

L'intervention de réseaux

Sous la direction de Lia Sanicola,

Avec la contribution de

Christiane Besson, Claude Brodeur,

Ivo Colozzi, Paola di Nicola, Pierpaolo Donati,

Fabio Folgheraiter, Lia Sanicola

360

INT

Collection TRAVAIL SOCIAL

BAYARD ÉDITIONS

14. « Réseau santé », in *Les pratiques de réseaux*, Actes des journées d'études des 29 et 30 juin, Adrets, Lyon, 1990, p. 15.

15. Alary J. et al., *Solidarités, pratiques de recherche-action et de prise en charge par le milieu*, Boréal, Montréal, 1988.

16. Lacroix J.-L., *L'individu, sa famille et son réseau*. Les thérapies familiales systémiques, ESF, Paris, 1990, p. 119-130.

17. Moreau M., « L'approche structurelle en travail social : implications, pratiques d'une approche intégrée conflictuelle », *Service social*, « Approches intégrées », vol. 36, nos 2 et 3, 1987.

18. Elkaïm M. (sous la dir. de), *Les pratiques de réseau, santé mentale et contexte social*, ESF, Paris, 1987.

19. Bassinet-Bourget M.-R., « Pour construire ensemble », *Informations sociales*, « Réseaux », n° 1, Paris, 1988, p. 46-56. Bassinet-Bourget M.-R., « Réseau et solidarités », *Le groupe familial*, « La vie de quartier », n° 124, FNEPE, Paris, juillet-septembre, 1989, p. 69-76. Bassinet-Bourget M.-R., « Tisser des réseaux ouverts », *Pour*, « Le clair-obscur des réseaux », n° 132, L'Harmattan, Paris, décembre 1991, p. 31-37.

20. Bouchard C., « Perspectives écologiques de la relation parent(s)-enfant : des compétences parentales aux compétences environnementales », *Apprentissage et socialisation*, vol. 4, n° 1, 1981, p. 4-23.

21. Boisvert D. (sous la dir. de), *Le plan de services individualisés, Pratiques en déficience intellectuelle*, Éditions Agence d'ARC, Inc. Ottawa, 1990, p. 67.

22. Morgensztern F., « Le réseau local d'insertion, cet obscur objet du désir... », *Pour*, « Le clair-obscur des réseaux », L'Harmattan, Paris, n° 132, 12, 1991.

23. Delicado V., Aubert Pierre-Yves, « Vers une fonctionnalisation des réseaux secondaires », in *Les pratiques de réseaux*, Actes des journées d'études des 29 et 30 juin, Adrets, Lyon, 1990, p. 13.

24. Elkaïm M., *op. cit.*, p. 94.

25. Jondeau B., « Réseaux et nouvelles formes de management », in *Les pratiques de réseaux*, Actes des journées d'études des 29 et 30 juin, Adrets, Lyon, 1990, p. 73.

26. Neuschwander C., *L'acteur et le changement. Essai sur les réseaux*, Seuil, Paris, 1991.

27. Eberhard U. et al., chaire de psychologie du travail, École polytechnique fédérale, Zürich, « Gestion et organisation », *L'information*, n° 81, Banque populaire suisse, Berne, 1983.

28. Banus S., Saura T., « Intervention de réseaux auprès de femmes isolées », *Travail social*, Association des assistants sociaux et des éducateurs spécialisés, Berne, n° 10, 1990. Jondeau B., « L'exploration des réseaux personnels », *Travail social*, Association des assistants sociaux et des éducateurs spécialisés, Berne, n° 4, 1987. Guay J., *L'intervenant professionnel face à l'aide naturelle*, Éd. Gaëtan Morin, Chicoutimi, 1984, p. 217-222.

IX

DU MOT AUX PRATIQUES

Il n'est pas sans intérêt, si l'on étudie sérieusement un sujet, de s'attarder sur le mot, son histoire et ses utilisations. La richesse des découvertes en vaut le détour. Pour ce qui est des réseaux, cette recherche autour du mot constitue une large introduction et une ouverture étonnante sur bien des questions soulevées tant par les recherches que par les pratiques.

Le mot... la chose... Sans doute connaissez-vous l'œuvre de Magritte sous-titrée « Ceci n'est pas une pipe », illustrant cette évidence que le mot n'est pas la chose.

