.

Par exemple, il vaut mieux dire : *"Lorsque je suis mis devant le fait accompli, je me sens en colère car cela ne satisfait pas à mon besoin de contrôle."*, plutôt que *"Vous avez décidé seul sans me solliciter !"*.

ETAPE 4

La formulation d'une demande

La quatrième étape consiste à formuler une demande claire, positive et concrète. Elle doit également pouvoir être négociable et ne doit pas se transformer en exigence.

Donner et s'appuyer sur des informations sur le cadre (référence aux droits, règlements, statut, ...) peut aussi être utile : *"J'ai le droit ou pas le droit de... Je me suis engagé à ... En tant que référent, je vous demande..."*

Les différents besoins

- Les besoins physiologiques, directement liés à la survie (nourriture, habillement, repos...)
- Les besoins de sécurité physique et morale (santé, logement, environnement affectif stable, sources de revenus fiables, intégrité physique assurée...)
- Les besoins d'appartenance et d'affection du conjoint, de la famille, des amis
- Les besoins d'estime (considération et reconnaissance par les autres, amour et respect de soi, confiance en soi)
- Les besoins d'auto-accomplissement (exploitation de son potentiel, besoin de se sentir utile)



EXEMPLE

d'une situation dans laquelle la communication non violente peut résoudre une difficulté dans la vie du collectif en concourant à l'autonomisation du jeune.

ETAPE 1**L'observation**

Un résident, qui a l'habitude de participer aux actions collectives, et qui avait jusque-là une attitude respectueuse envers les autres, commence à tenir des propos agressifs et à déprécier les autres résidents.

Les autres résidents ont l'air choqués, certains quittent l'activité, d'autres s'en plaignent à l'animateur.

L'intervenant socioéducatif lui demande à s'entretenir avec lui et lui expose exactement les faits ci-dessus, sans demander pourquoi il se met à agir comme cela, ou encore condamner son attitude.

ETAPE 2**L'identification d'un sentiment**

L'intervenant socioéducatif exprime ses propres sentiments, sa propre perception de la situation : *"Tes propos m'ont rendu triste. J'ai eu un sentiment de malaise et d'injustice pour les autres résidents qui n'ont pas pu profiter de l'activité."* et non : *"Tu es gâché l'activité par ton attitude inacceptable."*

ETAPE 3**La reconnaissance d'un besoin non satisfait**

L'intervenant socioéducatif laisse le jeune s'exprimer et l'écoute. Il se rend compte que le jeune se sent seul, "mal aimé". Sa famille est loin, il vient de perdre un ami, et voir les autres jeunes "ensemble" passer de bons moments lui fait du mal le renvoyant à sa solitude et son malaise.

ETAPE 4**La formulation d'une demande**

L'intervenant socioéducatif demande au résident de veiller à avoir un comportement adapté dans les espaces collectifs et durant les activités auxquelles il souhaite participer. Il rappelle au résident que, s'il ne se sent pas bien et par conséquent incapable d'être respectueux avec les autres, il est mieux pour lui de ne pas y participer.

Par ailleurs, il lui rappelle que les règles de vie en collectif à la résidence impliquent de ne pas avoir de gestes ou propos désagréables envers les autres, et que cela nuit au collectif et aux activités organisées.

La gamification

La gamification, c'est quoi ?

C'est une méthode qui consiste à appliquer des mécanismes ludiques afin d'atteindre des objectifs spécifiques. Elle vise à provoquer des passages à l'action, des changements de comportements, et générer de l'engagement sur la durée. Elle permet de positionner le jeune en tant qu'acteur.

Pourquoi utiliser la gamification dans l'accompagnement vers l'autonomie ?

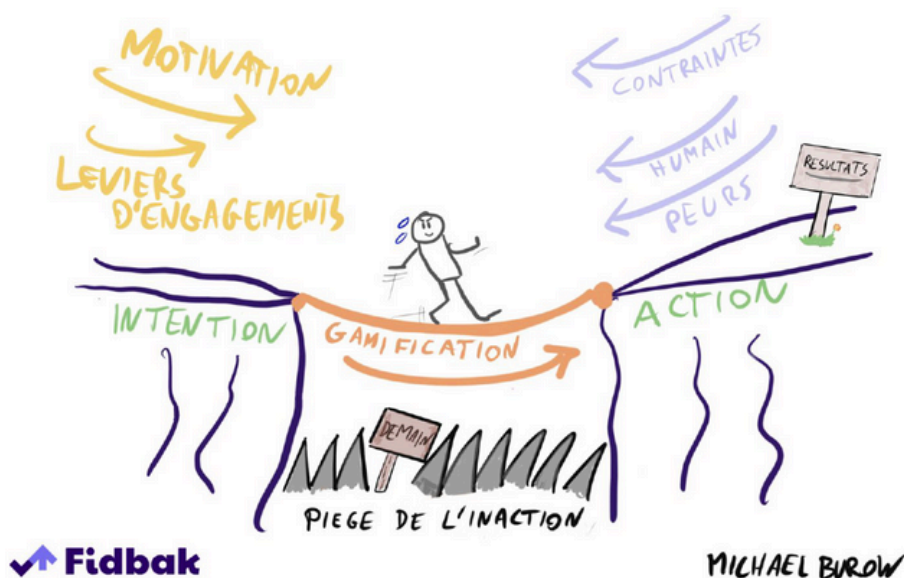
L'accompagnement vers l'autonomie, et notamment dans le parcours résidentiel, implique que les jeunes deviennent autonomes dans leur déplacements, dans la recherche d'un logement, dans la mobilisation des ressources du territoire... La gamification peut être un outil pour accompagner les jeunes. Un outil qui doit être adapté en fonction du but recherché.

