



Besoins humains et accompagnement psychosocial

Altay Manço, Christine Barras, Danièle Crutzen

© Une analyse de l'IRFAM, Liège, 2019 – 12

Préambule

Dans le cadre de son travail d'investigation et de l'animation d'un débat public à propos *des politiques migratoires et d'intégration — ainsi que de leurs conséquences sur les populations —*, l'IRFAM suggère, en libre accès, une série d'analyses qui ont pour objectif d'approcher les vécus de familles issues de l'immigration dont la trajectoire est rythmée par des événements, parfois dramatiques, qui peuvent occasionner des ruptures. En effet, la globalisation culturelle et les flux de populations installent les familles dans un contexte sans cesse plus diversifié, dans une société ouverte à des représentations, codes, mémoires et histoires différentes, imprégnant les manières de concevoir leur devenir. Notre travail offre ainsi une information et une grille de lecture de faits découlant directement des *politiques d'immigration et d'intégration comme elles sont appliquées en Belgique*, au-delà des généralisations ou des descriptions chiffrées, en filigrane de récits recueillis par des professionnels de première ligne, auprès d'hommes, de femmes et d'enfants pris par le mouvement migratoire.

Les analyses proposées permettent au lecteur d'accéder à une approche synthétique de ces questions et situations, sous la forme de brèves thématiques, principalement axées sur la parentalité dans un contexte migratoire et postmigratoire, et touchant des facettes de vie propre à des familles précarisées ou en situation de vulnérabilité.

Ces lectures sont destinées à outiller les intervenants éducatifs, psychosociaux et socioculturels — professionnels ou bénévoles — travaillant directement ou indirectement auprès de familles fragilisées. Elles questionnent également les décideurs qui leur accordent ou pas les moyens d'un fonctionnement efficace. *Bonne lecture !*

Pour citer cette analyse :

Altay Manço, Christine Barras, Danièle Crutzen, « Besoins humains et accompagnement psychosocial », *Diversités et Citoyennetés*, n° 53, p. XX-XX.

Besoins humains et accompagnement psychosocial

Altay Manço, Christine Barras, Danièle Crutzen

Au quatrième siècle avant J.-C., le philosophe grec Épicure, dans sa « Lettre à Ménécée », classait les besoins de l'être humain en quatre catégories, allant de l'indispensable à l'impossible. La première catégorie était constituée des besoins naturels qu'il faut satisfaire, qui concernaient la santé, le bien-être et le bonheur ; la deuxième regroupait les besoins « parfois inutiles », comme le sexe, l'amour ou les sciences ; la troisième concernait les besoins artificiels, comme l'aspiration à la gloire et à la richesse ; la dernière catégorie, enfin, relevait de « besoins » impossibles à satisfaire, comme celui d'immortalité. Pour le philosophe, la recherche du bonheur passait par la modération et l'élimination des besoins trop exigeants, donc porteurs de frustration. Être heureux, pour lui, c'était savoir se contenter de peu. L'approche était moralisatrice. Aujourd'hui, même si le discours ambiant se départit apparemment du jugement de valeur, il n'en reste pas moins que l'on parle de « bienveillance » et de « maltraitance », rejoignant par les mots la quête philosophique d'autrefois, fondée sur la distinction entre ce qui est bien et ce qui est mal et sur la recherche de stratégies raisonnables pour y parvenir. De fait, les liens sociaux, le bien-être psychosocial et l'identité socioculturelle sont trois des concepts que la psychologie sociale approfondit depuis le milieu du 20^e siècle. De nombreux modèles théoriques sont proposés afin de réunir ces dynamiques sociopsychologiques et ouvrir vers l'application que ce soit à travers l'éducation, l'orientation, l'accompagnement ou la thérapie, voire les politiques sociales.

Identification des besoins fondamentaux

Un des précurseurs du mouvement fut Maslow qui propose de synthétiser les notions de bien-être, de lien et d'identité à l'aune d'une hiérarchie des *besoins humains*, en ce compris des nécessités physiologiques fondamentales. C'est la « pyramide de Maslow » (1943). Le psychologue américain présente l'être humain avec ses aspects physiologiques et biologiques (fonctionnement du corps), psychologiques et sociologiques (reconnaissance, appartenance, sécurité) et spirituels (dépassement). Ces besoins sont hiérarchisés dans la pensée de l'auteur : (1) la satisfaction des besoins physiologiques doit précéder (2) l'accomplissement des besoins de sécurité et de protection, lesquels doivent être satisfaits avant (3) les besoins d'amour (appartenance) qui sont suivis (4) des besoins d'estime de soi (reconnaissance) ; enfin, au sommet de la pyramide, on trouve (5) les besoins spirituels (dépassement de soi).