Le terme « réseau » est utilisé abondamment en français, en italien et en anglais, par monsieur Tout-le-Monde, par des informaticiens, des mathématiciens, des sociologues, des ethnologues, des hommes politiques, des travailleurs sociaux. Est-ce un effet de mode ? Tout se passe comme s'il s'agissait de l'un de ces mystérieux courants de pensée qui traversent par moments notre planète.

Le mot « réseau » possède une grande puissance suggestive. Je suis prête à parier que chacun d'entre vous, lorsqu'il l'entend, voit défiler de nombreuses images : lignes électriques ou ferroviaires, enchevêtrement de routes ou d'autoroutes, systèmes d'approvisionnement d'eau, schémas d'ordinateur ; ou encore : toiles d'araignée et dentelles, peut-être même groupes de résistants ou de clandestins, etc. ; bref, un ensemble de points reliés par un ensemble de lignes, plus ou moins entrecroisées. Ces images évoquent aussi bien des structures spontanées ou naturelles que des structures fabriquées et artificielles.

Ici, ce sont les réseaux sociaux qui nous intéressent, dont on peut dire aussi, de façon imagée, qu'ils sont tricotés de manière plus ou moins lâche ou plus ou moins serrée, qu'ils sont denses ou clairsemés, qu'ils se font et se défont continuellement, tantôt « espaces de connivences », tantôt « foyers de dissidence ¹ ».

Ces images ne facilitent pas toujours la clarté du propos, mais révèlent bien les difficultés auxquelles se heurtent les chercheurs et les travailleurs sociaux de par la mouvance, le dynamisme et la multiplicité des relations sociales au sein des réseaux.

C'est un aspect qui est bien décrit par J. Alary : « Au-delà des rôles et des statuts occupés par les acteurs et servant à les situer les uns par rapport aux autres, il y aurait dans les réseaux une structure d'action vivante, non pas une trame sociale qu'on ne peut décrire, mais quelque chose qui se trame continuellement ². »

Quelques images

En examinant l'étymologie du mot réseau (lat. *retiolus* ou *retis*, filet, rets) et en suivant son développement historique, on peut souligner quelques points particulièrement intéressants pour les travailleurs sociaux ³ :

« Tissu à mailles très larges, *filet*, ensemble permanent ou accidentel de lignes, bandes entrelacées, entrecroisées. »

Ces deux images conviennent tout particulièrement au domaine social ; l'image du tissu, tout d'abord : à l'instar du tisserand, le travailleur social ne tisse-t-il pas des liens ? L'image du filet aussi, celui de l'araignée, filet piège, celui du pêcheur, source d'abondance, celui aussi du trapéziste, amortissant les chutes. On songe alors à l'idée « d'effet tampon » par rapport au stress et aux coups durs de la vie ; Paola Di Nicola parle à ce sujet de l'« effet coussinet ⁴ ».

« Fond de dentelle à maille géométrique, ensemble de vaisseaux, nerfs, qui se ramifient ou s'entrecroisent. »

L'image de la dentelle évoque la complexité des relations mathématiques et algébriques, voire biologiques. Dès le XVIII^e siècle, les sciences ont recouru souvent à l'image du réseau ; en médecine, pour décrire les mécanismes de la circulation du sang ou des influx nerveux ; en physique, pour exposer les phénomènes électriques ou

la propagation des ondes lumineuses (réseau de diffraction) ; en linguistique, pour examiner les relations grammaticales ; etc.

Une utilisation plus récente du mot réseau, en France tout au moins, est celle faite à propos de la résistance et des mouvements clandestins qui l'ont caractérisée ; on évoque alors la mise en cause de l'ordre établi et des valeurs reçues ; de là, on passerait facilement à l'idée de dissidence pour arriver à une situation subversive ainsi que Desmarais, Blanchet et Mayer le soulignent à propos de l'intervention sociale ⁵.

Les relations en jeu

En parlant « réseaux », nous nous situons essentiellement sur le plan des interrelations et des rapports sociaux. Pour illustrer les formes diverses qu'ils peuvent prendre, j'emprunte quelques images à l'un des courants auquel on échappe rarement à l'heure actuelle, celui de l'informatique. À force d'y voir baigner leur entourage, ceux même qui n'y plongent pas personnellement subissent l'effet de certains rejaillissements. Ainsi les informaticiens nous apprennent-ils à distinguer trois types de relations entre les entités mathématiques ou logiques auxquelles ils ont affaire : la relation de « un » à « un », comme ils disent, la relation de « un » à « plusieurs » (ou vice versa, ce qui pour eux est la même chose) et la relation de « plusieurs à plusieurs ».