La gamification n'est pas un jeu. Elle utilise les ressorts du jeu, des mécanismes ludiques sur différentes situations pour atteindre des objectifs spécifiques.

Par conséquent, il n'y a pas d'intérêt à dire au public cible qu'un procédé de gamification est utilisé lors d'une action, d'un projet.

La gamification, ça sert à quoi ?

En plaçant le jeune en position d'acteur, la gamification permet de passer à l'action et de générer de l'engagement !



Par exemple

Organiser une chasse au trésor va permettre aux jeunes de découvrir la ville puis d'être en capacité de s'y déplacer, d'y faire leurs courses, leurs démarches administratives, leurs démarches de soin... de façon autonome.

Les différentes étapes de la gamification d'un projet

ETAPE 1

Définir les objectifs de la gamification/la problématique à résoudre

La gamification n'est pas systématiquement adaptée à un projet, il est donc nécessaire, en amont, de se questionner sur des points essentiels.

- Quel est le pourquoi de la difficulté à s'engager dans une action, un processus ?
- Quels sont les objectifs des intervenants socioéducatifs ?
- Quels sont les objectifs et les intérêts du jeune ?
- Comment la gamification va permettre de faire coïncider les objectifs des deux parties ?
- Quel comportement ou action souhaite-t-on provoquer ?
- Que fait habituellement le jeune ?
- Quelle est l'utilité finale de la gamification d'une action ?

ETAPE 2

Connaitre son public pour s'y adapter

La gamification consistant à utiliser les ressorts du jeu, il est important d'identifier sur quel type de leviers ou "goût" du jeu s'appuyer pour monter son projet.

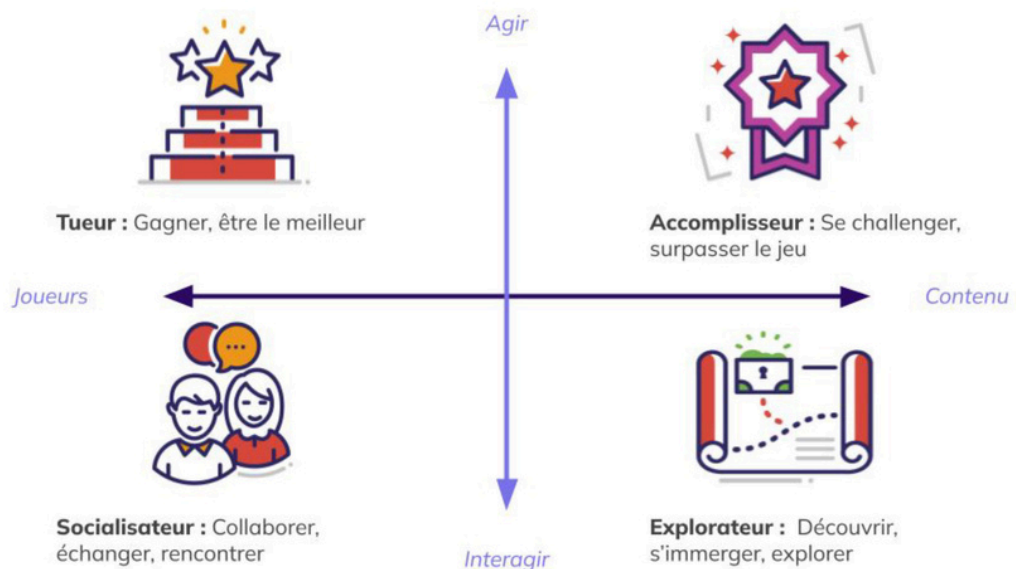
Il faudra identifier des traits communs, le type de motivation "à jouer" des futurs participants, et cela en créant de l'empathie et partageant une vision commune.

Il est également nécessaire d'analyser les éléments contextuels qui peuvent influencer sur le projet gamifié tels que les contraintes (temporelles, financières...) des jeunes.

