



“L’assistant au projet de vie ” : vers une nouvelle forme d’accompagnement ?

Sylviane Biglione

► **To cite this version:**

Sylviane Biglione. “L’assistant au projet de vie ” : vers une nouvelle forme d’accompagnement ? . Education. 2016.

HAL Id: dumas-01405157

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01405157>

Submitted on 29 Nov 2016

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial 4.0 International License



**«L'Assistant au projet de vie»: vers une
nouvelle forme d'accompagnement?**

Sylviane BIGLIONE

Directeur de mémoire : Serge THOMAZET

Master 2

«Scolarisation et Besoins Éducatifs Particuliers»

Année 2015-2016

ESPE Clermont-Auvergne, Université Blaise-Pascal

Remerciements

Je tiens à exprimer ici mes sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire:

À Serge Thomazet, mon directeur de mémoire, pour m'avoir guidé, pour sa confiance et sa disponibilité tout au long de ce travail de recherche.

Aux APV, pour leur disponibilité et leur engagement dans les échanges.

À tous les acteurs de cette expérimentation, pour avoir alimenté des réflexions personnelles et professionnelles.

À mes collègues de travail, pour avoir relu et corrigé mon travail.

À tous mes proches, pour leur présence et leur soutien.

Résumé

Master Scolarisation et Besoins Éducatifs Particuliers - Enseigner aux élèves à besoins éducatifs particuliers

Année 2015 - 2016

Sylviane Biglione

«L'Assistant au projet de vie»: vers une nouvelle forme d'accompagnement?

Résumé:

L'accompagnement est une pratique protéiforme et transversale. Aujourd'hui l'accompagnement se définit comme un processus d'intervention sociale où le sujet doit avant tout être l'acteur de son propre changement. En ce sens, les politiques actuelles conduisent à une réorganisation de l'action publique, notamment via la mise en place de nouveaux métiers de l'accompagnement.

Actuellement en France, l'expérimentation d'une nouvelle fonction est en cours, celle «d'Assistant au projet de vie», dont l'objectif est d'aider les familles et les personnes en situation de handicap à formaliser leur projet de vie. Toutefois, comment présenter la fonction d'Assistant au projet de vie? Comment va-t-elle se mettre en œuvre? Quel(s) sont les déterminants de l'activité? La finalité de ce travail de recherche est d'essayer de définir la place et le rôle de l'Assistant au projet de vie notamment à partir de l'identification de tensions, dilemmes de métier.

Mots clés: handicap - accompagnement - famille - projet de vie - société inclusive

«Life Project Assistant»: towards a new form of support

Summary:

Support is a multi-faceted and cross practice. Today support is defined as a social intervention process where the subject should primarily be the actor of his own change. This is why the current politics are driving a reorganization of the public action, in particular by the establishment of new support professions.

Currently in France, a new function is at an experimental stage, that of «Life Project Assistant», which aims to help families and individuals with disabilities to formalize their life project. However, how to present the function of a Life Project Assistant? How will it be implemented? What are the characteristics of this role? The purpose of this research is to try to define the place and role of the Life Project Assistant by identifying tensions and function dilemmas.

Key words: handicap - support - family - life project - inclusive society

SOMMAIRE

Introduction	p 7
Première partie: Cadre conceptuel	p 8
1. Approche historique: L'accompagnement de la notion au concept	p 8
1.1. Du concept au processus: l'accompagnement une commande sociale	p 11
1.2. Le processus d'accompagnement : vers un remaniement des postures et des fonctions de l'intervention sociale	p 14
2. L'accompagnement : une démarche d'empowerment	p 16
3. L'accompagnement: avant tout une éthique?	p 18
4. Accompagnement et handicap	p 19
4.1. L'Accompagnement des personnes en situation de handicap s'inscrit dans un contexte européen et international	p 21
4.2. Le handicap en France: vers des changements de paradigmes dans l'accompagnement	p 23
4.3. Les nouvelles politiques de l'accompagnement: vers la mise en place de nouveaux métiers	p 25
5. Conclusion et début de problématisation	p 27
Deuxième partie: Cadre scientifique de la recherche	p 28
1. Eléments de contexte	p 28
2. L'expérimentation d'un dispositif d'aide à la construction du projet de vie	p 29
3. Ma participation et mon rôle de chercheur	p 31
4. Méthodologie de la recherche	p 31
4.1 Mise en place de la recherche	p 33
4.1.1. Participation à un collectif d'analyse de travail	p 34
4.1.2. Recueil de données	p 34
4.1.3. Présentation des différentes méthodologies	p 34
Troisième partie: Données issues de l'activité professionnelle de l'APV	p 38
1. Principes éthiques mis en œuvre dans cette recherche	p 38
2. Résultats	p 39
2.1. APV un métier à construire du point de vue organisationnel	p 39
2.2. Un métier à la prescription floue	p 40
2.3. Un repérage et une émancipation difficile face aux services médico-sociaux	p 42

2.4. L'APV un professionnel de l'inter-métier: une pratique entre milieu ordinaire et milieu spécialisé	p 44
2.5. L'APV un double coeur de métier?	p 45
2.6. L'APV vers une fonction de médiation au service de l'accompagnement	p 46
2.7. L'empowerment : la nouvelle porte d'entrée de l'accompagnement	p 47
2.8. Un métier positionné dans l'informel?	p 49
2.9. Des outils en construction ?	p 51
Quatrième partie: Discussion	p 53
1. Analyses issues de l'activité: L'accompagnement: entre tensions d'inter métier et dilemmes de métier	p 53
1.1. Le projet de vie: un outil collaboratif au service d'un agir réciproque	p 54
1.2. Entre conseil, guidance et suivi: une typologie des postures d'accompagnement	p 56
1.3. La place de l'APV dans le travail collectif: vers une typologie des formes de partenariat	p 58
1.4. La coordination: une tâche complexe	p 60
1.5. Quels outils pour l'APV?.....	p 63
Conclusion	p 65
Bibliographie	p 67
Annexes	p 71

Tableau des figures et tableaux

Figures

Figure 1: Recommandations rapport mondial sur le handicap 2011	p 22
Figure 2: Changements de paradigmes autour du handicap, rapport Chossy 2011	p 24

Tableaux

Tableau 1: Tableau synthétique de la recherche	p 37
---	------

Introduction

La notion d'accompagnement fait référence à une pratique sociale, transversale et plurielle dont l'émergence en France date des années 1990 (Fustier 1993, Houde 1996, Philibert et Wiel, 1998). Cette notion s'étend alors rapidement dans la plupart des secteurs professionnels (éducation, formation, travail social, santé, entreprise...) mais s'inscrit également dans les discours politiques. Aujourd'hui, l'accompagnement a encore du mal à trouver une définition consensuelle, tant son utilisation renvoie à des usages multiples mais aussi à une dimension éthique, subjective qui appelle à la responsabilité de chacun. Cependant, si l'on considère que la relation est bien le cœur de l'accompagnement, la prise en compte de la dimension éthique devient alors fondamentale pour accéder à une compréhension chronologique des différents changements de postures, fonctions de l'accompagnement.

Compte-tenu de la diversité des termes utilisés, il semble essentiel d'entreprendre un travail sur les mots, l'essence même de la mise en acte. Nous verrons alors que la notion d'accompagnement s'apprécie différemment, en mot et en pratiques suivant les champs professionnels. Il existe en effet une pluralité d'accompagnements dans la sphère professionnelle qui se caractérisent par une démultiplication des pratiques, des prises en charge (coaching, tutorat, mentorat, counseling, parrainage ...). Toutes ces pratiques forment une nébuleuse (Paul, 2002) tant leurs usages sont multiples, insaisissables au point qu'il devient difficile de les définir, de cerner le flou de leurs relations entre elles. Pour Paul (2004), la notion d'accompagnement ne peut donc servir de concept à elle seule. Néanmoins, le terme d'accompagnement constitue la base commune, le point d'ancrage de toutes ces pratiques diverses.

Dans un premier temps, par le biais d'une approche historique de l'accompagnement nous allons voir comment cette notion va peu à peu devenir un véritable concept (Paul, 2004). Pour ce faire, il est intéressant de commencer par discerner, expliciter la diversité des formes d'accompagnement présentes dans la sphère professionnelle. Toutefois, une compréhension seule de ces usages et de leur évolution ne peut pas permettre d'appréhender ce que signifie aujourd'hui «accompagné». C'est pourquoi dans un second temps, c'est à la condition d'une lecture plurielle, à partir d'un double observable: l'évolution des pratiques d'accompagnement et celle des politiques, qu'il va être possible de comprendre le passage d'une «nébuleuse» de l'accompagnement à une logique de processus.

En effet, «*l'accompagnement s'inscrit bien dans un processus d'intervention comprenant plusieurs phases et plusieurs moments de travail*». (De robertis, 2005). Ainsi, l'idée d'un processus d'accompagnement renvoie à la mise en œuvre de dispositifs, lesquels vont faire émerger de nouveaux métiers de l'accompagnement. (Paul, 2015). C'est pourquoi, pour illustrer mon travail, j'utiliserai deux sources de littérature, à savoir une littérature essentiellement anthropologique et sociologique et une littérature politique constituée de textes officiels (rapports, lois...) commandés par diverses instances parlementaires, ministérielles. Dans un premier temps, l'état des savoirs théoriques a pour objectif de nous aider à comprendre quel est aujourd'hui le sens qui est donné à l'accompagnement dans une logique de dispositif? Toutefois, dans un second temps, il sera également pertinent d'identifier, au delà des concepts les changements de paradigmes, tensions présent aujourd'hui dans les métiers de l'accompagnement.

Première partie: cadre conceptuel

1. Approche historique: L'accompagnement de la notion au concept

Le verbe accompagner est parasynthétique (cumul d'un préfixe et d'un suffixe autour du radical). Le radical «Compagn» signifiant «compain», «copain», celui avec qui on partage le pain ; ac- (avec) – cum (avec) – pagnis (pain/partage). Le verbe accompagner signifie «prendre pour compagnon, puis se joindre à quelqu'un, notamment pour faire un déplacement commun» (Le robert, 2002).

En France, le terme d'accompagnement fait suite à de multiples fractures du modèle sociétal, qui vont toucher entre 1950 et 1970 des figures ré-unificatrices comme la famille (effondrement du modèle familial), l'institution scolaire, la religion (Paul, 2004). Vers 1975 c'est la valeur travail qui est touchée. Ainsi, pour Le Bouedec le déclin des trois principaux pôles de cohésion sociale (famille, école, religion) symbolise «*une perte de repères collectifs au profit d'un développement grandissant des responsabilités individuelles et de la recherche d'autonomie*» (Le bouedec 2002, p 15).

Par ailleurs, selon Boutinet, Denoyel, Pineau et Robin, «*l'accompagnement devient alors une offre qui permet d'encadrer des autonomies menacées, de les suivre, voire de les guider, dans leurs cheminements quelque peu chaotiques*». (Boutinet et Al. 2007, p 244). C'est véritablement à partir des années 1990 que commence les premiers travaux sur l'accompagnement, période qui correspond à la «montée en puissance» de ce mode d'aide. Dans ce mouvement, la France connaît alors une multiplication des pratiques d'accompagnement, une succession de terminologie et d'usages (Paul, 2010). Il semble pertinent de les définir pour comprendre ce qui fait aujourd'hui «système» autour de cette pratique.

Paul (2009) propose dans ses travaux une approche historique qui répertorie et retrace l'évolution des différentes formes d'accompagnement. Pour Paul, le terme anglo-saxon «counseling», issu du latin «consilium»¹ (Gaffiot, 2000) est d'abord utilisé dans une forme psychologique et sociale pour faire référence à un ensemble de pratiques de conseils qui sous-tendent l'idée de résolution, de réflexion et de délibération. L'idéologie du counseling se situe donc dans une logique de soutien psychologique, de conseil. Le terme «sponsoring» est également utilisé, il s'apparente aujourd'hui à la notion de parrainage, terme qui de par sa signification laisse entendre un engagement mutuel entre deux parties, une sorte de pacte. Mais la notion de parrainage se réfère plus ici à une caution morale, une forme de soutien apportée à un tiers ayant comme valeur la moralité et la fidélité.

Paul explique aussi que le terme de «coaching» est également beaucoup utilisé dans différents secteurs de travail. Il est incarné par la fonction de «coach» qualifié de «*conseiller professionnel qui cherche à développer les performances d'un salarié, d'un acteur, d'un chef d'entreprise...*» (Larousse, 2000). Le «coaching» vise alors l'atteinte d'un objectif par un «accouchement» des connaissances, de la pensée.

Le terme «mentoring» est également employé, pour Paul (2004) principalement dans le sens d'accompagner les individus dans des moments de transitions dans le but de leur inculquer un certain nombre de valeurs, de codes qu'ils devront mobiliser dans un avenir proche.

Paul prend l'exemple d'un étudiant accompagner lors d'un moment de transition vers la vie professionnelle afin que ce dernier puisse s'imprégner des valeurs de l'entreprise qu'il va

¹En latin, le consiliarius est à la fois conseiller et interprète. Consilior contient la double idée de tenir conseil (délibérer) et de conseiller (délibérer au profit de).

rejoindre. Sur le plan étymologique «mentor», renvoie donc davantage à la notion de guide, de conseiller avisé et expérimenté. Ainsi, le mentoring poursuit l'idéologie d'une égalité entre générations.

Le terme de «tutorat», plus récent est quant à lui plus largement employé dans le paysage français (1980). D'après Paul (2004), sa symbolique n'est pas directement rattachée à la connotation de tutelle qui signifie «protéger» mais à une relation formative (tuteur, apprenant d'une personne) en situation d'apprentissage. Il a donc un objectif d'insertion suivant l'idée d'un modèle d'apprentissage.