Relation de « un » à « un »

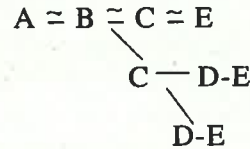
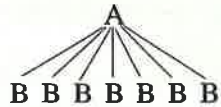
A — B

C'est une relation duelle, du type A — B, dans laquelle on dira par exemple que A est en relation avec B, qu'il est cause de B, détient le pouvoir sur B, influence B, s'identifie à B, etc. ; il arrive que la relation soit à double sens, comme dans le cas des boucles de rétroaction.

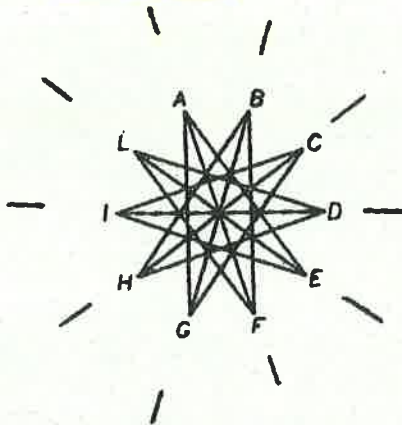
Ce type de relation duelle se rencontre en travail social individualisé, et dans certaines relations psychothérapeutiques, ou encore dans des situations particulières : préceptorat privé, entretiens pastoraux (cure d'âme), entretiens d'embauche, etc.

Relation de « un » à « plusieurs »

Cette relation prend plusieurs formes qu'on peut représenter graphiquement :



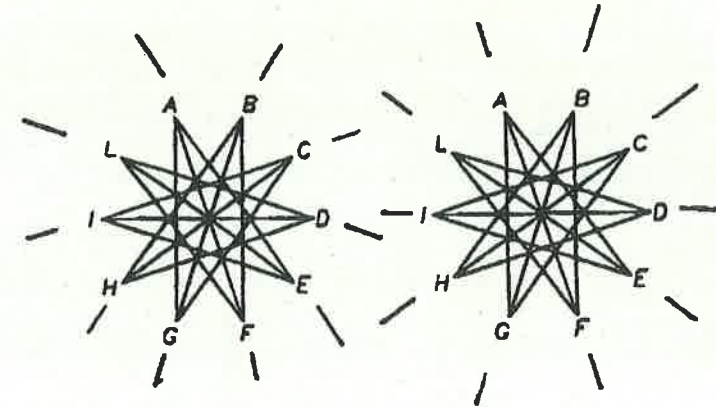
Les organigrammes illustrent parfaitement ce type de relations et traduisent le modèle hiérarchisé des relations humaines fréquent au sein des entreprises, des services sociaux ou des hôpitaux ; les communications officielles doivent y suivre la voie hiérarchique ou voie de service ; cette forme relationnelle caractérise également les cours *ex cathedra*, les conférences, etc.

Relation de « plusieurs » à « plusieurs »

Il s'agit là d'un ensemble de relations entrecroisées formant justement ce que nous appelons un « réseau » ; nous les vivons dans certaines réunions, en travail social de groupe par exemple, ou durant des synthèses éducatives en équipe, lors de rencontres de création collective ou de *brainstorming*, au sein d'un travail participatif et coopératif ; quelques entreprises tentent actuellement de

mettre en place des équipes privilégiant ce type d'interactions ; on parle alors de structures hiérarchiques aplaties, de modèles a-centrés, d'organisations en réseaux.

En s'aventurant dans les pratiques de réseaux, on découvre une quatrième forme de relation que nous nommerons :

Relation de « plusieurs/plusieurs » à « plusieurs/plusieurs »

Nous désignons par là les interférences entre divers réseaux, soit des réseaux primaires entre eux, soit avec des réseaux institutionnels. On peut obtenir dans ces cas des systèmes d'interrelations extrêmement complexes.

En présentant ces quatre formes de relations, nous avons opéré une légère transposition pour que la distinction s'applique au domaine social. Même si elle paraît au premier abord assez schématique, elle permet d'illustrer la diversité des systèmes de relations (aussi bien dans le domaine informatique que dans le domaine social d'ailleurs).