Par la suite, d'autres psychologues avancent de nouvelles théorisations des besoins humains fondamentaux, soit en s'opposant soit en approfondissant le travail de Maslow. La *ERG theory* de Alderfer (1969) est ainsi une conceptualisation en réaction à la hiérarchie des besoins chez Maslow. Elle simplifie la première théorisation et l'applique principalement au domaine de la gestion des ressources humaines en proposant trois besoins fondamentaux pour le travailleur : le besoin d'exister pour *Existence* qui correspond à peu près aux deux premiers niveaux de Maslow, le besoin de se lier pour *Relation* (les deux niveaux suivants) et le besoin de grandir pour *Growth* en rapport avec le dépassement de soi. L'apport le plus significatif d'Alderfer est de montrer empiriquement que *l'accès aux niveaux plus élevés de la pyramide ne requiert pas, contrairement à la pensée de Maslow, que les niveaux inférieurs soient satisfaits*. En outre, si l'importance des trois catégories peut varier d'un individu à l'autre, en cas de non-satisfaction d'un besoin supérieur, l'individu peut s'orienter vers des niveaux inférieurs afin de contenir sa frustration.

En 1961, D. McClelland propose sa version de la théorie des besoins. Pour le comportementaliste, les besoins fondamentaux sont également au nombre de trois : réalisation, domination et affiliation. Faisant l'économie des dimensions basiques comme les nécessités biologiques, l'auteur définit les besoins de réalisation et de lien en parallèle avec Maslow (les niveaux 3 à 5). Spécialiste de l'étude des processus de motivation et de leadership, son apport majeur se situe dans la définition des besoins de pouvoir (Foudriat, 2007) : puissance individuelle et puissance institutionnelle. Du reste, pour McClelland, aucune hiérarchisation des besoins n'est requise. L'importance des différents besoins dépend de la socialisation et de la position sociale de l'individu dans la communauté et/ou l'entreprise. Ces travaux approchent peu à peu les préoccupations des théoriciens des enjeux des acteurs du terrain social, des gestionnaires des ressources humaines, des formateurs ou des éducateurs : des conditions doivent être remplies (besoins) afin de permettre l'effort ou l'expression de la créativité et du talent des individus. Pour Herzberg (1959, cité par Foudriat, 2007), par exemple, *des conditions de sécurité, des droits sociaux, des conditions de travail et de rémunération estimées correctes sont des facteurs d'une « hygiène sociale »*.

Enfin, au début des années 60, Henderson, une spécialiste des soins infirmiers, explique que les besoins fondamentaux de l'être humain peuvent être classés selon une liste ordonnée que les professionnels de santé utilisent lors des soins prodigués à une personne. Elle établit son classement en se basant sur une approche à la fois biologique (les besoins primaires ou homéostasies), psychosociale (les besoins secondaires) et spirituelle (besoins tertiaires, bien-être, développement personnel...). Elle établit ainsi une grille de quatorze points, utilisée

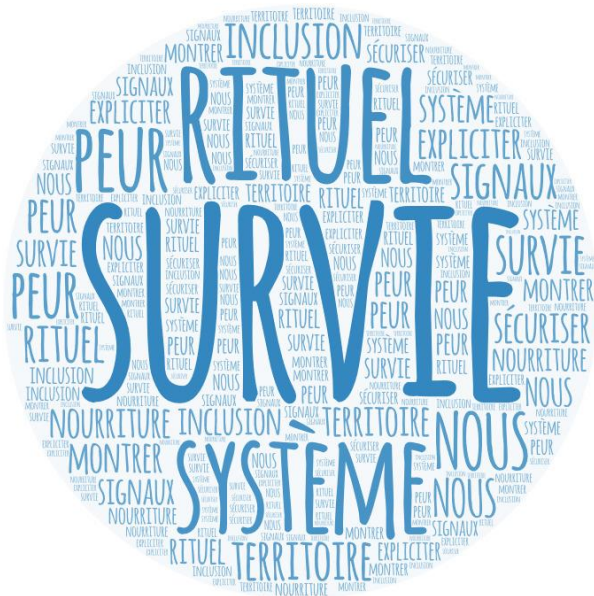
notamment pour établir le recueil de données utiles à l'infirmier. Parmi ces besoins, on peut relever manger et boire, maintenir sa température, sécurité pour soi et pour autrui, s'habiller, propreté corporelle, se distraire, communiquer, se renseigner, apprendre, etc. Ces indicateurs se retrouvent également présents dans les listes d'informations qui permettent d'estimer des niveaux de pauvreté au sein de populations données. Aussi, il n'est pas étonnant que dès la fin des années 70 des psychologues et des sociologues s'emparent de ces théorisations pour entamer la construction de grandes bases de données dans l'objectif de produire une mesure internationale de la pauvreté (Schaber, 1982).