Richard Bartle en 1996, a identifié **plusieurs profils de joueurs selon ce qu'ils viennent chercher dans le jeu :**

- Le profil du "socialisateur" : profil majoritaire (80% de la population des "joueurs")
- Le profil du "tueur"
- Le profil de l'"accomplisseur"
- le profil de l'"explorateur"

Les 4 profils de joueurs selon Richard Bartle et leur objectif



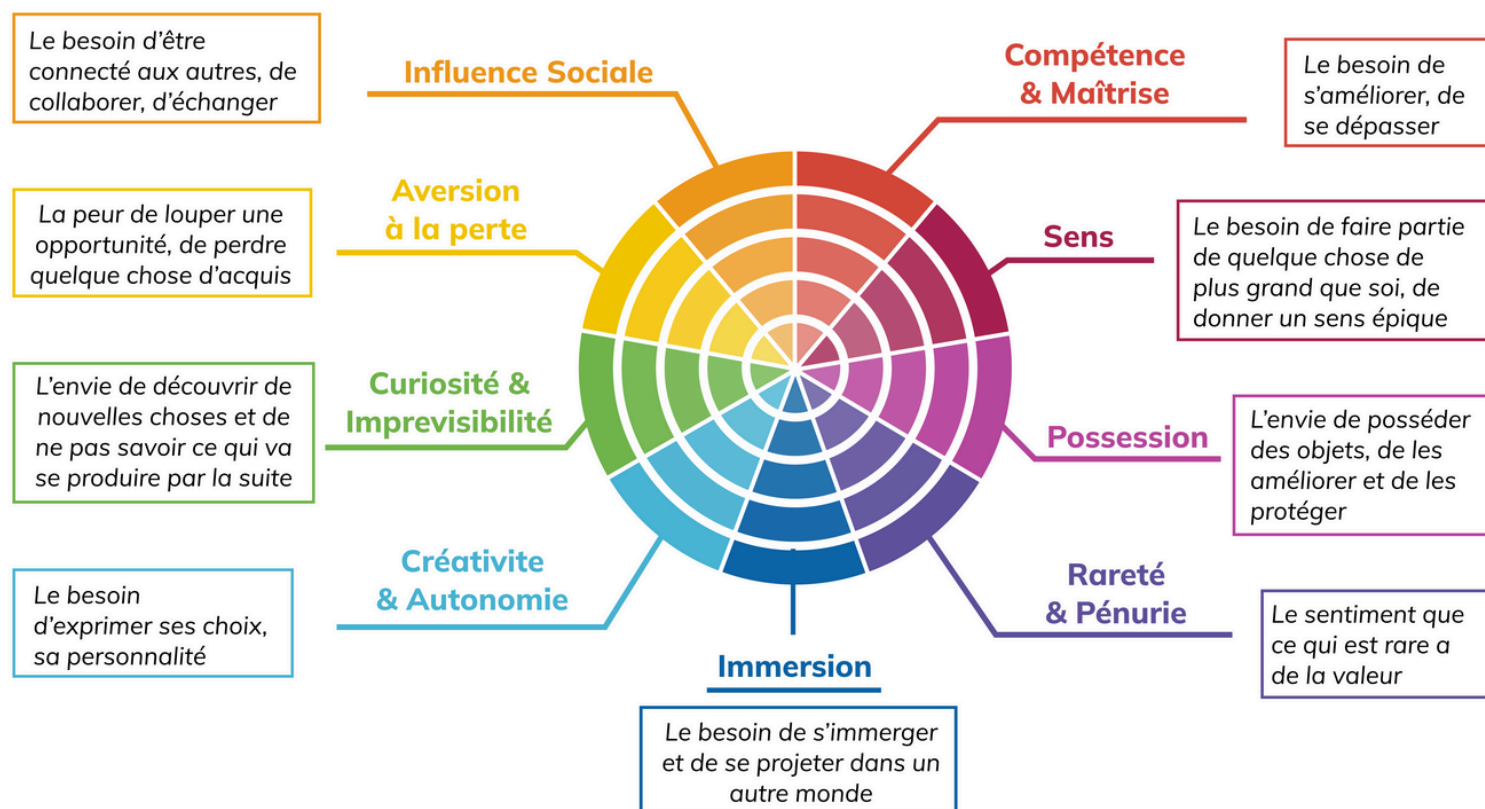
ÉTAPE 3

Créer des dynamiques de motivation en fonction de l'effet recherché

Une fois l'objectif (première étape) et le public cible (deuxième étape) définis, la troisième étape consiste à mobiliser et motiver les jeunes afin qu'ils passent à l'action et s'engagent de façon durable en fonction de l'objectif que l'on souhaite atteindre en utilisant la gamification.

Pour ce faire il existe trois "piliers" de gamification sur lesquels s'appuyer : les neuf leviers d'engagement, la boucle d'engagement et le système de progression.

Premier pilier : les neuf leviers d'engagement



Chaque personne va être, en fonction de son caractère et de sa situation à un moment donné, réceptive à un ou plusieurs leviers d'engagement. Ces leviers constituent des sources de motivation qui vont donner envie d'agir, de participer, de s'impliquer dans un projet.

Le schéma ci-dessus représente les 9 leviers d'engagement, plusieurs leviers peuvent être activés en même temps, mais pas toujours au même degré. Il est donc intéressant d'essayer de mesurer le degré pour chaque levier d'engagement dans une démarche de gamification.