Quelques définitions opérationnelles

Arrêtons-nous maintenant aux définitions opérationnelles du terme « réseau », celles qui nous serviront dans la pratique telle qu'élaborée par Claude Brodeur, Richard Rousseau, Marie-Chantal Guédon et leurs collaborateurs ⁶ et auxquelles, dans ce travail, nous nous référerons principalement. Ces définitions sont indispensables

pour clarifier les pratiques des travailleurs sociaux, pour autant qu'on soit bien d'accord sur les différences qu'elles recouvrent ; il est primordial de s'entendre sur un langage commun.

Voici les cinq principales notions utilisées dans ce travail : réseau primaire ; réseau secondaire formel ; réseau secondaire non formel ; intervention de réseaux ; lieu d'ancrage, ou réseau d'ancrage.

1. « On appelle *réseau primaire* l'unité de vie sociale groupant des personnes qui se connaissent et sont unies les unes aux autres par des liens de parenté, d'amitié, de voisinage ou de travail ⁷. »

Cette définition a le mérite d'être simple et concise. On pourra la développer comme le fait Marie-Chantal Guédon :

« De façon générale, nous appelons réseau primaire un ensemble naturel d'individus en interaction les uns avec les autres. Cet ensemble possède les caractéristiques suivantes :

a) il s'agit d'une entité collective, et non d'un enchaînement de relations focalisées sur un individu donné, tous les membres d'un même réseau se connaissant les uns les autres ;

b) il s'agit d'un regroupement "naturel" d'individus, les liens unissant ces derniers étant de nature affective, positive ou négative, plutôt que fonctionnelle ;

c) il s'agit d'un ensemble dynamique et susceptible de fluctuer avec le temps en fonction des relations interpersonnelles qui se créent au gré des circonstances ⁸. »

Il faut le relever, considérer un réseau comme une entité collective nécessite un changement de regard, un saut de mentalité ; notre esprit est ainsi fait, nous sommes toujours tentés de représenter un réseau à partir de l'individu qui en est le centre, et de nous focaliser sur lui ; notre formation, jusqu'à l'arrivée de la pensée systémique tout au moins, nous a généralement habitués à nous centrer sur le client, son passé, ses difficultés et son diagnostic, sans tenir compte suffisamment de son milieu.

Les réseaux représentent des territoires psychiques avant toute localisation géographique ou temporelle, nous l'avons expérimenté à maintes reprises : une grand-mère décédée reste un membre important d'un réseau dans la mesure où elle exerce encore une influence sur ses membres ; même si elle est demeurée au pays

d'origine, une famille d'émigrés est très présente à travers les appels téléphoniques, les séjours de vacances.

De plus, les réseaux primaires fluctuent dans le temps, ils sont dynamiques, ils constituent des unités de base de la société, des espaces d'intégration entre le micro- et le macro-social, des lieux de formation de l'identité personnelle et culturelle.

Enfin, les liens établis dans les réseaux primaires présentent trois caractéristiques importantes :

– ils sont basés sur la réciprocité immédiate ou différée (tu me donnes – je te rends, tout de suite ou dans quelques mois), directe ou indirecte (tu me prêtes des bottes – je te prête des souliers de montagne, ou je te garde les enfants) ;

– ils ne reposent pas sur un échange monétaire ; les membres du réseau primaire ne sont pas payés pour ce qu'ils font ; la qualité de vie de certaines personnes (par exemple des ex-patients psychiatriques ou des personnes souffrant d'un handicap mental) ne pourrait-elle se mesurer au nombre de personnes non payées qui les entourent ?

– ils sont essentiellement de nature affective, positive ou négative.

2. On appelle *réseaux secondaires formels* ceux que constituent les institutions sociales qui ont une existence officielle ; ils sont structurés de façon précise, remplissent des fonctions spécifiques ou fournissent des services particuliers.

Les liens qui s'établissent avec les membres des réseaux secondaires peuvent se spécifier ainsi :

– ils ne se créent généralement pas de façon naturelle ;

– ils sont établis par les membres en fonction des services à fournir et à recevoir ;

– ils sont déterminés principalement selon les rôles endossés par les personnes présentes (travailleurs sociaux, clients, etc.) ;

– des éléments monétaires et légaux y fondent davantage les échanges que la réciprocité.