L'on doit un des avatars les plus récents de la théorisation psychosociale des besoins humains à deux professeurs belges : Pourtois et Desmet (2004). Leur « paradigme des douze besoins » a pour but l'établissement de repères dans l'éducation, l'action sociale et la construction identitaire des individus. On trouvera dans ce modèle un ensemble d'axes psychosociologiques et psychopédagogiques indispensables à l'individu. Il en découle des propositions de pratiques éducatives et de soutien qui visent à les satisfaire au mieux. On retrouve chez Pourtois et Desmet la mise à jour des travaux précurseurs de Maslow et collègues placés dans un contexte d'interactions sujet/milieu. La *dimension affective*, associée au besoin d'affiliation, s'y exprime à travers trois aspirations que l'individu exerce tant dans le milieu familial que dans tout autre milieu. Ces besoins sont l'attachement, l'acceptation, l'investissement à travers des liens interpersonnels et intergroupes. La *dimension cognitive* répond au besoin d'accomplissement qui intervient dans le développement du sujet. C'est à travers les nécessités de stimulation, d'expérimentation et de renforcement que l'acteur exprime son besoin d'agir sur le monde, de le comprendre, de le transformer. Le lien à l'éducation est patent. La *dimension sociale*, élément clé dans la constitution de l'individu, s'illustre par les besoins de communication, de considération et de structure. Ici, c'est par la recherche d'une autonomie socio-économique, d'un processus d'individuation, mais aussi d'une appartenance socioculturelle, que les interactions sujet/milieu sont approchées. Pour l'acteur socio-éducatif qui tente de mesurer les effets d'interventions psychosociales comme un accompagnement ou une relation d'aide auprès de personnes en difficulté ou en situation de déprivation, l'attention sera prioritairement attirée par *des indicateurs qui engagent l'existence ou non de conditions qui favorisent l'autonomie et la communication*. Enfin, la *dimension idéologique* désigne l'ensemble des représentations et des valeurs véhiculées par le sujet au cours de son développement. La famille, l'école, les pairs sont les principaux lieux de transmission des idéologies. Pour Pourtois et Desmet (2004), le beau, le vrai, le bon, le bien sont les valeurs à investiguer. Cette dernière dimension nous renvoie entre autres à l'accessibilité des instruments d'information et de diffusion culturelle.

Accompagnement psychosocial

Partant de ces considérations, l'accompagnement psychosocial relève de différentes postures professionnelles, aucune n'étant meilleure que l'autre ; complémentaires, toutes doivent s'inscrire dans un contexte et une temporalité qui leur donnent sens et favorisent l'émancipation, l'implication grandissante et l'ouverture au monde des personnes aidées. L'accompagnement des personnes vulnérables, en particulier, participe d'un double mouvement de centration sur soi et d'ouverture aux autres, terme qui brasse l'ensemble des personnes concernées, les professionnels, les bénévoles..., car pour communiquer, une communauté de partage est nécessaire. *Le rôle de l'accompagnement est ainsi de créer une telle communauté autour des personnes impliquées*, ce qui suppose, pour les professionnels de l'accompagnement, de développer une éthique relationnelle et une gestion de l'attachement, afin de renforcer le sentiment de sécurité, ainsi que la confiance en soi des parties en présence. L'accompagnement psychologique ne peut, par exemple, faire l'impasse d'une aide concrète, qui visera la réinscription des personnes en difficulté dans la société. Seule la reconnaissance par autrui permet l'accès au pouvoir d'agir sur son propre devenir et sur celui de ses proches. Dans la plupart des accompagnements, l'intime rejoint ainsi les dimensions éthique et politique (Barras et Manço, 2019).