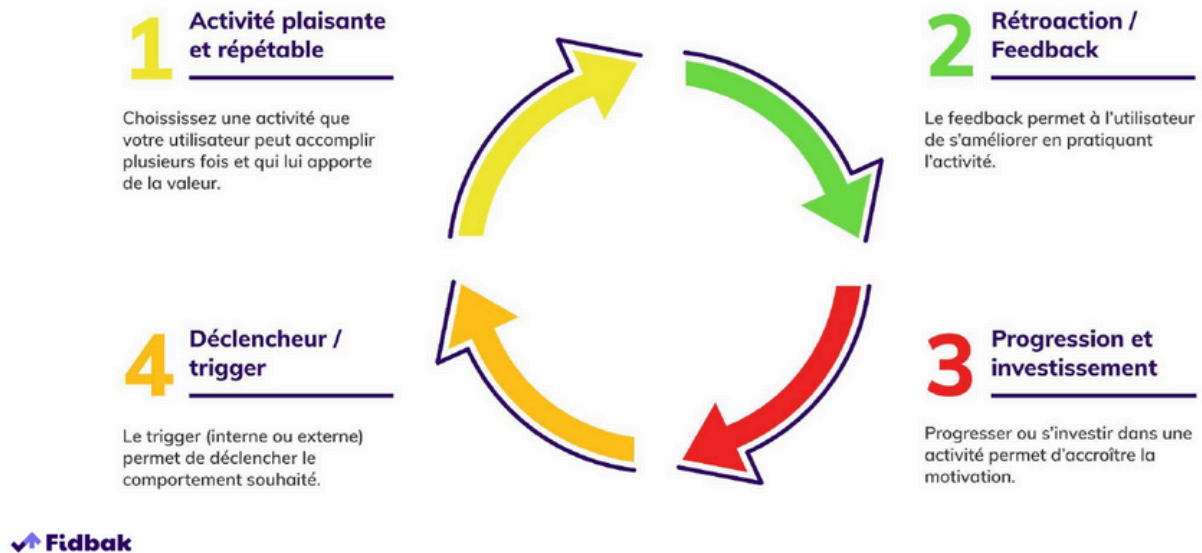
Par exemple

Une personne peut être "un peu" motivée par l'influence sociale, tout en étant "très motivée" par le sens.

Deuxième pilier : la boucle d'engagement

Une fois que les leviers d'engagement à mobiliser (ainsi que le degré auquel ils vont être sollicités) sont définis, il est intéressant de mettre en place ce que l'on appelle une boucle d'engagement.

La boucle d'engagement a pour objectif de motiver les personnes à continuer à agir pour progresser.



Le schéma ci-dessus représente la boucle d'engagement. Elle est constituée de quatre étapes toutes nécessaires pour que l'engagement se maintienne. L'étape 2, le feedback signifie la transmission d'informations évaluatives ou correctives sur l'action afin de s'améliorer. Le feedback est primordial pour améliorer la motivation et l'engagement.

Troisième pilier : le système de progression

Lors de la conception d'un projet gamifié, **un système de progression adapté va renforcer l'envie de continuer**, décider de "récompenses" en adéquation avec l'objectif du projet peut, par exemple, renforcer l'engagement.

Le système de progression est constitué de 4 étapes, comme le décrit le schéma ci-dessous.



EXEMPLE**de projet pédagogique organisé en Habitat Jeunes utilisant des procédés de gamification****“Le luxe des légumes”****Habitat Jeunes Montpellier**

L'objectif de l'équipe socioéducative est, en organisant un concours inspiré par 'Top Chef', de sensibiliser les jeunes à la surconsommation de viande en leur faisant prendre conscience qu'il est possible de faire un bon repas végétarien.

Le 'top chef' luxe des légumes :

Durant trois mois de janvier à mars 2023, dans chacune des résidences d'Habitat Jeunes Montpellier, un groupe s'est entraîné à cuisiner des plats végétariens lors de plusieurs ateliers cuisine. La finale de top chef Habitat Jeunes, le 22 mars, a réuni à la résidence Castellane une trentaine de jeunes venus de 5 résidences. L'équipe de la résidence Castellane, qui a remporté le concours, a gagné un bon cadeau pour un restaurant végétarien.

Les objectifs de la gamification et la problématique à résoudre :

De nombreux résidents considèrent qu'un bon repas n'est complet et bon que s'il y a de la viande. Ils ne consomment que peu de légumes et les méconnaissent.

L'équipe socioéducative veut faire prendre conscience aux jeunes que l'on peut faire un bon repas végétarien, et que consommer des légumes est bon pour la santé, alors que la consommation de viande excessive n'est pas recommandée.

L'objectif est donc de faire découvrir les légumes aux jeunes, qu'ils apprennent à les cuisiner et à les apprécier.

Les concours de cuisine de type "top chef" sont appréciés par de nombreux jeunes, et donc adaptés pour faire passer le message pédagogique.