3. On appelle *réseaux secondaires non formels* ceux qui sont mis sur pied à l'initiative de certains membres de réseaux primaires pour répondre à leurs propres besoins, pour trouver des solutions

à des difficultés communes sans qu'ils acquièrent un statut véritablement institutionnel.

Par exemple : les mères d'un quartier s'organisent à tour de rôle pour accompagner leurs jeunes enfants à l'école ; des jeunes femmes isolées mettent en place une chaîne de prêt de livres et des moments d'échanges au sujet de ces lectures ; des travailleurs sociaux se rencontrent de leur plein gré sans intervenants extérieurs pour réfléchir au sujet de leur travail ou s'entraider.

Voici quelques compléments :

— ces réseaux secondaires non formels sont basés sur l'identification par les membres eux-mêmes de leurs questions, sur leur bonne volonté et sur leur activité ;

— il n'y a pas d'échanges de monnaie, mais beaucoup d'échanges de services ; ces échanges sont très peu formalisés, il y a un minimum d'organisation pour un maximum d'efficacité ;

— ces réseaux sont souvent éphémères, étant destinés à répondre à un besoin spécifique dans un temps donné.

Reprenons les exemples précédents : les enfants grandissent, l'organisation des mères n'est plus nécessaire (suivant les cas, elles continueront à se rencontrer en tant que voisines ou en tant qu'amies) ; les travailleurs sociaux changent de service ou de région, s'inscrivent à une formation, ainsi va la vie...

S'ils sont appelés à durer, ces réseaux se formalisent : ils se transforment en association où les relations obéissent à des règles bien précises, parfois ils se dotent de postes de travailleurs sociaux rémunérés ; parfois même un écart se crée entre les besoins des utilisateurs et l'offre de services des professionnels ; une distance s'établit ainsi entre les utilisateurs qui ont été à l'origine de l'association et son développement même.

Chacun de nous appartient à plusieurs réseaux, passant de l'un à l'autre sans même s'en apercevoir, rencontrant ainsi des conceptions du monde, des règles et des valeurs, des normes et des attitudes différentes, une culture spécifique à chaque milieu.

4. En parlant d'intervention de réseaux, on désigne la forme de travail qui réunit dans un même lieu et un même temps la personne qui a exprimé la demande, ou à propos de laquelle une demande a été faite, sa famille, ses amis, d'autres membres importants, dispo-

nibles et consentants de ces réseaux, en vue de définir les questions qui se posent et d'y trouver des solutions⁹.

5. On appelle lieu d'ancrage celui, choisi par les membres du réseau, dans lequel les réunions se déroulent généralement et où les intervenants se déplacent.

Notes

1. Barbier R., « En dépassement du roman familial et de la trajectoire sociale, le réseau de vie », *Le groupe familial*, n° 98, 1982.

2. Alary J., « Les antécédents de l'approche réseau en service social », *Service social*, université Laval, Québec, vol. 29, n° 3, 1980.

3. Réflexions inspirées par les lectures suivantes : *Petit Robert*, dictionnaire de la langue française, Paris, 1967 ; *Encyclopedia universalis*, article de Gabriel Dupuy, Paris, France, 1989 ; *Encyclopédie de la Pléiade*, « Psychologie » (sous la dir. de Piaget J.), NRF, Paris, 1987 ; revue *Pour*, « Le clair-obscur des réseaux », L'Harmattan, Paris, n° 132, décembre 1991 ; revue *Pour*, « Réseaux, insertion, citoyenneté », L'Harmattan, Paris, n° 134, juin 1992.

4. Di Nicola P., *L'uomo non è un'isola*, F. Angeli, Milan, 1986, p. 71.

5. Desmarais D., Blanchet L., Mayer R., « Un modèle d'intervention en réseau au Québec », in *RSA*, n° 4/5, Bruxelles, 1982.

6. Brodeur C., Rousseau R. (sous la dir. de), *L'intervention de réseaux, une pratique nouvelle*, Éd. France-Amérique, Montréal, 1984.

7. Définitions communiquées par Richard Rousseau lors de sessions de formation.

8. Guédon M.-C., in Brodeur C. et Rousseau R., *op. cit.*, p. 21-22.

9. Blanchet L., colloque au service Enfance Famille de l'hôpital Jean-Talon à Montréal, septembre 1989 (notes personnelles).