Enfin, toujours selon Paul, le «compagnonnage» est une autre forme d'accompagnement qui répond, elle, à une idéologie de transmission des savoirs d'un « ancien » à un « novice » (apprenti). Dans ce cas de figure, l'apprenti est bien «accompagné» sur le plan de l'expertise mais aussi sur le plan moral. Pour les auteurs H.J Stiker, J. Puig et O. Huet (2014), «*Compagnonner c'est partager quelque chose, c'est être proche de quelqu'un, c'est faire du chemin avec ce quelqu'un, c'est être discret pour laisser la voix principale à l'autre, c'est harmoniser*». Mais finalement, que révèlent tous ces usages, terminologies?

Par le biais de cette rapide fresque historique, Paul nous fait remarquer, pour reprendre son expression, que l'accompagnement est «une nébuleuse» qui peut prendre de nombreuses formes «*L'accompagnement est protéiforme, ce n'est pas seulement évoquer la plasticité posturale qu'il requiert, c'est surtout souligner sa capacité de mimétisme. Lui faisant recouvrir toutes les apparences, entre manager et accompagner, entre logique de placement ou d'accompagnement*». (Paul, 2004 p 92)

Néanmoins, toutes ces formes d'accompagnement «*sont toutes fondées sur une base relationnelle forte (...) dans laquelle la fonction de l'un est de faciliter le passage de l'autre. Il s'agit bien d'être avec et d'aller vers*». (Paul, 2009 p 95). Toutefois, ces formes d'accompagnement semblent privilégier le but à atteindre au cheminement de pensée et les notions « d'agir réciproque », de partage ne sont pas présentes (sauf dans le compagnonnage). Cependant, pour Paul, toutes ces formes d'accompagnement ont un fondement commun une double dimension, de relation et de cheminement.

Ainsi, pour Paul, la dimension relationnelle permet une «mise en relation» (avec) qui permet de dessiner et redistribuer les places de chacun au sein de la relation duelle. A cette

première dimension, se superpose une dimension «opérationnelle» qui elle, conditionne le parcours, «la mise en chemin» (vers). Selon Paul, «*la dimension opérationnelle implique le marquage d'une temporalité qui se doit de respecter l'autre dans son rythme, ses capacités, ses actions*». (Paul, 2009 p 96)

1.1. Du concept au processus: l'accompagnement une commande sociale

Pour Paul (2004), l'accompagnement va peu à peu dépasser le concept pour devenir un véritable processus notamment, parce ce que l'accompagnement se joue à plusieurs niveaux de langages: politique, technique, pratique et éthique. L'activité des professionnels est alors étroitement liée aux discours politiques, qui place l'accompagnement au centre d'une action collective, en position de modérateur, au service d'un enjeu social fort : faire des individus des êtres autonomes, responsables capables de se gérer seul. Ainsi, selon Paul «*La promotion de l'accompagnement est également portée par des discours de responsabilisation de chacun dans la préservation de l'acquis et le développement de ses capacités potentielles (...)*». (Paul, 2009 p 98)

Sur le plan technique, Paul nous explique par exemple que la société propose une nouvelle configuration de l'accompagnement suivant un modèle proche du coaching, laquelle sous-tend une individualisation des problèmes, des démarches, néanmoins largement orientée par les aspirations collectives: «*l'accompagnement opérationnel des cadres et dirigeants, l'accompagnement collectif au changement et l'accompagnement des institutions, à travers les projets d'établissements, réfèrent à des actions de consultance ou de coaching individuel ou d'équipe*». (Paul, 2009 p 98)

En définitive, bien que la relation d'accompagnement soit individuelle, elle est aujourd'hui portée par une ambition collective. Ainsi, sur le plan pratique, l'injonction est faite aux professionnels d'exercer cette pratique instituée, pour répondre à la prescription sociopolitique

«ce qui n'empêche pas les professionnels de se demander si, tout en usant du terme accompagnement, on ne se trouve pas aujourd'hui soumis aux exigences qu'on prête au

coaching, à savoir la focalisation sur le résultat à atteindre au détriment du respect du projet de la personne». (Paul, 2009 p 98)

Selon Paul (2009), sur le plan éthique, en l'absence d'une définition unique de l'accompagnement, il peut naître une tension entre éthique et attentes normatives. Du côté de la personne accompagnée, il peut naître un paradoxe: le sujet détiendrait «subjectivement» tout ce qui est attendu de lui, toutefois ces attendus sont fortement initiés par l'environnement socio-politique.

Dans cette dynamique, Paul affirme:

«Tout en prônant la liberté de nos choix et le libre usage de notre autonomie, les dispositifs diffusent les normes de comportement. Les raisons d'agir se déplacent d'un extérieur autrefois repérable (l'ordre d'un maître, d'un directeur ou d'un patron) à l'intérieur de l'individu à qui est faite l'injonction de devenir maître de lui-même, de son destin, tandis que le dispositif s'emploie au façonnage de ce «lui-même» afin que, de sa propre initiative en quelque sorte, il opte pour les consignes normatives que l'on tend à imposer à sa conscience». (Paul 2015, p 23)

En résumé, pour Paul, il semblerait que pour «gagner leur autonomie», les individus soient parfois amenés à se conformer ou s'approprier des injonctions, attendus normatifs suggérés par l'environnement sociopolitique. En fait, d'après Paul (2015), cette «autonomie sous injonction» place l'accompagnement au centre d'un nouveau paradigme: l'accompagnement est aujourd'hui une commande sociale. Néanmoins, partant de ce constat, est-ce que dans un souci d'autonomisation, l'accompagnement vise réellement le guidage ou le modelage des individus pour qu'ils répondent à des attendus normatifs ?

D'après Nicolas-Le strat (1996), le fait de mettre l'individu au centre de préoccupations politiques, visant une démarche d'autonomisation portée collectivement, s'avère être en réalité un moyen simple et efficace pour l'impliquer subjectivement. De la même façon, Paul explique

que dans la prescription, *«Tous les métiers de l'accompagnement ont ainsi pour objectif de faire du sujet l'agent de son propre changement. Des dispositifs y participent»*. (Paul, 2015 p 23). C'est pourquoi dans les faits, Paul explique que la «nébuleuse» de l'accompagnement s'est peu à peu transformée en une logique de dispositif, suggérée par l'État au moyen d'une pratique collectivement instituée. Effectivement, pour Paul

«Toutes les formes d'accompagnement tendent aujourd'hui à être conditionnées par une même injonction : l'incitation faite à un sujet censé aspirer par lui-même à l'autonomie, à faire démonstration d'un agir sensé, injonction généralisée à s'inscrire dans une logique d'individualisation, d'autoréalisation et de responsabilisation». (Paul, 2009 p 105)

De plus, lors d'une conférence, Paul dira même que l'accompagnement est une *«démarche outillée, réfléchie de l'autonomisation de la personne»*. (Paul, 2009). Cela rejoint la pensée de Michel Foucault qui développe à partir des années 1970, une théorie du dispositif, qu'il décrit comme *«un ensemble hétérogène constitué de discours, d'institutions, d'aménagements architecturaux, de règles et de lois, etc»*. (Foucault, 1977, p 62-63). Alors que sur le terrain, la crainte que les dispositifs puissent modeler et formater les individus est bien réelle, selon Di Fabio et Lemoine (2009), les professionnels ont pourtant bien pour mission de ne pas faire à la place d'autrui, leur travail consiste donc essentiellement à «faire faire». En ce sens, dans les faits il existe souvent un clivage entre la prescription et l'activité réelle.

1.2. Le processus d'accompagnement: vers un remaniement des postures et des fonctions de l'intervention sociale

L'idée d'un processus² suppose de respecter des notions d'unité et de régularité dans l'intervention sociale. En ce sens, il semble alors nécessaire de faire un travail d'harmonisation à partir des postures et des fonctions d'accompagnement.

Pour Paul,

«définit la manière de s'acquitter de sa fonction ou de tenir son poste, c'est nécessairement un choix personnel relevant de l'éthique. Posture et fonction définissent une manière d'être et de faire dialectiquement liée (...) Par la fonction se transmettent les visées institutionnelles. Par la posture s'incarnent des valeurs d'un professionnel en relation à autrui». (Paul, 2004 p 98)

Par conséquent, *«l'accompagnant ou l'accompagnateur s'en trouve donc doublement défini par ce qu'il fait professionnellement et ce qu'il est personnellement, par le pouvoir qu'il représente et l'autorité qu'il exerce».* (Paul, 2004 p 98). En ce sens, pour Boutinet et Paul (2004) l'accompagnement astreint les professionnels à une posture spécifique. Par ailleurs, les travaux De Robertis qui cite Bouquet et Garcette montre aujourd'hui que la fonction d'accompagnement évolue,

«l'accompagnement social vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre. Inclus dans l'ISAP, l'accompagnant social ne peut donc être fondé que sur une démarche volontaire. Il repose sur la liberté de chacun et sur la capacité d'engagement réciproque. Cette démarche orientée vers le « faire ensemble » est attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours». (De Robertis, 2005)

Ainsi, au sens littéral comme symbolique l'accompagnement semble aujourd'hui résider dans le fait de se situer «aux côtés de». En effet, selon Le bouedec, pour qu'on puisse parler d'accompagnement, il faut que trois actions génériques émanent de l'accompagnateur *«accueillir et écouter, aider à discerner, cheminer aux côtés».* (Le bouedec et al 2001 p 141-142). Pourtant d'autres auteurs comme Paul (2004) pensent au contraire que l'accompagnant

² Suite continue de faits, de phénomènes présentant une certaine unité ou une certaine régularité dans leur déroulement.

doit d'abord être en position de retrait, situé en arrière de celui qu'il accompagne (position de soutien). Sa fonction va alors être de seconder l'accompagné, au sens d'optimiser ses potentialités. Toutefois, au sens de ces deux modèles, l'accompagnement n'est plus rattaché à une figure d'autorité, à des fonctions d'expertise. A ce titre, pour De Robertis (2005) la fonction d'accompagnement implique:

«Une notion de proximité et de présence - on est côte à côte, on est avec, on soutient l'autre. Suivi d'une notion de participation active de l'intéressé: on l'accompagne dans sa voie, celle qu'il s'est lui-même tracée, donc une notion d'autodétermination. Mais aussi une idée de mouvement: l'autre est en devenir, même si nous ne savons pas à l'avance vers où il va, et qu'il faut chercher avec lui le chemin pour y parvenir.

Sans oublier une notion d'individualisation: chaque personne est différente, chaque situation est unique même si elle peut être regroupée dans des catégories précises. Et enfin, l'idée de passage, de temps limité, de moment partagé mais de séparation après évaluation du chemin parcouru». (De Robertis, 2005)

Par conséquent, cette nouvelle conception de l'accompagnement traduit bien d'un remaniement des postures et des fonctions de l'accompagnement. En effet, les anciennes pratiques d'accompagnement, véhiculaient presque toutes l'idée d'une fonction de guidance (figure d'autorité) de la part de l'accompagnant, positionné comme un guide, placé devant la personne qu'il accompagne. Ainsi pour Paul, il semblerait aujourd'hui que les nouvelles postures d'accompagnement

«construisent une dimension relationnelle plus égalitaire là où prévalait exclusivement l'asymétrie comme relation d'ancien à novice, de maître à disciple ou élève. D'une manière générale, on tend à l'extension d'une conception de la relation pensée en termes de lien interpersonnels à une relation visant la coopération, d'une posture d'empathie à une posture réflexive». (Paul, 2009 p 101)

En ce sens, Paul explique qu'il attribue à l'accompagnement une dimension «formative», notamment par le biais d'une posture réflexive «autrement dit une démarche animée par une interrogation sur l'existence, doublée d'une exigence de s'actualiser dans la

réalité sociale (Lhotellier 2001) incluant un «compagnonnage réflexif» comme le propose Donnay (2008)». (Paul, 2009 p 104)

2. L'accompagnement: une démarche d'empowerment

Nous venons de voir que pour que l'accompagnement devienne un processus, il a été nécessaire de faire un travail de remaniement des postures et des fonctions d'accompagnement. Cependant, dans cette actualisation de l'accompagnement, la compétence de l'autodétermination est souvent une grande oubliée dans la prise en compte des personnes à besoins éducatifs particuliers (Sarrazin, 2012). Pourtant, dans une société qui vise à l'émancipation des personnes en situation de handicap, ce concept doit pouvoir trouver sa place.

Wehmeyer présente l'autodétermination comme un concept clé dans l'évolution de l'individu. Il définit ce concept comme *«les habiletés et les attitudes requises pour agir comme agent causal primaire sur sa propre vie et faire des choix en ce qui concerne ses propres actions, libéré des influences et des interférences externes exagérés»*. (Wehmeyer, Kelchner & Richards, 1996, p 632)

Ce concept se compose de quatre caractéristiques essentielles dont celle de «l'empowerment psychologique», qui vise à rendre l'individu acteur de sa vie, à renforcer son statut social, sa capacité à prendre des décisions par et pour lui-même. En effet, l'idéologie de l'empowerment vise à augmenter les capacités/ressources des personnes pour réduire les écarts à la norme. Selon Wehmeyer, l'empowerment psychologique représente

«les dimensions multiples de contrôle perçu par l'individu incluant les domaines de la personnalité (le « locus of control), cognitif (l'efficacité personnelle) et motivationnel (les attentes d'issues positives). Grâce à l'empowerment psychologique, la personne est convaincue: qu'elle a le contrôle des circonstances importantes pour elles ; qu'elle dispose des compétences nécessaires pour atteindre efficacement les résultats attendus; qu'elle applique ses capacités pour atteindre les buts espérés».(Wehmeyer, 1996, p 282)

Par conséquent, l'empowerment (approche subjective), source d'individualisme semble aujourd'hui être la nouvelle porte de compréhension et/ou d'action de l'accompagnement notamment parce que cette démarche sous-entend le passage d'une logique d'expertise centrée

sur l'action du professionnel à une logique d'autonomisation centrée sur la personne. En ce sens, la posture du professionnel a dû évoluer pour répondre à de nouveaux codes relationnels. C'est pourquoi, l'accompagnant est passé d'une posture altruiste à une posture réflexive (relation plus égalitaire) où les finalités recherchées sont la construction du sens et des connaissances par le sujet-acteur lui-même, le développement de liens de coopération, la valorisation du processus au détriment du contenu.

