



HAL
open science

Préface à Julie-Anna Richard, La coordination des parcours de soins par les outils connectés

Bertrand Ravon

► To cite this version:

Bertrand Ravon. Préface à Julie-Anna Richard, La coordination des parcours de soins par les outils connectés. La coordination des parcours de soins par les outils connectés, Érès, 2022, 978-2-7492-7539-0. <halshs-03955692>

HAL Id: halshs-03955692

<https://shs.hal.science/halshs-03955692v1>

Submitted on 20 Feb 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire HAL, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

Préface de l'ouvrage Julie Richard, Les maillères sociaux

L'activité que décrit Julie Richard consiste à coordonner des prises en charge complexes de personnes souffrant d'un handicap rare, nécessitant de mettre en réseau parents, proches aidants, assistants sociaux, médecins, thérapeutes, éducateurs, etc. Être au plus près des « besoins évolutifs de la personne », éviter les ruptures de prise en charge : cette activité de coordination des parcours, suppose de ne plus seulement raisonner en termes de places en établissements spécialisés, d'autant que celles-ci sont devenues très rares, mais à partir du redéploiement spatial des offres de service et de protection. Idéalement, la solution consiste à mobiliser des expertises spécifiques et de nouvelles ressources pratiques pour les personnes et leur milieu ordinaire.

Un tel métier est assurément à l'avant-garde des professions dont la mission est d'accompagner des personnes en situation de vulnérabilité, à une époque où le travail de coordination devient essentiel, tant sur l'axe « vertical » de l'évolution du parcours que sur celui « horizontal » des interventions simultanées et concertées. En effet, plus on singularise les prises en charge pour s'approcher des besoins réels de la personne, plus on fait appel à différents spécialistes et plus on « ouvre » le réseau d'aide. Ainsi, ce qu'on peut observer aujourd'hui au sein des « Équipes Relais Handicaps Rares », risque fort d'être mis en œuvre demain dans bien d'autres dispositifs du travail social et médico-social, si ce n'est pas déjà en cours.

Enquêtant sur son propre métier, Julie Richard nous fait rentrer dans la boîte noire de son activité quotidienne de coordonnatrice. Si elle se rend au domicile des personnes ou dans les établissements où elles résident, elle passe le plus clair de son temps dans son bureau. Son univers de travail ressemble plus à celui d'un aiguilleur du ciel qu'à celui d'un travailleur social : des écouteurs, un micro, un ordinateur équipé d'un logiciel *high tech*. Elle peut se trouver à des centaines de kms de la personne accompagnée, des milliers de kms de l'un des très rares spécialistes du handicap concerné, les informations qu'elle collecte ici et là, se retrouvent sur la même base de données numérique, qu'elle alimente sans cesse, et qui est accessible H24 par l'ensemble des intervenants impliqués dans l'aide. Pendue au téléphone – qu'elle a en fait en « kit mains libres » –, elle oriente, sécurise, informe, met en lien, cherche des issues aux problèmes qui surgissent à tout moment.

Aux commandes de son logiciel, tel un « métier à tisser », Julie Richard dénoue, démêle, relie, assemble, reprise les fils des parcours des personnes accompagnées, un parcours souvent

chaotique, toujours semé d'embûches. L'enjeu est d'arriver à définir ce que nécessite la situation, généralement inextricable. Pratiquement, Julie Richard consigne, assemble, classe, articule les informations collectées par internet, mails, conversations téléphoniques, lors de réunions ou de discussions informelles, ou à l'occasion des visites. Grâce au logiciel et aux outils connectés, il est possible d'enregistrer au même moment des interventions pourtant décalées dans le temps, de susciter des rencontres virtuelles...

Pour chaque situation, sans cesse réévaluée et redéfinie, de multiples données se déploient, donnant forme, petit à petit, à un récit du parcours avec son lot de difficultés, d'impasses et de nouvelles ressources à mobiliser. Chaque intervenant ainsi connecté contribue au suivi de parcours par bribes. Les personnes concernées au premier chef et leurs familles ont davantage voix au chapitre ; des acteurs inattendus peuvent prendre place.