Les profils de joueurs qui vont être motivés par cette action gamifiée sont plutôt :

- Le socialisateur : il s'agit de collaborer et échanger pour cuisiner ensemble
- Le tueur : il s'agit de gagner pour remporter le prix
- L'explorateur : découvrir de nouvelles façons de cuisiner

Les leviers d'engagement sur lesquels s'appuient cette action gamifiée sont plutôt :

- La créativité et l'autonomie
- La compétence et la maîtrise

La boucle d'engagement se renforce à chaque séance d'entraînement à la préparation du plat à présenter lors de la finale.

Le niveau 'maîtrise' du **système de progression** est atteint lors de la finale.

EXEMPLE**de projet pédagogique organisé en Habitat Jeunes utilisant des procédés de gamification****“Game of home”
Habitat Jeunes Ô Toulouse**

L'objectif de l'équipe socioéducative est de travailler l'ensemble des questions liées à la gestion d'un logement sous forme d'un escape game dans une chambre de la résidence spécialement aménagée pour cela.

Le mystère à résoudre :

“Pablo, un résident d'Habitat Jeunes Ô Toulouse, disparaît de son logement du jour au lendemain sans donner aucune nouvelle à personne pas plus que d'informations sur les raisons de son départ précipité. Pourquoi est-il parti ? Où est-il parti ?”

Les résidents vont donc devoir répondre à cette énigme pour retrouver Pablo.

Les objectifs de la gamification et la problématique à résoudre :

Les résidents ont des difficultés sur les dossiers liés aux aides au logement et à gérer les charges liées au logement.

L'équipe socioéducatif veut leur faire passer des informations de façon efficace pour qu'ils les retiennent. Ils seront ainsi plus autonomes et plus responsables par rapport à leur logement actuel en Habitat Jeunes comme, ensuite, dans leurs futurs logements.

Les escape game sont dans l'air du temps et intéressent les jeunes. Il est possible de dédier un logement, dans la résidence, à cet escape game. ce support de gamification est donc adapté à l'objectif pédagogique.

Les profils de joueurs qui vont être motivés par cette action gamifiée sont plutôt :

- Le socialisateur : il s'agit de collaborer et échanger pour résoudre l'énigme
- L'explorateur : les jeunes sont immergés dans l'histoire de Pablo

Les leviers d'engagement sur lesquels s'appuient cette action gamifiée sont plutôt :

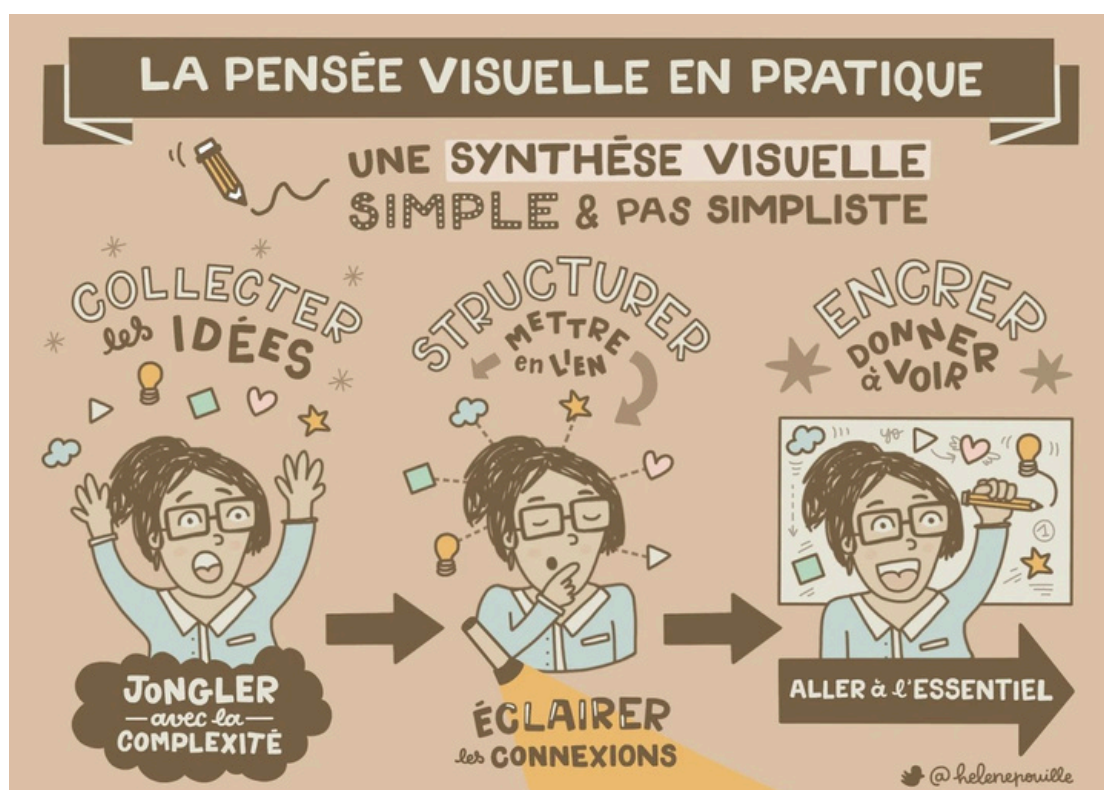
- L'influence sociale : collaborer, échanger
- L'immersion : se projeter dans un autre monde

La boucle d'engagement se forme durant l'escape game, au fur et à mesure que les jeunes résolvent les énigmes et découvrent les indices qui vont leur permettre de retrouver Pablo. La découverte des indices les motive pour continuer.