En témoigne la pensée de Paul qui décrit l'accompagnement comme:

«un dispositif relationnel visant la parité, c'est-à-dire le rapport d'égalité dans l'échange et le dialogue, des principes éthiques tels que celui de « ne pas se substituer à autrui». Mais aussi une démarche personnalisée adaptée à la situation et au contexte, une posture d'écoute facilitant le questionnement réflexif d'une personne sur ce qu'elle veut ou peut dans une situation dans laquelle elle est prise et partie prenante et un cadrage institutionnel qui fait référence». (Paul, 2015 p 22)

Ce concept semble donc mettre l'accompagnateur en position de devoir être en partage, aider l'autre à développer des capacités de prise en charge par lui-même. Toutefois, même si l'utilisation du terme d'empowerment est relativement récente dans les pratiques d'accompagnement, la philosophie de ce concept, elle, n'est pas nouvelle. Pour exemple, certains professionnels travaillent depuis déjà longtemps à partir de conceptions proches de l'empowerment. C'est le cas notamment de G. Ausloo, thérapeute familial, qui dans son travail d'accompagnement auprès des familles engage deux postulats :

- Le postulat de la compétence: une famille ne peut se poser que des problèmes qu'elle est capable de résoudre. Parler de compétences est une façon de mettre en avant les atouts de la famille de par ses compétences, plutôt que de considérer ses manques, modifiant du même coup inévitablement la position du thérapeute.

- Le postulat de l'information pertinente: Pour Ausloo, l'information pertinente est celle qui vient de la famille et y retourne. Cette notion a précédemment été développée par Bateson en 1979, *«faire circuler l'information n'est donc pas recueillir des données, mais faire découvrir aux membres de la famille des choses qu'ils ne savaient pas qu'ils savaient sur leur relation».* (Ausloo, 1995 p 30)

Selon Ausloo, les parents sont très souvent mis en accusation, disqualifiés en ce qui concerne le rôle et la responsabilité qu'ils doivent jouer auprès de leur enfant. Il semble alors normal qu'à certains moments, certains parents ne se sentent plus capables de continuer, en arrivant même parfois à refuser de jouer leur rôle de parent. D'après Ausloo, le véritable enjeu est d'arriver à passer de «la famille coupable» à la «famille responsable», puis, ensuite, à la famille «compétente». Travailler avec les familles, c'est *«travailler avec eux (...) avec nos compétences, nos valeurs, nos responsabilités respectives, ainsi que nos insuffisances en sachant qu'il n'y a pas de vérité en éducation, mais seulement un processus d'essais et d'erreurs dans lequel on peut cheminer et grandir»*. (Ausloo, 1995 p 161)

3. L'accompagnement: avant tout une éthique?

En complémentarité de l'approche historique de l'accompagnement nous allons voir à présent que l'éthique est aussi une dimension fondamentale à prendre en compte dans l'actualisation des pratiques d'accompagnement. En effet, la dimension éthique de l'accompagnement demeure un principe fondamental dans le processus d'accompagnement. Selon Vial et Caparros-Mencacci (2007), l'éthique de l'accompagnement est «ce qui s'actualise» dans l'accompagnement, et non un énoncé d'intention. C'est donc par la dimension éthique de l'accompagnement que se véhicule la valeur de partage, qui guide l'action.

En ce sens, aujourd'hui, sur un plan éthique, l'accompagnement n'est plus pensé comme une relation faite d'empathie et d'écoute qui s'appuierait exclusivement sur la compétence d'expert du professionnel (posture surplombante et normative). Au contraire, l'accompagnement semble évoluer vers la construction d'une relation fondée sur la prise d'initiative des personnes et le développement d'une éthique d'engagement réciproque *«fondé sur une initiative volontaire, même si cela ne signifie pas nécessairement que la personne accompagnée prenne l'initiative de la demande; il repose sur une éthique d'engagement réciproque»* (Stiker & al, 2014 p 87). Par conséquent, l'accompagnement dépasse aujourd'hui l'idée d'une relation forte à l'autre pour se situer davantage du côté de la construction d'une action commune.

«Le développement historique du mot a donc contribué à le dévitaliser de sa dimension relationnelle forte entre deux êtres humains qui se choisissent mutuellement, pour insister sur

l'idée d'action commune». (Paul, 2009 p 101). Par ailleurs, l'accompagnement est toujours une décision éthique (rien ne nous y oblige légalement).

4. Accompagnement et handicap

Tout d'abord, la revue de littérature nous montre que c'est dans le champ du travail social qu'apparaît en premier l'usage professionnel du mot «accompagnement». Fustier (1993), désigne dans les années 70/80 l'accompagnement comme les tâches liées à la vie quotidienne des usagers placés en institution : lever, repas, toilettes en opposition avec des tâches plus techniques assurées par des spécialistes: médecins, psychologues etc. De plus, selon Paul, *«le terme accompagnement doit évidemment beaucoup à son association aux soins palliatifs»*. (Paul 2009 p 98). Ainsi, le terme d'accompagnement a été emprunté à la terminologie sanitaire. Ensuite, De Robertis (1994) explique que l'action qui vise à soutenir une personne ou un groupe de personne est depuis toujours caractéristique du travail social.

En effet, Paul souligne *«qu'au 19ème siècle nous parlions d'assistance, entre 1904 et 1930 d'aide et de protection, entre 1930 et 1945 de suivi, entre 1946 et 1970 de prise en charge, entre 1970 et 1985 d'approche globale et la notion d'intervention et finalement à partir de 1985 d'accompagnement, notion qui tente de se définir par son contraire: non interventionnisme»*. (Paul, 2010 p 11)

Ainsi, *«d'une visée réparatrice (relation d'aide) puis restauratrice (aide à la relation), on est passé à une visée de professionnalisation, impliquant développement des compétences et acquisition de nouvelles attitudes cognitives telles que la réflexivité et la problématisation»*.(Paul, 2009 p 104). Par ailleurs, Sticker & al (2014, p 86) reprennent un historique et une approche définitionnelle de l'accompagnement dans le champ social.

La longue citation qu'ils reprennent est tirée d'un rapport commandé par le DASS et la DRASS de Lyon :

«Le succès soudain du terme accompagnement dépasse le simple tic de langage. Ce n'est pas seulement une histoire de mots, mais d'idées, de politiques et de pratiques ; 1988-1989, c'est dans ce contexte de précarité, de chômage massif, de progression des publics en difficulté, d'exclusion que le terme accompagnement social supplante peu à peu celui de suivi social. Aujourd'hui on le retrouve dans la plupart des dispositifs et programmes de prévention

et de lutte contre les exclusions (...) Il semble ainsi s'imposer de plus en plus comme une réponse face à l'exclusion. Il se présente comme différent des formes anciennes de suivi en ce qu'il n'est pas uniquement centré sur la personne mais inclut le travail d'articulation avec l'offre d'insertion. Nous n'avons pas de définition claire et précise de cette notion, mais l'accompagnement social peut-être considéré comme l'une des modalités d'intervention sociale. Il s'inscrit ainsi dans une relation contractuelle, formalisée ou non entre une personne en difficulté sociale et un professionnel disposant de techniques propres et reconnues pour résoudre ces difficultés». (Guèle J., Sibeud C., Rabeyrin J., Devries 2003)

Ainsi, d'un point de vue politique *«l'accompagnement social apparaît de façon nette dans un contexte de crise sociale et de montée de l'exclusion, d'évolution des politiques publiques»* (Guèle & al 2003, p 10). Cependant, à partir des années 70, dans le domaine du handicap, le modèle médical tend à laisser sa place à un modèle plus social du handicap. Ce modèle social met l'accent sur les capacités et prend en compte la dimension sociale du handicap. En effet, Fougeyrollas débute en 1988 des travaux en sciences sociales qui ont conduit à donner une nouvelle définition du handicap. Son modèle de développement humain, fait émerger l'idée d'un processus de production du handicap (PPH).

«Le PPH montre que la réalisation des habitudes de vie peut être influencée par le renforcement de nos aptitudes et la compensation de nos incapacités par la réadaptation, mais également par la réduction des obstacles dûe,, par exemple, aux préjugés, au manque d'aide ou de ressources, à l'absence d'accessibilité du domicile ou de l'école, à la difficulté de se procurer de l'information imprimée adaptée ou de se déplacer au moyen d'une signalisation accessible. Le PPH est donc un modèle positif qui ne place pas la responsabilité du handicap sur la personne». (Fougeyrollas, 1988)

Ce modèle social du handicap, fait donc apparaître la distinction entre l'organique et le fonctionnel. De ce fait, il montre le rôle décisif que jouent l'environnement et le contexte dans la conceptualisation et la modélisation du handicap. Selon le PPH, l'environnement peut donc faire obstacle à la participation car il résulte de l'interaction entre des caractéristiques individuelles et les exigences du milieu.

4.1. L'Accompagnement des personnes en situation de handicap s'inscrit dans un contexte européen et international

A partir des années 80, nous pouvons observer en France une approche différente de la santé. En témoigne l'adhésion de la France à la charte d'Ottawa (1980), qui traduit l'ambition d'une approche globale de la santé prenant en compte la diversité des déterminants de la santé, devant permettre à l'individu d'être acteur de son projet de vie.

«La santé est engendrée et vécue dans les divers contextes de la vie quotidienne, là où l'individu s'instruit, travaille, se délasse ou se laisse aller à manifester ses sentiments. Elle résulte du soin que l'on prend de soi-même et d'autrui et de la capacité à prendre des décisions et à maîtriser ses conditions de vie; elle réclame, en outre, une société dans laquelle les conditions voulues sont réunies pour permettre à tous d'arriver à vivre en bonne santé». (Charte d'Ottawa, 1986)

Dans ses principes généraux, la convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) reconnaît elle aussi *«la participation et l'intégration pleines et effectives à la société»* (article 3 de la CDPH). Par ailleurs, l'OMS et la Banque mondiale produisent conjointement un rapport mondial sur le handicap (2011) qui propose un ensemble de recommandations concrètes pour dépasser les obstacles et les inégalités liés au handicap.

«Le rapport fournit les meilleures données disponibles sur les moyens qui fonctionnent pour surmonter les obstacles pour accéder aux soins de santé, à la réhabilitation, à l'instruction; à l'emploi et aux services d'appui, et pour créer un environnement favorisant l'épanouissement des personnes handicapées. Il se termine par un ensemble concret d'actions recommandées pour les gouvernements et leurs partenaires».

(Rapport mondial sur le handicap, 2011)

Ce rapport fait les recommandations suivantes:

Permettre l'accès à tous les systèmes et services ordinaires
Investir dans des programmes et services spécifiques pour les personnes handicapées
Adopter une stratégie nationale et un plan d'action sur le handicap

Impliquer les personnes handicapées
Développer des ressources humaines
Prévoir un financement suffisant et améliorer l'accessibilité économique
Sensibiliser le grand public et lui faire mieux comprendre le handicap
Améliorer la collecte des données sur le handicap
Renforcer et soutenir la recherche sur le handicap

Figure 1 - Recommandations rapport mondial sur le handicap, 2011

Par conséquent, tous ces textes internationaux sont résolument tournés vers un processus de non-discrimination et d'aménagement de la société pour que celle-ci soit plus inclusive. Ainsi, même si la France a beaucoup emprunté au modèle «déficience, incapacité, désavantage de l'OMS» (travaux de Philippe Wood adoptés en 1988), il semblerait que depuis une dizaine d'années la France s'aligne sur les textes internationaux, basés sur un modèle social du handicap (CIH-2, 2000).

A ce titre, en France, c'est véritablement par la loi du 11 février 2005, «*pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*» que le handicap est reconnu comme une réalité multifactorielle, dont la déficience n'est qu'un des facteurs.

«Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant». (Loi 2005-102)

En effet, il est admis aujourd'hui que *«le handicap est une restriction de participation sociale, résultant des interactions entre les déficiences, leurs conséquences en termes de limitations d'activité et les obstacles environnementaux auxquels les personnes handicapées sont confrontées»* (Loi 2005-102).