Au fil des pages, Julie Richard nous fait découvrir de multiples situations particulièrement difficiles à traiter. A la manière d'une documentariste/cinéaste, qu'elle est par ailleurs, elle met en scène le récit de ces situations aux difficultés incroyables, avec ses personnes uniques, ses inquiétudes et ses « trouvailles ». Elle nous montre ainsi toute la professionnalité indispensable à l'exercice du métier, à savoir les nombreuses adaptations nécessaires qu'elle peut mettre en place pour répondre d'une manière acceptable aux problèmes incessants qui se mettent en travers de la route, quitte à contrevenir aux règles du métier, du moins telles qu'on les retrouve dans les référentiels de compétence en vigueur dans les fiches de poste ou les centres de formation.

La cabine de pilotage de Julie Richard est aussi et surtout un lieu d'écoute. Toujours connectée aux personnes et à leurs familles, « au creux de l'oreille », elle soutient, encourage, sécurise, cherche à s'assurer que l'aide apportée va dans le bon sens. En un mot, elle prend soin des personnes, de leurs choix, mais aussi de l'aide qui leur est apportée. Ce travail de présence à autrui (travail de *care*) suppose une grande attention aux personnes et aux choses, une éthique de la disponibilité, une capacité à laisser « parler » les silences le temps de laisser l'interlocuteur répondre avec sa propre temporalité, ses propres mots, sa propre conception de la situation. Malgré l'éloignement physique, la présence est proche. Ici, pas de face-à-face, mais des personnes en lien, virtuellement certes, mais côte à côte. Éviter toute intervention trop soignante ou trop éducative, en un mot trop « moralisante », échapper à la catégorisation des déficiences et donc à l'assignation des places, pour s'assurer d'une parole non instituée. Trouver les voies de la conversation, saisir les émotions, avancer par petites touches : en un mot faire connaissance au double sens du terme : connaître la situation et les personnes impliquées et

comprendre les problèmes qui s'y posent. La confiance peut alors s'installer et le travail de l'accompagnement s'accomplir. En la matière, la force tranquille de Julie Richard frappe par son humilité, et tord définitivement le cou à la sacrosainte dogmatique de la « bonne distance » encore enseignée dans certaines écoles de travail social !

Conduire une recherche universitaire sur son propre métier n'est pas chose facile. Menée dans le cadre du Master ANACIS – Analyse et Conception de l'Intervention Sociale, au sein de l'Université Lyon2, l'exploration de Julie Richard a su pourtant allier avec beaucoup de bonheur enquête sociologique et expérience professionnelle. Le pari sociologique d'une ethnographie de sa propre pratique professionnelle repose d'une part, et du point de vue méthodologique, sur la nécessité de partir du travail réel, généralement éloigné du travail prescrit et des canons habituels de la profession. D'autre part, nous faisons l'hypothèse que les prises en charges institutionnelles font dorénavant de plus en plus place à un nouveau régime d'aide protectionnelle, dit du « travail avec autrui », lequel se déploie au fil de l'eau, au gré des évolutions du parcours. En conséquence, la définition de ce qu'il faut faire se joue moins en amont, guidée par des principes définis *a priori*, que dans l'aval, à partir de ce qui se *trame* dans l'action d'accompagnement elle-même, au fur et à mesure, ici et maintenant. Travailler avec autrui, c'est chercher avec lui, et dans une certaine incertitude, le « bon plan ». Cet art de la composition, avec autrui, de l'action qui convient le mieux, est généralement renvoyé à des compétences d'« adaptation », d'« hyper réactivité », de « performance », d'« efficacité », etc. Il ne faut surtout pas oublier que ce travail de composition est avant tout un travail de la présence, un travail de composition relationnelle, difficilement évaluable, mais ô combien essentiel. C'est ce que montre ce livre, de bout en bout.

Bertrand Ravon Professeur de sociologie à l'Université Lyon2, directeur du master ANACIS.