La facilitation graphique

La facilitation graphique, c'est quoi ?

La facilitation graphique c'est transformer des idées en visuels impactants : c'est donc une forme de pensée visuelle. **Elle permet de rendre visuels des concepts, des idées ou des échanges pour mieux les comprendre, les retenir et les partager.**



La facilitation graphique, à quoi ça sert ?

L'utilisation de la facilitation graphique encourage la participation active de tous les participants et mobilise l'attention autour de la réalisation et de la visualisation du dessin. Elle permet de clarifier et rendre accessible les informations (plus ou moins complexes) à des personnes qui ont des difficultés à lire ou à comprendre des informations écrites.

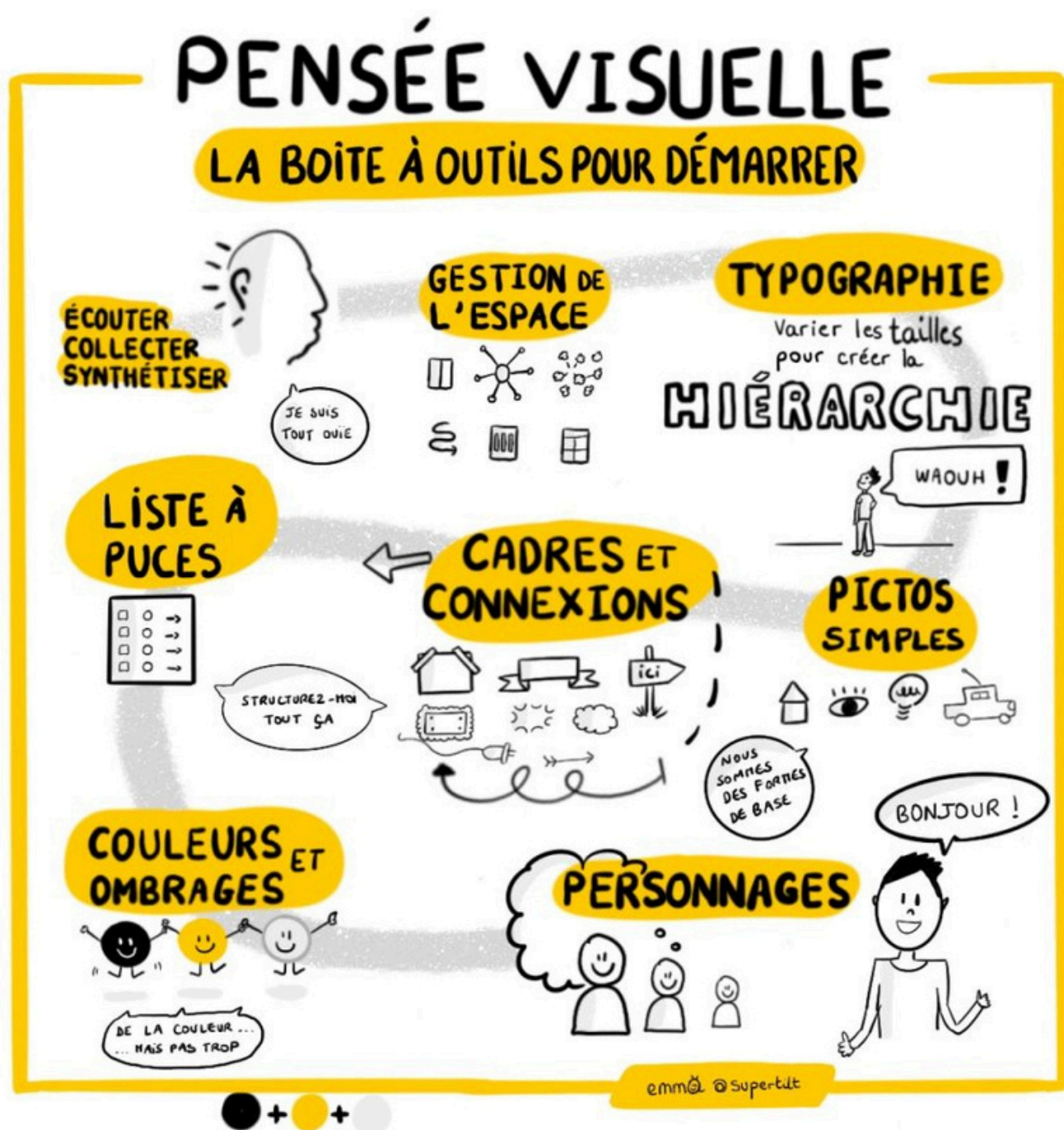
Le fait de recourir au visuel permet de dynamiser un événement et de mieux capter l'attention des participants. C'est un très bon moyen de faciliter la compréhension de tous et l'implication de chacun.