4.2. Le handicap en France: vers des changements de paradigmes dans l'accompagnement

Depuis de nombreuses années, les personnes en situation de handicap et leur famille transmettent au législateur leur besoin d'un parcours de vie équivalent à celui des autres personnes, dans lequel leurs droits et leur citoyenneté seraient davantage reconnus. C'est pourquoi, depuis maintenant une vingtaine d'années, nous avons pu voir que les textes internationaux et européens³ vont dans le sens d'un processus de non-discrimination et d'aménagement de la société pour que celle-ci soit plus inclusive. En effet, en France l'ambition collective est d'élever la participation sociale des personnes en situation de handicap. En effet, pour Priou,

«ces politiques (actuelles) s'inscrivent ainsi dans la perspective ouverte par le concept de capacité de base: elles prennent désormais en compte plus globalement l'ensemble des besoins, des capacités et des attentes de la personne avant d'élaborer, avec, elle un projet individualisé d'aide et d'accompagnement... Cette évolution, fondée sur les principes d'égalité des chances et d'égalité de liberté, constitue une rupture fondamentale avec les politiques antérieures». (Priou, 2007 p 55)

Ainsi, la France connaît à son tour, depuis une dizaine d'années, des avancées législatives majeures⁴ en faveur d'une meilleure prise en compte du handicap. C'est dans ce contexte politique et social et sous l'impulsion des associations au service des personnes handicapées, qui souhaitent affirmer leur rôle d'acteur pour les personnes handicapées ou fragiles qu'elles accompagnent, que s'instaure notamment la loi «hôpital, patients, santé, territoires» (2009) et la création des Agences régionales de santé. Cependant, le rapport parlementaire Chossy (2011) montre également la nécessité et le travail qu'il faut encore faire pour passer de la prise en charge à la prise en compte du handicap dans notre société. Charles Gardou, qui a écrit la

³ Textes de l'OMS, Charte d'Ottawa 1986, Convention internationale relative aux droits de la personne handicapée (CDPH), 2006, (article 24 sur l'éducation), UNESCO, déclaration de salamanque, 1994, Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne de 2000 ...

⁴ Lois n° 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, n° 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, n° 2007-293 réformant la protection de l'enfance, n°2009-879 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, n°2013-595 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République, n° 2016-41 de modernisation de notre système de santé

préface introductive de ce rapport, nous explique que son contenu nous invite à nous interroger sur notre «forme culturelle» mais «invite implicitement à se refaire une culture». Pour Gardou, ce rapport invite à «travailler au déplacement du centre de gravité de nos conceptions et de nos pratiques» et, plus précisément, à passer:

De la rééducation de la personne, à ses besoins, à la reconnaissance de ses désirs
De la prise en charge, à la prise en compte.
De représentations colonisées par les préjugés à une pensée libérée des peurs ancestrales.
De la marginalité à une place pour chacun dans l'ensemble social.
De l'affirmation des droits à leur effectivité inconditionnelle.
De la destitution de la parole à la reconnaissance de sa valeur irremplaçable.
Du handicap comme attribut de la personne, au handicap comme situation. Des ruptures, à la continuité de l'action.
De l'émotionnel, à l'accès à la connaissance. Des mots-frontières, à des termes-liens.
D'une conception normative et catégorisante, à une acceptation du foisonnement des formes de la vie.
De la particularisation du handicap, à sa prise en compte collective.
De territoires protégés, à un monde commun.
D'une culture qui sacralise la puissance, à une société perméable à la vulnérabilité.
De la focalisation sur les manques, à la valorisation des potentiels.
Des paroles aux actes.
Des palliatifs et autres pis-allors, à l'excellence

Figure 2 - Changements de paradigmes autour du handicap, rapport Chossy, 2011

Nous venons de voir que l'accompagnement connaît de nombreux changements de paradigmes, qui sont pris en compte sur le plan politique. C'est donc dans ce nouveau sciage, qui témoigne d'un changement de paradigme, que Paul (2015) explique que l'accompagnement tient compte d'une double influence: l'activité des politiques et celle des professionnels.

Néanmoins encore une question se pose, comment adapter l'accompagnement aux parcours de vie des personnes handicapées?

4.3. Les nouvelles politiques de l'accompagnement: vers la mise en place de nouveaux métiers

Nous avons pu voir que la manière dont est pensée l'ambition inclusive par une société conditionne les orientations politiques et les pratiques sociales. En ce sens, l'évolution des politiques sociales en faveur du handicap a permis des changements de paradigme majeur dans le champ médico-social. L'un des plus importants est révélé dans le rapport de fin de mandature du CNCPH de juillet 2012, dans lequel émerge la volonté de faire évoluer les établissements et services médico-sociaux vers une logique de *«dispositifs globaux d'accompagnement»* avec des plateaux techniques coopératifs.

Dans ce mouvement, deux ans plus tard, le rapport Piveteau (2014) *«Zéro sans solution- Le devoir collectif»* aspire à la mise en place d'un parcours de vie sans rupture pour les personnes en situation de handicap et leurs proches. Ce rapport indique que l'adhésion et la participation active des personnes sont recherchées en priorité *«on peut rejoindre sans difficulté l'interpellation selon laquelle ce qui ne sera pas fait avec les personnes et leurs proches sera fait contre elles»* (Piveteau, 2014).

Par ailleurs, le rapport avance des besoins liées à l'accompagnement et fait des préconisations de mise en oeuvre, *«confier aux associations gestionnaires»* notamment *«d'articuler plusieurs interventions professionnelles en les séquençant dans le temps; elle est également une offre d'intensité adaptable, qui permet l'accompagnement renforcé par une densification des interventions »*. (Piveteau, 2014).

En ce sens, les orientations dans les établissements ne doivent plus uniquement dépendre du nombre de places disponibles mais qu'il faut désormais raisonner à partir de réponses globales *«avec un ensemble coordonné de mobilisation d'autres services, qui garantiront effectivement le parcours sans rupture pour chacun»* (Piveteau, 2014). De plus, *«seul le recours*

aux solutions les plus proches possibles du droit commun permet d'adapter la réponse aux besoins». (Piveteau, 2014).

A ce titre, le rapport affirme la volonté d'un travail qui doit se faire au service du parcours de vie, et donc dans la transversalité sociale, médico-sociale, sanitaire et scolaire:

«Il convient (...) de garantir que tous les intervenants vont travailler dans une logique et une culture de parcours. C'est-à-dire d'une façon qui optimise, non seulement leurs actes propres, mais également l'effet global de l'ensemble des interventions, dans le sens du besoin et des attentes de la personne » et, « qui dit logique et culture de parcours, dit engagement de tous les partenaires du parcours, sans exception, à faire évoluer, de façon parfois substantielle et exigeante, leurs méthodes de travail». (Piveteau, 2014)

Ainsi, la volonté des nouvelles politiques d'accompagnement est de penser une transversalité de l'offre de services, un décloisonnement des secteurs (médico-social, sanitaire, éducatif, droit commun...). Par conséquent, le rapport indique que *«la montée en compétence interne au champ médico-social ne peut pas s'effectuer indépendamment de la montée en compétences des équipes scolaires et sanitaires face aux mêmes situations problèmes». (Piveteau, 2014).*

A ce titre, les nouvelles politiques de l'accompagnement amènent à une réorganisation de l'action publique. Ainsi, tel que préconisé dans le rapport, la logique d'offre de services tend à être remplacée par une logique de prestation, qui permettrait de développer un travail collectif, collaboratif qui permettraient de proposer des réponses au plus près des besoins des personnes en situation de handicap et de leur famille. C'est pourquoi, l'action publique en faveur du handicap vise à développer des principes d'action centrés sur les parcours de vie en veillant notamment à *«faire participer les personnes et mieux les accompagner», s'appuyer sur «le ressenti et le vécu des personnes, sur leur expertise d'usage» (Touraine et Neuville, 2015).*

Pour ce faire, le texte de loi propose entre autres *«d'organiser la fonction de référent de parcours, pour permettre la mise en place d'un accompagnement global». (Touraine et Neuville, 2015).* L'expérimentation de cette fonction est actuellement en cours dans plusieurs régions de France.

5. Conclusion et début de problématisation

Comme nous avons pu le constater, les personnes en situation de handicap et leur famille, soutenues par les associations militantes contribuent à faire modifier l'offre de service en direction des personnes en situation de handicap et leur famille notamment en proposant la mise en place de nouveaux métiers de l'accompagnement. Ainsi, nous avons pu voir que les avancées conceptuelles et sociétales sont pris en compte dans les nouvelles politiques de l'accompagnement, qui insistent désormais sur le fait que *«les personnes handicapées gagneraient à ce que les ESMS soient organisés en dispositifs globaux d'accompagnement»* (Rapport CNCPH, 2012). Cependant, nous pouvons penser que cette réorganisation de l'action publique va poser un certain nombre de problèmes, notamment dans la mise en place de nouveaux métiers de l'accompagnement (Rapport CNCPH, 2012, Piveteau, 2014).

En effet, l'état des savoirs théoriques a pu nous montrer que l'accompagnement est protéiforme et qu'il existe donc plusieurs manières de le concevoir et de le mettre en œuvre. Par ailleurs, nous avons pu observer que la prescription évolue au gré des avancées conceptuelles et politiques. Par conséquent, les idées évoluent, tout comme les pratiques vont devoir évoluer. En ce sens, «faire un métier» c'est plus qu'obéir à la prescription. C'est pourquoi, il me semble nécessaire d'aller observer «le métier» en partant de l'hypothèse que la complexité des tâches liées à l'adaptation du parcours de vie des personnes en situation de handicap peut engendrer l'apparition de tensions d'inter-métiers et/ou de dilemmes de métiers.

Par conséquent, dans le cadre de ce mémoire, j'ai profité de l'opportunité de m'associer à des travaux de recherche en lien avec un projet d'expérimentation de la fonction de «réfèrent de parcours» afin de me permettre d'observer l'implantation d'un métier de l'accompagnement. Ce métier va être incarné par un nouveau professionnel «l'Assistant au projet de vie» (APV).

A ce jour, nous avons peu d'informations sur l'implantation de cette nouvelle fonction d'APV, c'est pourquoi beaucoup d'interrogations subsistent. **Comment présenter la fonction d'assistant au projet de vie? Comment les professionnels sur le terrain vont-ils faire vivre cette nouvelle fonction? Sur quels repères de «bonnes pratiques professionnelles» vont-ils s'appuyer pour prendre position face aux personnes, aux familles, à l'environnement?**

A ce titre, mon travail de recherche a pour objectif de comprendre et définir la place de l'APV, sa posture d'accompagnement vis-à-vis des personnes, des familles, de

l'environnement. C'est pourquoi, il va être question pour moi d'observer et d'analyser la mise en place de la fonction d'APV, notamment à travers la prise en compte des systèmes de contraintes multiples auxquels ce professionnel peut être confronté.

Deuxième partie: Cadre scientifique de la recherche

1. Eléments de contexte

En 2010, la FEGAPEI (fédération d'associations gestionnaires d'établissements et de services accompagnant les personnes en situation de handicap) met en place des Groupements de priorités de santé (GPS), rassemblant des associations adhérentes à la FEGAPEI sur des thématiques jugées prioritaires. Leurs missions sont : d'être porteurs de propositions politiques et de mobilisation ; de proposer des actions et d'élaborer des outils; et d'être à l'origine d'événements, d'expérimentation ou d'innovations. Concrètement, ces groupements ont pour missions de:

- Repérer les innovations
- Les expérimenter en s'appuyant sur des sites pilotes
- Procéder à des modélisations méthodologiques, juridiques et financières
- Influer sur les politiques publiques afin de permettre la généralisation de ces innovations

Un GPS «tout petits, scolarisation et éducation», s'est mis en place, partant d'une réflexion autour de l'accès à la scolarisation en milieu ordinaire et le projet de vie, en s'appuyant notamment sur des récits de vie. Cette réflexion s'est inscrite dans les orientations de la loi du 11 février 2005, qui affirme le droit d'inscription à l'école la plus proche du domicile, en précisant que toute autre décision appartient aux parents, met en œuvre le principe du droit à compensation et introduit la notion de projet de vie. Elle est également en phase avec les orientations du rapport Piveteau «Zéro sans solution».

2. L'expérimentation d'un dispositif d'aide à la construction du projet de vie

Suite aux réflexions et investigations menées dans le cadre du GPS «tous petits, scolarisation et éducation», une expérimentation est née sous la forme d'un dispositif d'aide à la construction du projet de vie: un soutien pour les familles, souvent démunies face à l'obligation de définir un projet de vie. En effet, pour la grande majorité, elles sont confrontées à des exigences supérieures aux autres familles sans pour autant trouver les appuis nécessaires. Nombre de démarches et de responsabilités supplémentaires incombent aux parents. Ainsi, cette expérimentation vise à aider les familles/proches aidants touchés par le handicap, dans leur recherche de solutions adaptées. Informer, orienter, guider, faciliter la recherche de solutions et l'accès au droit commun, caractérise la démarche. L'objectif est d'appuyer la famille dans la formalisation du projet de vie de la personne en situation de handicap, ce dans une logique inclusive et participative, en garantissant le libre choix. Soutenue par deux organismes de prévoyance partenaires, Klésia et Orcip, la FEGAPEI pilote cette expérimentation qui dure 24 mois.

Par ailleurs, cette expérimentation vise également à confirmer ou infirmer l'hypothèse de base, selon laquelle *«il existe un lien entre la mise en place d'un service innovant d'accompagnement à la construction du projet de vie et une définition plus affinée des besoins des familles, un ciblage plus pertinent des solutions souhaitées, une conception plus précise du projet de vie, une réduction des risques d'éclatement des liens familiaux et d'exclusion de la vie professionnelle et sociale au niveau d'une communauté d'agglomération»*.

Les objectifs opérationnels de cette expérimentation sont:

- Éviter les ruptures de parcours ou d'accompagnement
- Pouvoir intégrer le milieu ordinaire, dès le plus jeune âge, tout en ayant le choix
- Co-construire et formaliser le projet de vie, comme une feuille de route
- Organiser une expérimentation dans sept départements avec l'objectif de modéliser

Selon la FEGAPEI, ce sont des pistes d'actions en réponse à une problématique visible, à savoir que les familles ne sont pas suffisamment soutenues dans: l'appréhension du handicap, leur rôle face à la parentalité (à domicile ou au sein de structures) ainsi que dans la conception d'un projet pour leur enfant.

