

Formé par l'ANTSG, Emilien Garreau, Assistant de service social auprès de la CARSAT Midi-Pyrénées à Millau dans le Sud-Aveyron, a mené un travail social de groupe en 2024 avec 7 assurés, salariés ou travailleurs indépendants, autour d'une problématique commune : faire face à ses difficultés de santé et devoir envisager différemment son avenir professionnel.

C'est l'occasion d'illustrer ici l'expérience d'un premier Travail social de groupe réalisé à l'occasion de la formation.

Le groupe « ma santé et mon avenir professionnel » a été créé pendant la formation en travail social de groupe de 17 jours, assurée par Gabrielle TANGUY, formatrice à l'ANTSG, l'association nationale pour le travail social de groupe et des interventions sociales collectives. Cette formation a été suivie par 7 assistants sociaux de la CARSAT Midi-Pyrénées à partir du printemps 2023. Elle a été impulsée par le service social régional qui souhaitait former de nouvelles personnes aux savoirs faire du travail social de groupe pour relancer de nouveaux projets en région.

La phase de diagnostic et conception du projet s'est déroulée à l'automne 2023, la constitution du groupe en décembre 2023 et janvier 2024. La première rencontre a eu lieu en février 2024. Le groupe s'est réuni en tout 7 fois et la dernière rencontre a eu lieu en début juin.

Pourquoi le choix du TSG parmi les différentes méthodes ?

« L'intervention de groupe est « un processus d'aide auprès d'un groupe restreint (5 à 20 personnes) qui s'appuie sur les propriétés actives présentes à l'intérieur du groupe comme éléments de stimulation du changement personnel, de groupe et sociétal. C'est une action consciente et volontaire animée par un professionnel utilisant une démarche structurée ou non qui vise à aider les membres et le groupe à satisfaire leurs besoins socio-émotifs, à réaliser leurs buts et à acquérir du pouvoir dans le respect des droits et responsabilités de chacun. Cette action repose sur les théories, les concepts, les méthodes, les habilités et les techniques particulières à ce mode d'intervention ». BERTEAU G., La pratique de l'intervention de groupe. Perceptions, stratégies et enjeux, Sainte-Foy (Québec), Presses de l'Université de Québec, 2006, p. 25.

L'objectif général du professionnel vis-à-vis des membres du groupe

Il s'agit de permettre aux personnes de transformer la perception des difficultés et retrouver leur capacité d'agir face aux problèmes de santé et d'inaptitude à leurs postes.

Lieu de l'action

Les rencontres se sont déroulées dans une salle à l'extérieur de la CPAM afin de permettre aux personnes de se détacher de l'institution, la CPAM renvoyant souvent à la procédure, au contrôle. Une information collective a été organisée en amont. Les assurés en arrêt depuis plus de 60 jours y ont été conviés pour recevoir des informations générales et mais aussi pour découvrir l'action et, s'ils le souhaitaient, demander un entretien individuel pour y participer.

Recrutement des participants

Le recrutement des personnes s'est fait principalement lors des suivis individuels des travailleurs sociaux (5) et 2 sont issus de l'information collective. Chaque participant a eu un entretien individuel avec le travailleur social, qui a présenté les valeurs du groupe, ses objectifs et l'engagement attendu. Il a veillé à une homogénéité des objectifs (changement professionnel lié à la santé) et une hétérogénéité de profils (âge, secteur, qualification, sexe, statut).

Les phases

-Phase de démarrage et de partage

Les deux premières rencontres avaient pour but de poser le cadre du groupe et favoriser les échanges. Avant tout échange, le travailleur social a posé la nécessité d'une bienveillance et du non-jugement. Chaque participant a énoncé son histoire et ses enjeux personnels du moment. On retrouve alors dans le discours des personnes des notions de peur ou de contraintes : « il va falloir que je travaille... », « ...le corps dit non... », « je me bats avec mes démons, j'ai beaucoup de soucis... ». Le recrutement exigeant a permis des échanges dès le début, ainsi que le sentiment d'appartenir à un groupe. Les assurés ont pu se rendre compte qu'ils n'étaient pas seuls avec leurs problèmes et ont partagé des paroles d'espoir : « ...les combats sont parfois long, mais on y arrive ! », « je n'ai plus envie de faire le deuil de moi à mi-temps (référence à son mal-être au travail) ».

Le rôle du travailleur social a surtout été de faire une synthèse des échanges et de mettre en évidence les enjeux communs du changement professionnel dans le contexte de problème de santé. Ensuite a été identifié par le groupe, l'objectif général « retrouver sa capacité d'agir face aux difficultés rencontrées ». La réunion suivante a été consacrée à approfondir l'interconnaissance notamment par une activité de photolangage. Il a été demandé aux participants comment ils envisageaient leur avenir professionnel.