La facilitation graphique, c'est facile ?

S'il n'est pas nécessaire de savoir 'bien dessiner', la facilitation graphique repose sur des codes visuels et des règles de présentation pour être efficace.

La facilitation graphique s'apprend.

L'image ci-dessous présente, sous forme de facilitation graphique, les principales règles à suivre, les "outils pour démarrer" en facilitation graphique.



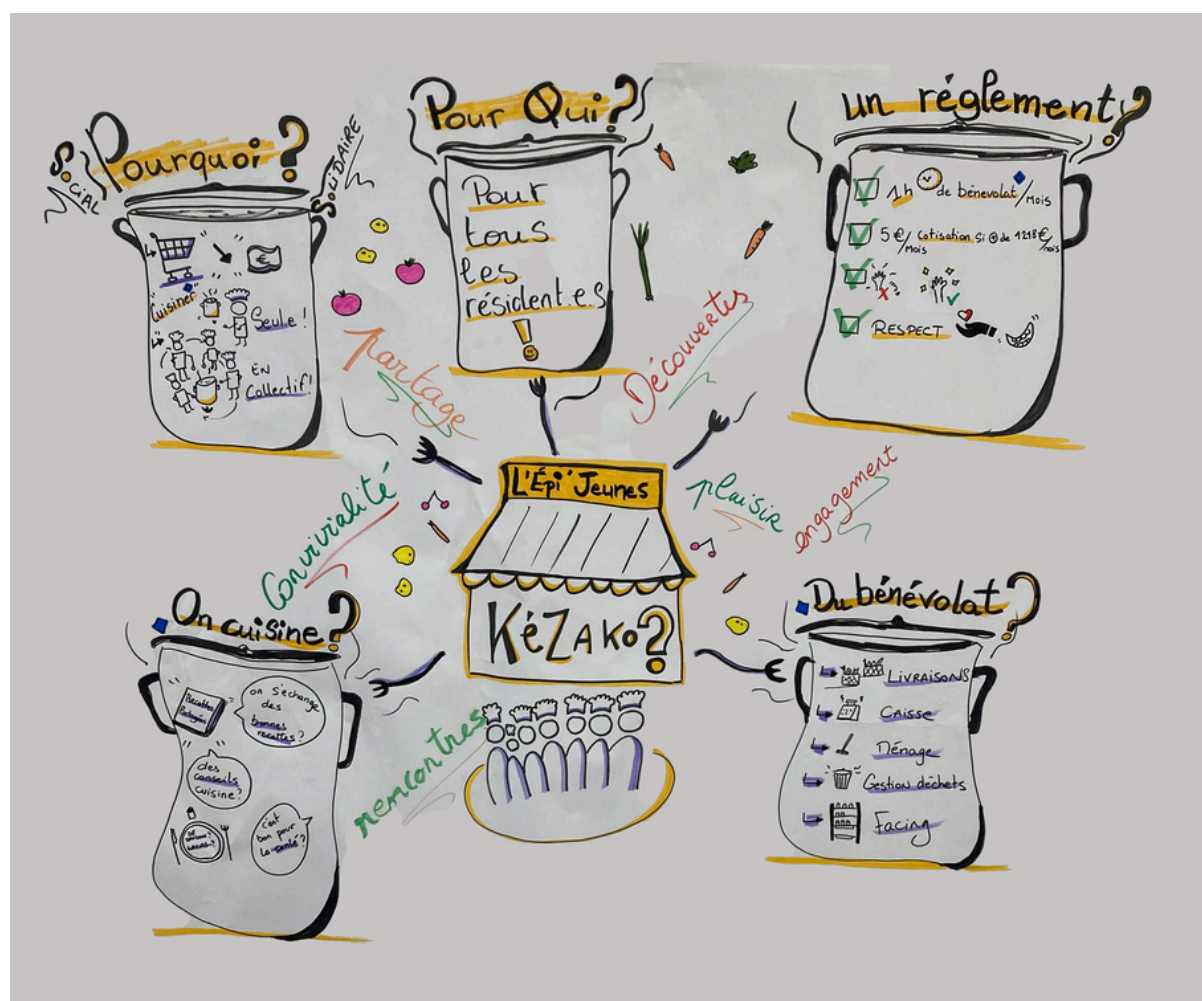
En Habitat Jeunes, la facilitation graphique peut s'appliquer pour communiquer sur un évènement ou une action, sur un document réglementaire, sur des consignes et conseils liés à la vie dans la résidence...