Concrètement sur le terrain, il s'agit d'atteindre un double objectif: permettre aux personnes en situation de handicap et leur famille/proches aidants, d'identifier clairement un service pouvant leur apporter une aide dans la connaissance des dispositifs territoriaux, la formulation et la mise en œuvre du projet de vie de leur enfant. Ainsi, la mission principale définie par ce dispositif est d'aider les familles à se projeter dans un avenir pour leur enfant, sans filtrer leurs vœux et en fonction de l'offre existante. Sur un plan plus politique, il s'agit aussi de faire connaître et promouvoir le dispositif et l'expérimentation au niveau national: convaincre de sa pertinence et montrer que l'expérience est engagée; appuyer les sites pilotes dans leurs démarches auprès de leurs cibles.

Toujours selon la FEGAPEI, plus qu'une aide technique, ce dispositif a pour objectif d'accompagner les familles dans leur cheminement:

- Élaborer un projet de vie éclairé en imaginant les potentialités à venir de l'enfant et en ayant connaissance de l'ensemble de l'offre territoriale,
- Faire ses propres choix,
- Être préparé à la réception d'une notification
- ...

Il s'agit donc d'apporter un appui à la demande de la famille, d'un proche aidant ou d'un accompagnant. Cette expérimentation s'adresse donc aux personnes en situation de handicap et à leurs proches aidants, qu'ils soient parents ou professionnels dans le but de répondre à un besoin présent et à envisager l'avenir, une trajectoire, un itinéraire possible.

3. Ma participation et mon rôle dans le projet de recherche

Ma participation au projet de recherche, réalisé au sein de l'expérimentation portée par la FEGAPEI s'articule autour de l'émergence du métier d'APV. C'est pourquoi, entre les mois de janvier et juin 2016 j'ai contribué, au sein du laboratoire Acté de l'ESPE à collecter des données scientifiques relatives à la mise en place de ce nouveau métier de l'accompagnement.

J'ai vu ma participation à ce projet comme une opportunité d'enrichir et de faire évoluer mes connaissances dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Initialement mon projet de recherche avait pour objectif de mettre en regard l'activité effective des APV et les perceptions des familles afin d'évaluer leur degré de convergence. Néanmoins, durant ma phase de recherche, je n'ai pas eu la possibilité d'accéder à des familles (absences de familles, problème de temporalité, logistique...). Par conséquent, devant l'impossibilité de réaliser mon projet de départ, j'ai donc choisi d'étudier l'activité de l'APV sous l'angle des tensions, dilemmes de métier inhérents à cette nouvelle fonction.

4. Méthodologie de recherche

L'absence de connaissances sur le métier d'APV et sur la façon dont il se construit, m'amène à construire des objectifs de recherche, à savoir :

- Dégager des premiers éléments de compréhension de l'activité de l'APV en référence à des situations de métier souvent complexes.
- Produire du sens en lien avec le cadre conceptuel de référence.

Pour ce faire, il a donc été nécessaire de construire une démarche de recherche scientifique afin de pouvoir recueillir des données de terrain en lien avec mon sujet d'étude: l'activité des APV. Mon travail de recherche s'inscrit dans un projet plus conséquent porté par la FEGAPEI (c.f annexe FEGAPEI, 2016).

J'ai fait le choix d'une étude qualitative à visée épistémologique. Sur le plan méthodologique, la recherche qualitative s'inscrit dans une logique compréhensive en privilégiant la description des processus plutôt que l'explication des causes. En effet, contrairement à une étude quantitative qui s'inscrit dans une logique de preuve, où les données sont recueillies pour valider (ou non) une hypothèse, l'étude qualitative s'inscrit elle, dans une démarche compréhensive. Dans ce genre d'étude, il est rare que le chercheur sache précisément ce qu'il veut trouver. Par conséquent, l'étude qualitative me semble un choix pertinent

puisqu'elle vise un travail de description détaillée, de questionnement de l'activité des APV dans le but de l'objectiver. Cette méthodologie s'organise suivant 3 critères:

Pourquoi?

Ce travail vise à répondre à un objectif précis : obtenir des informations à propos de la mise en place du métier d'APV, notamment les déterminants/éléments clés de leur activité, constater des phénomènes pour ensuite produire des connaissances qui vont faire sens, les traiter et les analyser en vue d'une implantation possible de ce nouveau métier.

Quoi observer?

L'activité des APV. Cette dernière s'inscrit dans un contexte expérimental, limité dans le temps. Initialement l'expérimentation a démarré avec trois sites pilotes (V, D et A). Quatre autres sites ont ensuite rejoint l'expérimentation avec l'appui des ARS et des MDPH (P, L, G et A). Il y a en tout 8 APV qui participent à cette expérimentation. Ainsi, mes travaux de recherche se basent sur un échantillon de 4 APV qui présentent tous des caractéristiques communes à l'objet d'étude. Dans une étude qualitative, un faible échantillonnage suffit pour obtenir des résultats d'analyses probants.

Comment?

Cette étude vise à obtenir des données qualitatives avec l'aide d'une méthodologie d'analyse de l'activité (visible/invisible). Ainsi, à partir de travaux d'analyse de l'activité, il est possible de décrire et expliquer des phénomènes de façon détaillée en fonction d'un nombre limité d'observations. Par conséquent, analyser permet de réduire la complexité d'une situation: observer, décomposer, découper, s'interroger, pour pouvoir comprendre.

«L'analyse de l'activité consiste ainsi à se porter au-devant des situations de travail pour aller étudier le travail des opérateurs. Elle procède d'une observation de la situation, des gestes, mais aussi d'un dialogue, d'entretiens avec les travailleurs, en situation de travail, pour qu'eux-mêmes expliquent le fonctionnement d'une machine, tel déplacement physique, telle opération manuelle. En faisant cela, l'intervenant ergonomiste s'informe de la réalité du travail et surtout de la distance existant entre ce qui est fait réellement (l'activité) et ce qui est prévu par l'organisation du travail (la tâche)». (Yvon et Garon 2006, p 54)

4.1. Mise en place de la recherche

Analyser l'activité des APV implique nécessairement de comprendre «ce qui est demandé aux APV» mais aussi d'identifier les déterminants, tensions, dilemmes présents au sein de leur activité. Ainsi, pour recueillir l'activité des APV, il semble important de commencer par créer un climat de confiance avec les professionnels, afin de pouvoir recueillir l'activité réelle. C'est pourquoi, il a été nécessaire de créer un collectif de travail, un programme en plusieurs étapes.

4.1. Participation à un collectif d'analyse de travail

La première étape de mon travail de recherche a donc été ma participation à un collectif d'analyse de travail, composé de chercheurs et de professionnels. Entre les mois de janvier et juillet 2016, j'ai participé à un groupe d'analyse de travail réuni à Paris par la FEGAPEI dans le cadre de leur action groupement de priorité de santé (GPS). Ce groupe de travail était composé des porteurs de projet (administrateurs de la FEGAPEI), des 8 APV et leur représentant hiérarchique, répartis sur plusieurs sites pilotes ainsi que l'équipe de recherche du laboratoire acté de l'ESPE dont je fais partie.

Ces réunions GPS se sont déroulées suivant un rythme de 2 journées consécutives tous les 2 mois environ avec une première journée consacrée à l'expérimentation (réunion GPS) et une deuxième à la recherche. L'objectif de ces groupes de travail est de recueillir les données les plus proches de l'activité réelle, par des discussions de métier, voire des controverses (Goigoux, R., Margolinas, C. & Thomazet, S. 2004). Bien sûr, le cadre de la recherche est extérieur à l'expérimentation (distinction réunion GPS/projet recherche) puisque l'étude scientifique se doit d'être totalement indépendante.

4.1.2. Recueil de données

J'ai fait le choix de recueillir des données par des protocoles multiples notamment car le croisement des approches permet de mieux cerner la complexité de l'objet. Ainsi, j'ai réalisé une auto confrontation simple et des entretiens d'explicitation en visioconférence. L'ensemble de mes données fait l'objet d'enregistrements numériques et prend la forme de verbatim.

Ma place dans ce dispositif:

Mon recueil de données prend en compte et s'appuie sur différentes dimensions de l'activité : le travail prescrit, l'activité réalisée, l'activité réelle, plus globale (comprend la partie invisible de l'activité), l'activité réalisée et l'activité non réalisée (activité empêchée, activité contrariée, activité suspendue). L'observation seule de l'activité des APV n'aurait pas pu me permettre de percevoir le réel de l'activité (pas d'accès aux aspects invisibles de l'activité) mais surtout de comprendre les raisons qui motivent leurs actions. Ainsi, suivant une démarche anthropologique de construction de sens, j'ai décidé d'interroger les APV, de les faire parler sur leur activité pour comprendre leur point de vue, difficultés, dilemmes de métier. C'est pourquoi, en plus de ma participation à un collectif de travail, j'ai aussi réalisé différents recueils de données, à distance et en direct: l'enregistrement audio d'un moment de travail, l'auto-confrontation simple, des entretiens d'explicitation à partir de visioconférences et des auto-confrontations croisées dans le cadre du collectif de travail.

4.1.3. Présentation des différentes méthodologies

- **Entretiens...**

Au mois de juin, j'ai programmé un déplacement sur site afin de réaliser des prises de vues d'un APV en milieu de travail. L'objectif était de le filmer sur une séquence de travail ordinaire. L'APV a fait le choix d'une séquence d'entretien avec un jeune en situation de handicap. Je devais filmer cet entretien mais suite à un incident technique cela n'a pas pu être le cas donc l'APV a réalisé seul un enregistrement audio à l'aide d'un microphone. Son entretien a duré 30 minutes.

- **L'entretien d'auto-confrontation simple**

A la suite de cet enregistrement audio, j'ai réalisé le même jour une auto-confrontation simple avec l'APV (enregistrement vidéo). Suivant la méthodologie de l'auto-confrontation *«chaque professionnel est incité à commenter sa propre activité, restitué par la vidéo (ici enregistrement audio), au fur et à mesure de son déroulement. Ces entretiens, en tête à tête avec le chercheur, ont pour but de repérer les niveaux conscients de l'activité du professionnel et les objectifs d'actions qu'il se donnait à lui-même»* (Thomazet, 2015).

Par conséquent, l'auto-confrontation simple doit me permettre d'expliquer les déterminants de l'activité, d'identifier le métier (genre professionnel). Les données obtenues doivent me permettre de comprendre les raisons « qui poussent les APV à faire ce qu'ils font ». Une analyse de l'activité par le biais de l'auto-confrontation permet d'obtenir « (...) *des informations complémentaires sur l'activité mentale qui sous-tend l'activité observable du professionnel* » (Yvon et Garon 2006, p 58). L'objectif final est d'approfondir mes connaissances sur l'activité des APV afin d'identifier les dynamiques en jeu pour permettre ainsi de dégager des premières hypothèses de recherche.

- **Entretiens d'explicitation en visioconférence**

Toujours au mois de juin, j'ai réalisé des entretiens d'explicitation, semi-directifs sous forme de visioconférences. Pour cela, j'ai choisi trois APV au hasard, intervenants tous sur différents sites pilotes. Ces visioconférences viennent compléter mes prises de vues en milieu de travail afin de croiser, démultiplier les regards pour tendre vers des données de recherche qui soient le plus objectives possible. La durée de ces entretiens est comprise entre 45 minutes et une heure chacune. Ces entretiens ont été enregistrés pour me permettre là aussi d'exploiter au maximum mes données.

Un entretien est « *une relation verbale dynamique entre deux personnes, un interviewer et un interviewé, dans le but de recueillir de l'information et/ou de permettre à une personne d'extérioriser ses sentiments et ses ressentis (entretien d'aide) pour lui permettre de les analyser afin de mieux se comprendre et/ou de prendre des décisions* ». (Raynal F, Rieunier A, 1998, p 164-165)

Par ailleurs, la spécificité de l'entretien d'explicitation est de:

« *viser à la verbalisation de l'action. D'une part, parce que connaître en détails le déroulement d'une action apporte une information précieuse, et, d'autre part, parce que la verbalisation de l'action pose des problèmes qui ont été sous-estimés et qui nécessitent, pour être surmontés, l'utilisation d'une technique de questionnement très précise qui doit être apprise* ». (Vermersch 1994, p 17)

Ainsi, pour réaliser ces entretiens j'ai dû prendre en compte un certain nombre d'éléments : les buts de l'étude, le cadre conceptuel, les questions de recherche, la sélection du matériel empirique, les procédures méthodologiques, les ressources temporelles personnelles et matérielles disponibles (Flick, 2007).

- **Guide d'entretien**

Pour concevoir mon guide d'entretien, j'ai dû en amont m'informer sur le métier d'APV, mes interlocuteurs, leur situation singulière. Ensuite, pour m'aider à conduire mes entretiens il m'a semblé essentiel de travailler à partir de thématiques afin de structurer et faciliter le déroulement de chaque entretien. A partir des thématiques choisies, j'ai ensuite pu construire une série de questions de recherche relatives à l'activité des APV. A travers tous ces entretiens, l'objectif était d'obtenir le même type d'informations pour ensuite pouvoir faire une analyse croisée (cf. guide entretien annexe). En effet, il s'agissait pour moi de recueillir des verbalisations sur le vécu de l'action et non sur des observables ou des traces d'activités.

La conduite des entretiens a donc pris la forme d'un questionnement d'explicitation semi directif. Suivant une méthodologie d'entretien d'explicitation, j'ai veillé à ce que mes interventions s'inscrivent dans une démarche compréhensive, d'écoute attentive, de reformulation, de silence, dans une position de neutralité bienveillante (Vermersch, 1994). L'essentiel de mes interventions était au service d'un travail d'introspection, de réflexivité des APV vis-à-vis de l'action. Par ailleurs, «*les données de verbalisations, pour être validées doivent être mises en relation avec d'autres qui pourront les corroborer ou non*» (Vermersch, 1994, p 21).