-Diagnostic et co-construction d'un plan d'action

Après de nombreux échanges, ils ont posé comme souhait : réfléchir sur la notion de confiance en soi, mieux connaître les dispositifs dans le cadre d'une reconversion, rencontrer des professionnels (bilan de compétence, psychologue, agence intérim...) et chercher des voies d'épanouissement et se rapprocher d'intervenants extérieurs.

-Phase de rencontre et de travail

Les compétences génériques : Le travailleur social a proposé une activité autour des compétences des participants afin de mettre en évidence les potentialités de chacun. A partir de 22 images, ils ont recherché les compétences qu'ils pensaient posséder. Une participante a déclaré : « je n'avais pas réalisé, mais en faisant l'exercice, je me suis rendu compte que je possédais énormément de ces compétences, j'en ai choisi 17 ! »

C'est à la demande des participants que des intervenants extérieurs sont intervenus à la 4ème et 6ème réunion.

*Un médecin en Établissement et Services de Réadaptation Professionnelle (ESRP) chargé de l'unité de pré-orientation.

La rencontre a débuté par une courte présentation de la pré-orientation. S'en sont suivis des échanges directs sur les enjeux de reconversion. Les participants ont pris conscience des multiples aspects qu'implique la reconversion : mobilité, faisabilité physique, psychique, contrainte familiale, mais aussi la temporalité. Un assuré a ainsi déclaré : « C'était un grand étonnement, car je ne savais pas que ça existait ! » Il peut être parfois nécessaire de passer par un projet intermédiaire avant d'entamer une formation ou concours (...). Il est aussi ressorti l'importance de construire un projet en adéquation avec ses valeurs. Une participante a pu exprimer concernant l'intervenante : « Sa compétence et son savoir répond à beaucoup de questions que l'on peut se poser et nous éclaire sur l'avenir ». L'intervenante fait remonter que le groupe a d'excellentes capacités de communication et une richesse dans les échanges.

*Psychologue du travail indépendante.

Après un tour de table, elle a proposé aux participants des apports théoriques simplifiés en psychologie du travail et une réflexion sur les liens entre douleurs et difficultés au travail. Elle a appris aux participants que les inquiétudes de l'entourage amenaient parfois à des contagions émotionnelles et que les personnes devaient y être vigilantes. La peur transmise par l'entourage est une émotion qui inhibe le passage à l'action. Puis par groupe de trois, a été proposé aux personnes d'identifier mutuellement les qualités qu'ils reconnaissaient chez les autres. Un dernier temps a été consacré aux objectifs des personnes en les classant par catégorie : intrinsèque, externe, introjecté et identifié. L'intervention a été appréciée et a permis aux personnes de vraiment identifier les motivations sur lesquelles ils peuvent s'appuyer pour avancer. Une des participantes a exprimé qu'elle n'avait jamais rencontré de psychologue du travail et que cela complétait parfaitement le travail qu'elle avait fait sur elle-même. Cela lui a redonné de la force et de la motivation dans ses projets. La psychologue fait remarquer en fin de réunion l'utilisation du « nous » chez les participants qui est un indicateur de cohésion et d'autonomisation du groupe.

-La dernière réunion

Pour la dernière réunion, il a été proposé aux participants de refaire le photo langage qu'ils avaient fait en début d'action pour voir s'ils envisageaient déféremment leur avenir professionnel et identifier le cheminement. Ensuite un questionnaire d'évaluation « à chaud » a été remis et l'action s'est conclue sur un pique-nique. Les assurés ont témoigné la force que le groupe leur a apportée pour avancer. Les participants ont constitué un groupe sur une messagerie instantanée pour pouvoir continuer à échanger et s'aider en cas de besoin.

Evaluation de l'action

-Participation : 6 assurés sur 7 ont participé à l'ensemble des rencontres, soit 85 %. L'un des participant a repris son activité à temps partiel à partir de la 4ème réunion et a quitté le groupe. Tous les assurés ont exprimé dans le questionnaire leur satisfaction d'avoir participé à cette action, soit 100%.

-Engagement des personnes et constitution de l'idée de groupe

Un sentiment d'appartenance au groupe a rapidement émergé ainsi que l'aide mutuelle. Ils ont tous trouvé leur place dans le groupe. La sélection et la préparation en amont a facilité la cohésion. Dès les deux premières réunions, il y a eu beaucoup d'échanges et des attitudes d'empathie du type : « c'est normal que tu ressentes ça, moi aussi je l'ai vécu » « je comprends ce que tu vis... ». L'homogénéité des problématiques des personnes et l'hétérogénéité des profils a permis une qualité dans les échanges. Pendant le déroulement de l'action, les participants ont pu échanger autour d'événements (évolution de l'état de santé, la consolidation de l'arrêt de travail, licenciement pour inaptitude...). Chaque événement était l'occasion d'éprouver l'aide mutuelle et se projeter dans des situations qu'ils aillaient peut-être vivre prochainement.

Est noté que des participants se sont organisés entre eux pour le covoiturage et qu'à tour de rôle certains ont ramené café, thé ou biscuit pour partager avec les autres.