Ainsi, dans une approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes, *le critère d'efficacité de l'accompagnateur porte sur la capacité à développer, avec la personne accompagnée, une solution qui va dans la direction de ce qui est important pour elle, tout en tenant compte du contexte, des ressources disponibles à court, moyen et long terme* (Le Bossé et coll., 2009). Selon ces auteurs, il s'agit de « restaurer un mouvement » là où les personnes accompagnées ne parviennent pas à se dégager d'un *statu quo* qui les immobilise. Dans certains contextes particulièrement figés, on peut même avoir l'impression que rien n'est possible. Dans ce cas, toute la compétence de l'intervenant centré sur *l'empowerment* consiste à *dégager peu à peu des marges de manœuvre pour inventer des solutions*. Cette aptitude à dégager du nouveau suppose l'adoption d'un agir professionnel créatif, la mise en œuvre d'une action en contexte et une analyse des situations complexes afin d'éliminer les obstacles au développement des personnes accompagnées.



Accompagner des mineurs isolés

Dans son contexte à forte dimension traumatique, [un centre d'accueil pour mineurs étrangers non accompagnés](#) considérés comme particulièrement vulnérables positionne son action éducative dans un modèle en trois cercles concentriques. Il illustre une nécessaire hiérarchisation des besoins dans le développement d'un pouvoir d'agir auprès de personnes en situation de précarité extrême.

Au centre de l'action, la sphère « *survie* » aborde les besoins immédiats de sécurité et de refuge dans un registre essentiellement non verbal, en référence au fonctionnement binaire du cerveau reptilien (Métraux, 2011) : il s'agit de traiter en priorité les peurs viscérales et d'assurer un seuil minimal de sécurité. La sphère « *rituel* » répond aux besoins d'inclusion et d'affiliation par un vocabulaire essentiellement territorial et chorégraphique (Debatty et Gérard, 2008), en référence aux fondements de la communication interculturelle

(Cohen-Emerique, 2011) : il s'agit de développer une compétence de décentration personnelle et institutionnelle, de « *danser ensemble* » dans la complexité et la diversité, d'y trouver sa place. En périphérie, le sphère « *système* » situe les besoins d'adaptation et de développement personnel dans une perspective d'*empowerment* systémique (Le Bossé et coll., 2009), en référence à l'École de Palo Alto (Meynckens-Fourez et coll., 2011, Ausloos 2013) et dans une perspective spirituelle, au sens large, notamment en référence aux travaux du psychiatre Furtos (2014) : il s'agit d'y développer une posture « *à côté de* » – dite « *posture du siège passager* », d'accompagner le retour progressif à une capacité introjective et projective, à savoir une capacité à s'inscrire psychiquement et culturellement sur une ligne du temps. Cette posture professionnelle implique une créativité et une réflexion éthique permanente, dans laquelle *le cadre est mis au service de l'œuvre* (Longneaux, 2018).

Bibliographie

- Alderfer C. P. (1969), « An Empirical Test of New Theory of Human Need », *Psychological Review*, v. 4, n° 2, p. 142–175.
- Ausloos G. (2013), *La compétence des familles*, Toulouse : Editions Érès.
- Barras C. et Manço A. (coord.) (2019), *L'accompagnement des familles entre réparation et créativité*, Paris : L'Harmattan.
- Cohen-Emerique M. (2011), *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques*, Rennes : Presses de l'École des Hautes Études en Santé Publique (EHESP).
- Debatty J. et Gérard B. (2008), *Osez le conflit*, Waterloo : Editions Luc Pire.
- Foudriat M. (2007), *Sociologie des organisations : la pratique du raisonnement*, Paris : Pearson Education.
- Furtos J. (2014), *La vie de l'esprit : le pouvoir du commencement dans le grand temps*, *Rhizome*. Bulletin national santé mentale et précarité, n° 54, p. 5-6.
- Le Bossé Y., Bilodeau A., Chamberland M. et Martineau S. (2009), « Développer le pouvoir d'agir des personnes et des collectivités. Quelques enjeux relatifs à l'identité professionnelle et à la formation des praticiens du social », *Nouvelles politiques sociales*, v. 21, n° 2, pp. 174-190.
- Longneaux J. M. (2018), « Comment rendre le travail absurde, en 4 leçons + 1 », *Ethica Clinica*, n° 91.
- Métraux J. C. (2011), *La migration comme métaphore*, Paris : La Dispute.
- Meynckens-Fourez M., Vander Borgh C., Kinoo P. (2011), *Eduquer et soigner en équipe*. De Boeck Supérieur.
- Pourtois J.P. et Desmet H. (2004), *L'éducation postmoderne*, Paris : PUF.
- Schaber G., Gailly B. (1982), *Towards a quantitative assessment of social policies and antipoverty schemes*, Bruxelles : European Programme of Pilot Schemes and Studies to Combat Poverty.