- **L'auto-confrontation croisée**

Lors du collectif d'analyse du travail à Paris, j'ai également participé à la réalisation d'auto-confrontations croisées entre APV. Le but des auto-confrontations croisées est de générer des débats professionnels sur l'activité, valider des hypothèses de départ, identifier les dynamiques collectives en jeu. Par conséquent, il ne suffit pas d'observer l'activité mais bien de comprendre l'activité du point de vue des acteurs et même au-delà, notamment par le biais

des dynamiques collectives. (Clot et Leplat, 2005). Néanmoins, faute de temps pour exploiter ces données, je n'ai pas pu les intégrer à ma recherche.

Recueil de données	Dates	Nombre de sujets interrogés
1 Auto confrontation simple	17/06/2016	1
3 Entretiens d'explicitation en visioconférence	09/06/2016	1
	09/06/2016	1
	23/06/2016	1

Tableau 1 – Tableau synthétique de la recherche

Troisième partie: Données issues de l'activité professionnelle de l'APV

L'ensemble des étapes décrites jusque-là m'ont permis de disposer de données qui se présentent sous la forme de verbatim. Une partie des verbatims a été retranscrite (c.f annexe), pour le reste des données, elles sont accessibles via une clé USB. Dans un premier temps, pour pouvoir analyser mes données, j'ai dû les classer par thématiques: identification du métier (prescription, perception de l'activité, activité réelle..), tensions/dilemmes de métier, travail avec les familles ou encore travail collectif.

Par la suite, j'ai sélectionné les informations qui m'ont semblé pertinentes du point de vue de la recherche. L'analyse des données m'a permis entre autres de repérer la structure de l'activité mais aussi son développement possible ou impossible. Elle m'a également permis de repérer des éléments de métier qui touche au genre professionnel ou encore aux styles personnels des professionnels.

1. Principes éthiques mis en œuvre dans cette recherche

Il est évident que le processus de recherche, qui présuppose une dimension de découverte et d'innovation comporte une part d'incertitude concernant les risques auxquels s'exposent les sujets durant l'expérimentation. En ce sens, il est important de codifier au maximum les pratiques de recherche notamment en définissant de manière plus ou moins précise des normes de «bonnes pratiques de recherche».

«La recherche qualitative par la nature même des sources de ses données (des sujets humains), par le rapport même que le chercheur doit établir avec ces sources et le postulat de recevabilité et de valeur qu'il accorde à ce que disent et font les sujets, est une recherche traversée par des questionnements éthiques qui vont bien au-delà du simple traitement adéquat des personnes» (Martineau, 2007p 76).

Par ailleurs, dans l'entretien, l'empathie est un vrai dilemme dans lequel la combinaison de l'empathie et de la «juste distance» et celle du respect et du sens critique sont particulièrement difficiles à obtenir (De Sardan, 2008). C'est pourquoi, le chercheur doit adopter une démarche rigoureuse et éthique (Hopf, 2004).

La dimension éthique renvoie donc à la responsabilité du chercheur. C'est pourquoi, en tant que chercheur, j'ai dû respecter un certain nombre de règles et de principes éthiques. Tout d'abord, je n'ai obligé personne à se soumettre à mes entretiens, enregistrements, auto-confrontation, les participants étaient tous volontaires.

Dans le but d'établir un climat de confiance, j'ai rappelé aux APV que je respectais un principe de confidentialité et d'anonymat concernant les données que j'allais recueillir. Ainsi, ils avaient tous connaissance que leur anonymat serait préservé et que mes données ne seraient utilisées qu'à des fins scientifiques. Pour asseoir un peu plus la relation de confiance, j'ai ensuite présenté le plus simplement possible le cadre, le sujet et les finalités de ma recherche. Le but était de tranquilliser les professionnels face à ma démarche de recherche afin notamment de pouvoir libérer les échanges.

2. Résultats

2.1. APV un métier à construire du point de vue organisationnel

L'étude des différents montages financiers fait apparaître pour chaque territoire, sites expérimentaux, il existe une pluralité de financements, d'organismes, de réglementations. La conséquence directe pour les APV est qu'ils ne sont pas vraiment ancrés dans une institution mais bien dans des intervalles *«en tant qu'APV, je suis rattachée au SESSAD (VC1)⁵»* avec beaucoup de liberté *«je travaille seule, un peu en électron libre si je peux dire (VC1)»*, de ce fait l'APV est parfois difficilement repérable *«des-fois, on m'assimile à une éducatrice spécialisée (VC3)»*. Par ailleurs, sur chaque site pilote, nous pouvons également observer des différences sémantiques dans la dénomination du métier *«Assistant au projet de vie»*, *«facilitateur parcours de vie»* mais aussi de cultures politiques (financeurs) avec des modes de financements différents *«notre dispositif a été financé par l'ARS (VC2)»* et même de culture éthique (professionnels) *«j'étais éducatrice spécialisée dans le secteur médico-social (VC1)»* et, *«j'étais conseillère en insertion professionnelle avec des adultes (VC3)»*. L'expérimentation de cette nouvelle fonction se fait donc dans des espaces organisationnels et financiers différents.

Ainsi, sur le plan organisationnel, la fonction d'APV est exercée presque exclusivement par des travailleurs sociaux de formation (éducateur spécialisé, assistante sociale...), déjà en poste au sein des associations. Les postes d'APV sont soit des mi-temps, soit des temps pleins. Il y a souvent un cumul de fonctions *«j'ai une double casquette (VC2)»* et, *«j'ai un temps de travail d'assistante sociale et un temps de travail d'APV (ACS)»*. Ce que nous pouvons observer à partir de ces situations administratives, c'est que les APV vont devoir passer d'un métier à un

⁵ Les parties entre guillemets sont des extraits de verbatims, référencés par des codes afin de pouvoir les identifier parmi les différents supports de recueil de données.

autre. Néanmoins, un APV m'explique qu'au départ, pour lui, avoir l'identité professionnelle de travailleur social n'est pas un problème *«je pense que c'est quelque chose qui facilite le lien avec les partenaires, qui fait que j'ai la même culture qu'eux, la même formation initiale très souvent (...). Par contre, quand je suis en tant qu'APV, ces apports-là sont intéressants mais j'essaie dans ma posture d'APV de me différencier et de ne pas faire ce que je ferais forcément en tant que travailleur social (ACS)»*. Toutefois, cette double identité/culture professionnelle est-elle réellement conciliable?

2.2. Un métier à la prescription floue

D'autre part, pour certains APV, le fait d'exercer une activité nouvelle dans un contexte encore expérimental, rend la prescription encore difficile à cerner, délimiter (missions, rôles, fonctions) *«moi jusqu'à encore peu de temps je n'arrivais pas à expliquer ma fonction» et, «ça bouge tout le temps en ce moment sur l'intitulé du poste, on est sans cesse en évolution (...) (VC3)»*. Ce qui est également difficile pour eux c'est d'arriver à définir les limites de cette prescription *«(...) ce qui est compliqué par rapport aux partenaires c'est de ne pas arriver réellement à leur dire ce qu'on fait ou on ne fait pas (VC3)»*. C'est pourquoi les instances pilotes, de gouvernance travaillent ensemble, avec les APV sur une modélisation, formalisation d'un processus métier pour permettre aux familles, aux partenaires d'être au clair avec les missions de l'APV *«on a un comité de pilotage dans lequel on a des échanges pour essayer de réfléchir à la bonne posture, la formation... (VC2)»*.

Il semble donc qu'il soit donné à chaque site une relative liberté pour construire cette nouvelle fonction *«la fiche de poste, moi je l'ai construite avec ma directrice (VC2)» et, «je n'ai pas réellement une fiche de poste, on est tous en train de construire la fonction d'APV donc pour le moment on n'en a pas réellement (VC3)»*. A ce titre, il semblerait que les APV parlent avant tout de leur prescription à partir d'une idéologie de métier encore en construction. Ainsi, il apparaît donc que suivant les sites il y a différentes manières de concevoir et mettre en pratique cette fonction d'APV.

Cependant, même si les APV ne peuvent pas encore se prévaloir d'une complète harmonisation de leur mode de fonctionnement, ils s'appuient néanmoins tous sur les mêmes orientations de travail, principes d'actions afin de guider, stabiliser et fédérer leur fonction *«on a juste des globalités: permettre la construction d'un projet, la coopération entre tous les acteurs du projet et essayer dans la mesure du possible d'utiliser des mesures du droit commun, ça c'est nos trois axes forts (VC3)»*.

Par ailleurs, en ce qui concerne les modes d'entrées dans le dispositif, nous pouvons d'un site à l'autre observer une grande disparité. En effet, en ce début d'activité, la difficulté pour certains APV est de définir et/ou stabiliser les modalités d'entrées et de sorties de leur activité pour voir ce qui doit être produit.

Par exemple, «l'entrée famille» dans le dispositif demande encore à être stabilisée car même si en théorie «la famille» est identifiée et repérée comme le point d'entrée dans le dispositif, en pratique dans l'accompagnement effectif des personnes, il y a bien deux modes d'entrée utilisés (personne-famille/proche aidant). Par conséquent, l'unique porte d'entrée dans le dispositif n'est pas celle de « la famille/proche aidant » mais peut-être également la personne elle-même *«on est vraiment dans l'idée de sortir d'un dispositif qui est à l'attention des parents, de la famille, on est, nous, sur l'idée d'un dispositif autour du devenir de la personne (et ses parents/sa famille), c'est la personne avant tout (VC2)»*.

Ce positionnement est encore plus flagrant lorsque le public accompagné est un public adulte *«moi ma clé d'entrée, je ne sais pas réellement si c'est ça qu'il faut mais, c'est la personne, mais parce que je travaille qu'avec des adultes et pour moi clairement c'est l'adulte (VC3)»*. Nous pouvons donc observer que le niveau de commande au départ «l'aide aux aidants» est ici différent du niveau de pratique réelle. En effet, sur le terrain il s'avère que la voix de la personne accompagnée compte tout autant (voire plus) que celle de la famille.

D'autre part, pour certains sites pilotes, le mode d'entrée dans le dispositif ne peut se faire qu'en interne, par le biais d'une sollicitation des listes d'attentes des services médico-sociaux de l'association gestionnaire *«au départ des listes d'attentes des services, c'est la direction qui filtre et décide qui on doit orienter sur l'APV (...) pour le moment pour être suivi par l'APV il faut avoir une orientation SAVS, SESSAD ou SAT, au niveau administratif on est repéré comme ça (VC1)»*.

Ainsi, dans la majorité des situations, le filtrage et la décision d'orientation vers l'APV s'effectue en interne par l'association gestionnaire via une voix hiérarchique et non par décision d'une instance décisionnaire (MDPH). Ce mode d'entrée répond à l'idée de favoriser une attente constructive, d'avoir quand même des solutions à apporter avant une entrée possible dans un service médico-social. Seulement, pourquoi une personne plus qu'une autre? Un APV me confie *«c'est par rapport à notre financement, c'est un peu une obligation, un peu à*

contrario du projet global qui est de faire en sorte qu'on soit hors champ médico-social et d'avoir une certaine liberté (VC2)».

Cette situation traduit ainsi les difficultés que peut rencontrer l'APV dans le travail en partenariat (communication/maillage du territoire) mais aussi dans l'accompagnement des personnes. En effet, sur le plan du travail en partenariat, ce mode de sélection en interne semble conditionner, restreindre le travail de communication des APV. Les APV ne peuvent pas vraiment communiquer sur leurs missions, rôles aux partenaires extérieurs *«on n'a pas sollicité la MDPH parce qu'il se peut qu'elle est des personnes à nous orienter mais pour le moment on n'a pas les facilités, la feuille de route pour cela⁶(VC1)», et «moi ce qui me dérange c'est qu'on soit sur une liste d'attente, on ne peut pas communiquer sur le dispositif. La MDPH ne peut pas se dire, voilà vous pouvez demander le dispositif (VC2)».*

2.3. Un repérage et une émancipation encore difficile face aux services médico-sociaux

En ce qui concerne l'accompagnement *«les gens ont l'impression de s'adresser au SESSAD alors que je ne suis pas le SESSAD ou le SAVS, il faut que j'arrive et ce n'est pas facile, à bien expliquer ce que je peux faire (...), différencier, délimiter le territoire d'action (...)»*, *«le mode d'entrée est un peu faussé (VC1)»*. La difficulté ici pour l'APV c'est qu'il est «greffé» sur un parcours de vie qui pose problème. Paradoxalement, il semblerait qu'ici le point de vigilance pour les APV soit de ne pas donner aux familles et aux partenaires la vision d'un dispositif d'accompagnement qui arriverait un peu par défaut, malgré au départ une volonté de laisser le choix aux personnes/familles. Par ailleurs, dans cette situation, n'y a-t-il pas un risque pour l'APV d'être reconnu uniquement dans ses compétences et non dans ses missions?

Par ailleurs, le risque à terme semble être que le dispositif soit confondu avec une aide d'urgence, mis dans la position délicate d'être un gestionnaire de substitution des situations d'urgence de la MDPH ou de substitution des listes d'attentes. Selon un APV, *«là c'est vraiment le point d'amélioration, il nous faudrait cette liberté, qu'une personne puisse se saisir du dispositif sans avoir une procédure particulière à faire ou à rentrer par un service (VC2)»*. Mais du point de vue de certains APV, il faudrait d'abord que cette fonction soit reconnue dans

⁶ La retranscription de l'oral à amener à changer quelques termes qui ne change pas la pensée de l'auteur mais la rende conforme à un discours rédigé

sa neutralité sur le plan de l'identité professionnelle *«ce qui me semble important c'est que l'APV soit indépendant des services médico-sociaux classiques ... (VC2)»*.