EXEMPLE

d'utilisation de la facilitation graphique pour communiquer en Habitat Jeunes

Communiquer sur l'épicerie solidaire, sensibiliser tous les jeunes, les mobiliser et leur permettre de comprendre un clin d'œil comment ça fonctionne, à quoi ça sert et comment participer !

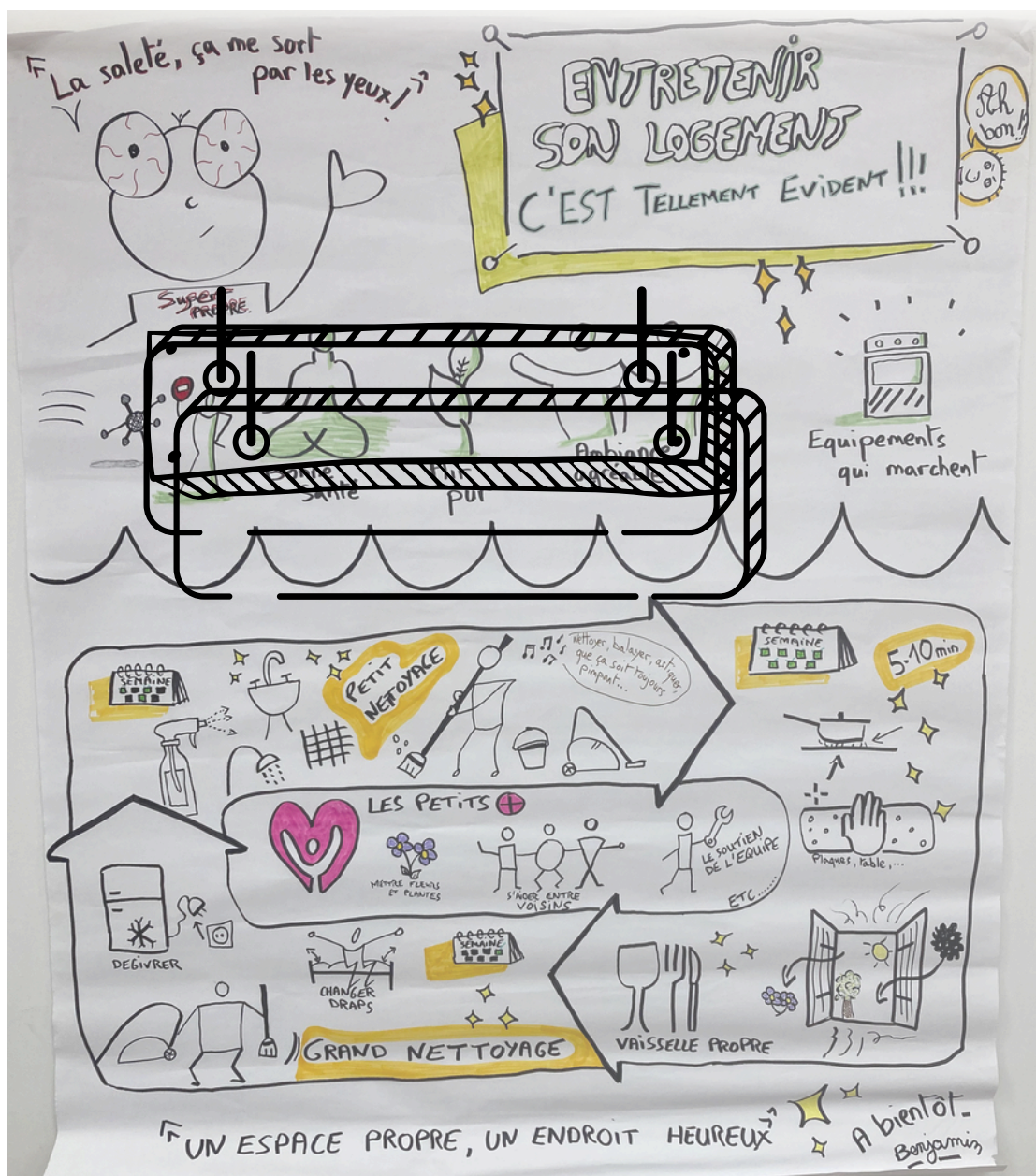
Crée par Chloé Dubeau, intervenante socioéducative à Habitat Jeunes Montpellier



EXEMPLE**d'utilisation de la facilitation graphique pour communiquer en Habitat Jeunes**

Communiquer sur l'entretien du logement, montrer que ce n'est pas si difficile et que l'on se sent tellement mieux après !

Crée par Benjamin Nogaret, animateur socioéducatif, Habitats Jeunes du Grand Rodez

**Pour aller plus loin**

De nombreux exemples de facilitation graphique sont disponibles, gratuitement, sur internet, en tapant, tout simplement, facilitation graphique dans la barre de recherche du navigateur.



UNION RÉGIONALE HABITAT JEUNES OCCITANIE

19 AVENUE DIDIER DAURAT 31 400 TOULOUSE / 05 61 54 14 95 /
ACCUEIL@URHAJ.ORG / HABITATJEUNESOCCITANIE.ORG