Pour certains participants, l'évolution vers une vision davantage positive de leur avenir est notable. Pour d'autres, l'action a permis de clarifier leurs besoins et de lever certaines craintes. Enfin, certains ont compris qu'un temps de réflexion était nécessaire avant de relancer leur projet professionnel.

-Evaluation par le questionnaire

Un questionnaire a été remis à la seconde réunion et un autre à la dernière qui reprenait une partie des questions pour apprécier l'évolution.

A la question « Dans quelle mesure êtes-vous confiant en votre avenir professionnel et vous sentez-vous motivé à le poursuivre ? », les participants devaient se situer sur une échelle de 1 à 8. Lors de la deuxième réunion, la moyenne des réponses était de 4,5, à la dernière réunion la moyenne était de 6.5. Soit une progression de 44%.

A la question « Pouvez-vous identifier les atouts personnels et professionnels qui vous permettront de réussir dans votre projet professionnel ? », 100% des participants ont identifié à la fin de l'action de nouveaux atouts.

Dans les commentaires libres, plusieurs remarques émergent : la bonne composition du groupe, une atmosphère d'entraide qui a permis de surmonter des difficultés, le souhait d'un peu plus de réunions, une amélioration de leur capacité d'ouverture aux autres, un rôle d'animateur et régulateur du travailleur social apprécié et une meilleure connaissance des possibilités offertes dans la situation de reconversion.

-Evaluation du travailleur social

Les difficultés individuelles fragilisent la personne et son équilibre. Dans ces périodes difficiles, un accompagnement s'avère essentiel. Le Travail Social de Groupe offre un espace sécurisant pour partager des expériences, recréer du lien social, explorer de nouveaux comportements et renforcer le sentiment d'appartenance et de soutien mutuel.

L'hypothèse de départ était : en participant à un TSG, portée et encouragée par la dynamique de groupe, la personne dédramatise et dépasse l'épreuve qu'est l'annonce de l'inaptitude. Grâce au processus de groupe, elle porte un nouveau regard sur elle, se remobilise et envisage la construction d'un nouveau projet de vie. On peut conclure que la problématique posée au départ et l'hypothèse étaient pertinentes car l'action a permis aux participants de réaliser ce qui était envisagé.

-Auto-évaluation et pistes pour une prochaine action de TSG

La gestion du groupe a été facilitée par sa taille (6 à 7 personnes, extensible à 9). Utiliser une salle extérieure a permis un meilleur déroulement des réunions. Une meilleure planification sera nécessaire, car un problème de salle a entraîné le report d'une réunion. Un intervalle de 2 semaines entre les réunions convient ; des espacements plus longs provoquaient une perte de dynamique.

Proposer aux personnes d'aller directement à la rencontre d'intervenants extérieurs n'a pas été concluant. Soit ils ne sont pas allés à leur rencontre, soit les intervenants proposés n'étaient pas pertinents. Il a été plus efficace d'identifier les professionnels pouvant répondre à leurs questionnements et les proposer au groupe.

Les réunions se déroulaient le matin et duraient 2h30 avec 15min de pause en milieu de séance.

L'attention des participants était bonne. Lors de la deuxième et troisième réunion, les participants ont été invités à partager leur vécu et leurs réflexions. Sur une prochaine action, je pense pouvoir me permettre davantage d'interventions pour approfondir des notions. Par exemple se permettre de demander : « pour vous la santé qu'est-ce que c'est ? » « Quels sont vos objectifs internes, externes, intrinsèques, introjectés » « quelles sont mes valeurs »

Il y a eu 7 réunions au total, le groupe a vite émergé et cela a facilité le travail, mais 9 ou 10 séances auraient certainement encore favorisé le changement des personnes. Plusieurs participants ont d'ailleurs émis le souhait de réunions supplémentaires pour approfondir des sujets. Possibilité de mener un TSG avec un partenaire externe pour mutualiser le recrutement et renforcer les liens et les moyens ?

L'information collective préalable a demandé un peu de travail en amont, mais a permis de recruter 2 participants, elle a aussi amené plusieurs suivis en individuel.

Le partenariat a bien fonctionné en permettant la venue de professionnels à la demande des personnes.

Conclusion

Cette action de formation a demandé un investissement en temps et en énergie très important et un temps nécessaire pour bien intégrer les fondamentaux de la méthode du travail social de groupe et permettre la préparation et la réalisation d'un projet solide.

L'efficacité du TSG semble être excellente et permet de véritables transformations chez les participants. Le TSG est complémentaire à l'accompagnement individuel. Pour le travailleur social, il y a aussi une réelle satisfaction à mener une action efficace et de faire vivre à travers un groupe, les valeurs du travail social : le changement, l'aide mutuelle et le développement du pouvoir d'agir des participants.

Il va être important de recréer un nouveau groupe dans les mois à venir pour consolider les savoirs faire de ces nouvelles compétences. La préparation de l'action pourra s'appuyer sur cette première expérience et devrait être beaucoup moins chronophage.

Date : Avril 2025