En réponse à cette difficulté repérée par tous les acteurs, un APV explique justement que sur son territoire il existe un projet de restructuration *«on ne va plus être en service mais en centre ressource (...) du coup, après, on va tous être APV sur le centre ressource et ne plus être rattaché à tel ou tel service (...) ça devrait commencer sous peu (VC3)»*. Il semblerait que cette réponse vise notamment, à sortir d'une ambivalence, à savoir le rattachement de cette fonction à un environnement médico-social malgré un désir manifeste d'indépendance.

En effet, en pratique, tous les sites pilotes (sauf un) se trouvent dans un intervalle, à l'interface entre une institution médico-sociale et la personne, sa famille. Ainsi, dans cette situation est-ce que l'APV est toujours dans une position de totale neutralité vis-à-vis des familles? Il semblerait alors que cela dépend des contextes d'interventions de chacun. Pourtant, au regard de la philosophie de cette *fonction*, *«l'APV c'est une intervention globale au niveau de la famille, c'est un intervenant qui est neutre (ACS)»*.

Tous ces éléments, montrent bien la nécessité pour les APV, d'une part de délimiter des contenus, stabiliser des positionnements professionnels et d'autre part, de rendre plus visible la valeur ajoutée apportées aux familles, aux personnes accompagnées. Par conséquent, quelle (s) catégories de travail, pratiques doivent être stabilisées, normalisées afin d'aider à la modélisation de ce nouveau dispositif? Si nous voulons aller encore plus loin, doit-on dès à présent, commencer par s'accorder sur des termes génériques afin de tenter d'harmoniser des cultures, des pratiques ?

2.4. L'APV un professionnel de l'inter-métier: une pratique entre milieu ordinaire et milieu spécialisé

Les APV identifient avant tout leur fonction comme une offre d'accompagnement supplémentaire qui va venir pallier les carences du système médico-social *«cela répond à une réalité dans le secteur médico-social où tout un tas de personnes se trouvent en rupture de parcours, où il n'y a pas forcément de solution qui correspondent à leur demande (VC1)»* et,

«les équipes du médico-social ont tendance à piloter à la place des gens, à faire sans eux (VC1)».

En somme, par le biais de cette nouvelle fonction, les APV souhaitent apporter des réponses innovantes à des personnes sans solution et/ou en rupture de parcours *«c'est du challenge car ça n'existe pas, tout est à construire, c'est un poste qui demande de l'innovation constamment et c'est ça qui me motive (VC3)»*. Cependant, certains APV semblent parfois pris dans une tension d'intermédier, qui est de devoir gérer seul, toutes les attentes des familles/personnes *«pour nous en tant que professionnel, la difficulté c'est d'être seul (VC3)»*. A certains moments, il semblerait donc que la place quelque peu isolée qu'occupe l'APV, à «l'interface» de différents systèmes, réseaux, acteurs puisse devenir une difficulté.

Par conséquent, est-ce que les partenaires, le réseau et les familles/personnes repèrent toujours bien la place de l'APV? Un APV me confie que *«sur le terrain les personnes qui ne me connaissent pas sont très interrogatives par rapport au fait que je ne suis pas rattaché à un service particulier, parce qu'elles ont besoin de me repérer dans le système (ACS)»*. Ce même APV poursuit en expliquant *«j'ai besoin quand même au niveau des partenaires de me rattacher à une structure alors qu'au niveau des familles il n'y a absolument pas ce besoin-là de m'identifier, de me raccrocher à un nom, une association, un service particulier, ce n'est pas ce qui les préoccupe du tout (ACS)»*.

Toutefois, du côté des familles, des personnes accompagnées les choses semblent différentes *«au niveau des familles je pense que c'est un très grand atout parce que les familles peuvent se permettre d'aborder des problèmes qu'elles n'oseraient pas forcément avec la structure par exemple qui accompagne leur enfant (ACS)»*. Pour un autre APV, cette place un peu «atypique» dans le paysage actuel, peut aussi être, à certains moment, compliquée à occuper en face des familles/personnes *«il y a des familles qui nous voient vraiment seul, où il y a pas de service derrière et donc ils pourraient confondre un petit peu le côté professionnel, finalement on est tellement à leur apporter du soutien qu'ils pourraient nous voir comme des amis et ça c'est difficile (VC3)»*.

Ainsi, nous avons pu voir que l'APV se présente comme un professionnel de l'intermédier, «à cheval» entre le milieu ordinaire et le milieu sanitaire et social *«j'essaie de faire la balance entre le médico-social et le milieu ordinaire (VC1)»*. Son activité se situe au carrefour de différents acteurs, métiers, organisations. Par conséquent, l'APV exerce au cœur de réseaux (secteur partenarial et inter-secteurs) *«le travail en réseau est primordial dans le travail de*

l'APV... (VCI)» notamment via un travail de coordination et une communication par multi-adressage «il y a plusieurs places, une première d'information (...), une deuxième de coordination et de mise en mouvement du réseau (ACS)». Dans ce travail d'interface, l'objectif pour l'APV est alors de sortir peu à peu du secteur sanitaire, social, associatif, «lorsque je me présente, j'insiste beaucoup sur le droit commun. Le médico-social pouvant être une réponse mais ce n'est pas la seule (...) et, «je me déplace toujours à domicile ou dans un lieu neutre pour qu'il ne m'identifie pas comme un service (VCI)».

2.5. L'APV: un double cœur de métier?

Les données recueillies semblent nous permettre de dire que la fonction d'APV possède un double cœur de métier qui comprendrait alors deux niveaux de suivi: l'accompagnement et la coordination «on voit le travail de d'APV s'inscrit dans un processus d'accompagnement de la famille... (ACS)» et, «je suis un professionnel qui fait de la coordination (ACS)». Ainsi, pour un APV «c'est vraiment être avec, accompagner les familles à ce qu'elles arrivent à construire, à trouver leur propre solution (...) aider la famille à analyser ce qui est en train de se passer et l'impact du handicap sur leur vie, les modifications que cela amène, les contraintes (ACS)».

Par ailleurs, ce même APV explique «je pense qu'il faut travailler l'accompagnement à plusieurs niveaux sinon la famille, à un moment donné, est vraiment en porte à faux entre ce à quoi elle aspire, ce qu'elle désire et puis les potentiels, la réalité de l'enfant, donc il ne faut faire barrage à aucun des deux, mais il faut travailler à deux niveaux et de façon parallèle».

Ainsi, l'accompagnement proposé par l'APV semble se situer dans un travail à double niveaux: le premier de projection, en référence à l'élaboration d'un projet de vie et le deuxième de problématisation par rapport à ce qui peut se jouer dans le présent (obstacles/freins à la situation). Par conséquent, l'APV semble à la frontière entre projet d'orientation et projet d'accompagnement avec au centre des débats, des interrogations autour de la fonction de médiation. Cependant, que faut-il réellement mettre derrière le terme de médiation?

2.6. L'APV vers une fonction de médiation au service de l'accompagnement

Les APV utilisent le terme de médiation dans le sens «de tiers, qui retisse le lien » dans le but de jouer un rôle de facilitateur «une place de facilitateur (...) faciliter les relations avec

tous les organismes qui gravitent autour de la personne (VC3)». Néanmoins, certains APV se demandent jusqu'où ils peuvent aller dans ce rôle de «médiateur», de «facilitateur»?

En effet, il semblerait qu'il y est une hésitation des APV (et du métier...) entre plusieurs positionnements, dont celui de médiateur (dont la fonction n'est pas forcément précise ni consensuelle). Pour illustrer mon propos, j'ai choisi de prendre un exemple de situation que m'a rapporté un APV: *«on va jusqu'à accompagner cette dame dans ses démarches, notamment démarche pour pouvoir obtenir une autorisation provisoire de séjour qui lui permettrait de travailler. On va rencontrer les assistantes sociales de secteur avec elle, je suis allé jusqu'à l'accompagnement vers un juriste pour faire valoir ses droits, on va loin ... on se pose la question. Mais on se dit que cela a un impact sur le projet de vie de son enfant (VC2)».*

A travers cet exemple (mais il y en a d'autres), nous pouvons nous poser la question de la limite des interventions de l'APV. De manière générale, les APV semblent avoir du mal à définir précisément les limites de leur intervention de médiation. En définitif, l'APV est-il plus un professionnel de la médiation, de l'accompagnement ou les deux à la fois?

Au regard des données recueillies, il semblerait qu'à ce jour la plus-value de la fonction d'APV ne soit pas seulement d'accompagner mais bien, pour certains APV, de se placer en position de «facilitateur», dans un rôle de médiation-accompagnement. Ainsi, pour un APV *«on aide la personne à prendre contact avec les partenaires en essayant de s'effacer dès que possible, le positionnement qu'on a, c'est d'essayer d'être un peu en pointillé pour faire en sorte que la famille et la personne puissent être maître d'œuvre de son projet (VC2)» et, «je me dis qu'en facilitant les relations de la famille avec tous les grands organismes qui gravitent, je vais favoriser la coopération qui est un de nos objectifs majeurs (VC3)».*

Dans sa mission de médiation-accompagnement, l'APV recherche donc à mettre en place une dynamique de coopération, de collaboration en ayant l'ambition que la famille/la personne deviennent peu à peu le chef d'orchestre. Cependant, pour favoriser cette dynamique de coopération, cela suppose pour l'APV de parvenir à créer et faire vivre en amont un lien de confiance avec les familles/personnes. En effet, un APV me confie que cela peut prendre du temps et que *«ce n'est pas forcément rentré immédiatement dans l'histoire de la personne (...) c'est aller boire un verre avec la personne (VC2)»* mais cela peut-être aussi *«créer une relation autour de: qu'est-ce que le dispositif (VC2)».* La création d'un lien, d'une relation de confiance est donc une étape nécessaire, incontournable pour que la famille/personne puisse ensuite

s'engager dans un processus d'accompagnement. Pour autant, qu'est-ce que l'APV offre de plus et surtout de différent par rapport à un service d'accompagnement médico-social?

2.7. L'empowerment: la nouvelle porte d'entrée de l'accompagnement

Pour l'ensemble des APV, ce dispositif expérimental *«permet aussi au niveau des familles d'être dans un service de proximité (ACS)»* via un professionnel qui propose une approche globale, polycentrique du parcours/projet de vie *«c'est vraiment une approche globale de la situation, le projet de vie de façon globale, c'est-à-dire les loisirs, le soin, la scolarité et puis l'avenir (...) sans oublier la situation sociale (ACS)»*. Selon un autre APV, *«on est dans une vision très transversale, et j'ai envie de dire les services sont dans une vision peut-être plus ponctuelle, sur un projet particulier, un accompagnement précis (VC2)»*.

Par ailleurs, il ressort également que les APV proposent un travail d'accompagnement à partir d'une dimension projective et non quotidienne d'un projet *«la fonction d'APV, elle est surtout dans la projection dans un projet de vie et pas du tout sur de la mise en pratique quotidienne: c'est permettre d'informer les familles, les adultes sur ce qui existe pour qu'ils construisent un projet, mais du coup pas du tout dans la mise en situation comme un éducateur pourrait le faire (VC3)»*. Pour ce faire, l'APV informe, oriente, guide et facilite la prise d'information, la recherche de solution et l'accès au droit commun en renforçant le pouvoir d'agir des personnes, des familles.

Ainsi, comme peut le dire un APV, *«c'est beaucoup d'informations, de conseils, d'orientation vers tel ou tel organisme, de la réassurance, c'est de l'accompagnement dans la construction du projet (VC3)»*. Pour un autre APV, cette fonction *«c'est une nouvelle option (...) donner le pouvoir d'agir aux gens, le pouvoir de faire ce qui est bon pour eux (...) tout en apportant un regard professionnel (...) tout le champ des possibles, pouvoir faire des choix de vie (...), sans que ce soit fermé, cloisonné et sans limite dans le temps (VC1)»*.

L'accompagnement de l'APV semble donc consister à soutenir une démarche inclusive et participative, hors institution, favorisant le libre choix de vie des personnes/familles. Par conséquent, cet accompagnement semble donc s'inscrire dans une démarche d'empowerment, qui vise à se détacher peu à peu d'un accompagnement éducatif *«j'ai bien pris le postulat que je n'intervenais plus dans le quotidien (VC3)»*. En ce sens, l'APV propose de se positionner

différemment face à la famille/la personne *«on est là pour synthétiser les débats, on est là pour faire émerger la parole de l'environnement, des personnes mais on n'est pas là pour dire ce qui est le mieux pour. On n'a pas le vécu du quotidien avec la personne pour pouvoir se permettre de dire (...). On doit faire attention à nos propositions (VC2)»*.

Par le biais de cette posture, l'APV crée ainsi un décalage pour se différencier d'une forme d'accompagnement éducatif avec la volonté de *«laisser parler les familles pour qu'elles puissent elle-même analyser ce qui est en jeu, voir avec elle les pistes qu'elles ont déjà explorées et ramener ensuite par ma fonction d'APV les connaissances que je peux avoir (ACS)»*. Ainsi, il semblerait qu'à l'heure actuelle, les APV soient dans une volonté d'horizontalisation des relations, via une «réhorizontalisation» des expertises *«je proposerais mon expertise bien après celle de la famille (ACS)»*. En ce sens, nous pouvons voir que certains APV sont engagés dans des services particulièrement novateurs (expérimentaux) qui tentent d'inverser les paradigmes.

Néanmoins, certains APV expliquent qu'il est important pour eux de pouvoir se positionner, donner leur avis à la personne, sa famille pour la guider dans ses choix *«je pense qu'en tant que professionnel, il est important de pouvoir émettre des réserves, les énumérer et les expliciter au niveau de la famille (...) par contre, si la famille souhaite aller dans une direction, justement l'APV n'est pas là pour faire ombre ou barrage à ce que la famille a besoin d'expérimenter (ACS)»*. A ce moment-là, l'APV semble alors dans un travail de mise en phase du désir de la personne avec une représentation réaliste des choses.

Par exemple, dans la situation d'un jeune qui a des difficultés à attendre un bus sans attirer l'attention sur lui, le travail d'accompagnement de l'APV va être de lui expliquer *«tu peux écouter de la musique à un arrêt de bus sans forcément te mettre en mouvement (ACS)»*.

Par ailleurs, plusieurs APV m'expliquent qu'ils ne travaillent pas uniquement à partir des besoins, demandes, attentes exprimées par la famille/personne mais qu'ils effectuent aussi un travail plus approfondi de ces attentes *«on ne reste pas uniquement sur les attentes exprimées, formulées (...) on essaye de creuser un petit peu le projet (...) on essaye un peu de redécliner, questionner, on s'est mis des indicateurs (VS2)»*. En effet, *«ce n'est pas toujours évident de recueillir, faire le tri dans les attentes des familles, des personnes (...) et, ça permettrait d'amener la discussion et de brasser entre guillemets un peu large (VC2)»*.

Ainsi, ce même APV m'explique qu'il est en train de construire un outil de recueil, *«(...) une sorte de guide d'indicateurs des attentes (VS2)»*, pour l'aider à mener des entretiens. Par

conséquent, nous pouvons voir que certains APV cherchent donc à donner une dimension plus large au projet *«on essaie d'élargir le projet (VC2)»*. De plus, même si une des missions de l'APV est bien d'aider à la construction du projet de vie, il a aussi pour mission de le faire vivre. En ce sens, l'APV accompagne souvent les familles/personnes jusque dans la mise en œuvre effective de leur projet. Plusieurs APV ont pu m'expliquer que cette étape de mise en œuvre du projet de vie n'est pas évidente. En effet, pour certaines familles, il est par exemple difficile de faire les choses seules *«pour certaines familles c'est pas simple quand je les mets en lien avec des nouvelles personnes (...) d'aller voir des institutions etc. Du coup, je suis toujours là derrière en soutien (...) ou alors si elles me disent qu'elles ne peuvent pas le faire, cela arrive que je le fasse (VC3)»*.

2.8. Un métier positionné dans l'informel?

Dans le travail collectif avec les familles/personnes les APV revendiquent également un axe fort, à savoir l'absence de contractualisation/formalisation de l'engagement dans le dispositif. Pour certains APV, le fait qu'il n'y ait pas vraiment de cadre formalisé qui balise l'accompagnement de l'APV (contrat/charte d'engagement des familles/personnes) est une des plus-values du dispositif *«qu'il n'y ait pas réellement de cadre je pense que c'est ce qui apporte aussi à la fonction, moi ça ne me dérange pas trop (...)ça permet vraiment de voir le dispositif APV différemment des services (...), pour moi c'est un plus qu'il n'y ait pas d'engagement ou de contractualisation parce que c'est nous qui allons vers eux, c'est nous qui allons chez eux (VC3)»*.

En ce sens, pour l'ensemble des APV interrogés, le principe de non contractualisation est une modalité de travail qu'ils souhaitent préserver. Ainsi, certains sites-pilotes se situent dans une logique de partenariat renversée avec l'idée prédominante de sortir d'une logique de service pour aller vers une logique de prestations *«avec le rapport Piveteau, nous, on est en train de changer de logique et de sortir d'une logique de places. Actuellement, les services sont en train de se redécliner en prestations (...) logiques de prestations dans le sens de pouvoir pour une famille, une personne; pouvoir solliciter une prestation de droit particulier sur une action ponctuelle, éducative, à défaut d'avoir pu obtenir des réponses dans le droit commun (VC2)»* (logique guidée par le rapport sérafin qui est sous la nomenclature des prestations). Par conséquent, le travail de l'APV consiste à *«systématiquement permettre d'avoir la double proposition, de permettre aux personnes d'avoir le choix tout simplement (VC2)»*.

Toutefois, certains APV commencent à mettre en place des outils de travail leur permettant à minima de contractualiser avec les familles/personnes à partir d'une base de travail commune *«j'ai créé comme un contrat où ils ont exprimés tous leurs besoins, envies, et avec certains on a signé ce contrat tous les deux en disant on va essayer de travailler sur ça (...) ce n'est pas je m'engage dans un service (VC3)»*. De son côté, un autre APV est lui en train de mettre en place une charte de confiance *«on explique tout au niveau de la confidentialité, de ce que l'on va dire, ne va pas dire, sur notre posture etc. On veut faire signer ce document-là à la famille (...) on a défini quelques petites règles qui me semblent mettre en confiance (VC2)»*.

A travers ces deux exemples, nous pouvons voir que même, si en théorie, les APV ne veulent pas d'une forme de contractualisation avec les familles/personnes, en pratique, ils recherchent néanmoins à mettre peu en peu en place une sorte de «formalisation» de leur travail auprès des familles/personnes. En miroir, du côté du travail avec les autres professionnels il semblerait que le manque de formalisation, de contractualisation de certains partenariats puisse être pour certains APV une difficulté.

En effet, un APV donne comme exemple *«j'ai deux situations qui ont été orientées par la MDPH. Cette orientation reste toutefois informelle, ils avaient juste entendu parler de notre dispositif et ils nous ont donné les noms des personnes pour leur parler du dispositif, voir si ça les intéressait, mais du coup, il n'y a aucun papier (VC3)»*.

Même si a terme, l'APV peut expliquer qu'il y a bien une volonté de formalisation au niveau de l'orientation vers le dispositif, à ce jour ce n'est pas encore fait. Par ailleurs, outre une difficulté dans la construction des relations partenariales, ce mode de fonctionnement, par voie informelle soulève déjà un questionnement professionnel, à savoir est-ce que le métier d'APV obtiendra une reconnaissance, légitimité de la part des autres secteurs, professionnels de l'accompagnement ?

2.9. Des outils en construction ?

Dans les travaux de recherche menés collectivement, nous avons pu obtenir des données sur les outils de travail de l'APV. Outre les journaux de bord, nous avons pu repérer cinq grandes catégories d'outils: les fiches de suivi familles, les fiches de compte rendu d'entretiens, les fiches de renseignements, les fiches de liaison, les outils de communication et les fiches de

mise en situation. J'ai ensuite souhaité échanger avec les APV sur l'utilisation qu'ils faisaient de ces outils.

La recherche nous montre d'une part, que les APV utilisent deux sortes d'outils: ceux à l'usage de la famille/personne et ceux à l'usage de l'APV. Ainsi, ces outils peuvent avoir d'une part, une fonction «(...) *de repérage et d'appui (ACS)*», pour la famille/la personne ou pour l'APV lui-même et d'autre part, une fonction «(...) *de lien à l'autre, de transmission de l'information à l'autre (ACS)*». D'autre part, les outils en direction de la famille/personne sont plus nombreux et semble être qualifiés par les APV comme des outils «au service des médiations» notamment car ils travaillent à l'émergence des besoins et leur traduction en termes de demandes «*ils sont intéressants pour faire émerger la demande, le désir mais aussi créer la relation de confiance (...), je m'appuie sur des petits supports visuels, ludiques pour aider ce jeune à mieux se connaître et à cibler un peu ce qu'il veut faire aujourd'hui et comment il se projette (VCI)*».

Par ailleurs, sur le plan de la communication à destination des partenaires/familles, certains APV font également remonter leur difficulté concernant un manque d'outils de transmission de l'information «*ce qui manque beaucoup, ce sont des outils de communication, une plaquette qui explique ce qu'on fait (...), la seule chose qu'il faudrait vraiment ça serait leur donner une plaquette qui explique vraiment le dispositif plus qu'un contrat d'engagement dans le dispositif (VC3)*». De leur côté, certains sites pilotes ont déjà construit une plaquette de communication pour expliquer le dispositif.

En définitif, la recherche montre à ce jour que les APV utilisent des outils hérités des métiers historiques mais cherchent également à s'en approprier de nouveaux, «au service des médiations». Nous avons aussi pu voir que les outils à l'usage de l'APV ont avant tout une fonction de mémorisation et de transmission entre les différents professionnels du dispositif. Ces outils servent alors à guider, orienter le travail de l'APV dans des systèmes, relations de coopération qu'il va être intéressant d'étudier.

Pour conclure, je tiens à rappeler que dans le cadre de cette enquête qualitative, nous avons interrogé huit APV. En effet, l'échantillon ne porte que sur petit nombre d'APV, qui présentent des profils variés, afin de pouvoir dresser un portrait le plus exhaustif possible de leur activité. Par conséquent, le but n'est pas de rechercher une validité statistique mais bien d'identifier l'ensemble des situations possibles inhérente à leur activité. C'est pourquoi, à la lecture des données recueillies sur le terrain, il est difficile de croire que les APV à eux seuls

ont le pouvoir de tout construire, transformer, réformer, «*on ne peut pas faire tout seul ça c'est une certitude (VC3)*».

A ce titre, selon un APV «*il faut que les associations militantes se mobilisent parce que l'APV ne va pas pouvoir faire le travail ⁷ seul pour rendre l'environnement inclusif. A un moment-donné, ça nous dépasse. C'est-à-dire que quand il y a des contraintes qui sont institutionnelles il faut développer des stratégies institutionnelles, pour les lever (VS2)*» ou encore, «*sans un militantisme qui peut prendre des formes différentes, le rôle de l'APV va être difficile (VS2)*», dans le sens d'aller vers un système, une société plus inclusive.

Par ailleurs, nous pouvons constater qu'une des préoccupations quotidienne des APV est de construire un maillage du territoire (appuis sur des structures leviers, associatives ou militantes...) afin de mener des actions dans et sur l'environnement (mise en place d'actions de sensibilisation, de formation des personnels...). En ce sens, dans la formation du métier d'APV il semblerait que pour les professionnels deux axes soit à penser «*un travail plus global sur l'environnement et un travail plus particulier autour du projet de la personne (...), il faut aussi des postes cadres pour développer ces projets (VC2)*».

QUATRIEME PARTIE : DISCUSSION

1. Analyses issues de l'activité: L'accompagnement: entre tensions d'inter métier et dilemmes de métier

Au regard des données recueillies, nous pouvons observer il y a bien des dimensions récurrentes liées au métier tel qu'on l'exerce. Celles-ci sont nombreuses, c'est pourquoi j'ai choisi de n'en traiter que quelques-unes. En effet, en lien avec les apports théoriques développés dans la première partie, j'ai choisi de commencer à discuter la question de l'accompagnement en lien avec l'élaboration du projet de vie (typologie des postures d'accompagnement). Ensuite, j'ai choisi d'ouvrir la discussion sur la place de l'APV dans le travail collectif notamment sous l'angle de la coopération, collaboration et de la coordination.

⁷ La retranscription de l'oral à amener à changer quelques termes qui ne change pas la pensée de l'auteur mais la rende conforme à un discours rédigé

Pour Paul (2004), l'accompagnement est un espace d'oppositions et de contradictions, d'ambiguïtés et d'ambivalences qui placent les professionnels qui l'exercent «sous tension». Les travaux de Clot (2007) montrent que les difficultés vécues dans la pratique ne sont pas du ressort personnel, mais constituent des questions de métier. Ainsi, il va être possible de repérer un certain nombre de tensions d'inter-métiers et de dilemmes de métier (Merini & Thomazet, 2015).

C'est pourquoi, nous pouvons observer que dans son travail d'accompagnement, l'APV doit faire face à un premier dilemme de métier, à savoir comment conjuguer, articuler efficacement accompagnement de la famille et accompagnement de la personne ?

Pour répondre à cette double préoccupation, les APV doivent pour la plupart, travailler de façon simultanée avec la personne, sa famille *«je double toujours l'entretien que j'ai avec D. par un entretien téléphonique avec la maman pour reposer les points essentiels qui ont été abordés (ACS)»*. Néanmoins, pour le secteur adulte, les choses semblent ce déclinier un peu différemment *«s'il y a une différence de projet entre l'adulte et la famille, ça complexifie tout le travail, cependant je suis du côté de l'adulte dans mon travail, même si c'est en contradiction avec ce que la famille peut dire. J'entends toujours ce que la famille dit, mais, je relaie toujours la contradiction, s'il y a, de la part de l'adulte (...) on essaie d'écouter les deux tout en donnant un peu plus d'importance à l'avis de la personne (VC3)»*. Par conséquent, il semble qu'un équilibre soit sans cesse à trouver entre le projet de vie de la personne et le projet de vie de la famille.

En effet, nous pouvons faire l'hypothèse que cette tension est en partie liée au fait que les APV sont souvent des anciens professionnels du travail social, qui ont des normes de métier («intérêt supérieur de l'enfant») qui entrent en tension avec la prescription «le projet des familles». Ainsi, l'APV semble être dans un accompagnement situé «aux côtés de», dans le sens de faire du «sujet l'agent de son propre changement» (Paul 2015). Cependant, nous avons pu observer dans la pratique de l'APV une typologie de l'accompagnement qui reste multiple (conseil, guidance, suivi) et qui peut situer les professionnels à des places différentes dans l'accompagnement: «position de guide, en avant, de soutien en arrière, de compagnon réflexif, à côté» (Paul, 2004).

A ce titre, même si la posture d'accompagnement de l'APV ne repose plus sur une figure d'autorité, une fonction d'expertise, nous pouvons tout de même dire que l'APV reste emprunt de sa précédente fonction de travailleur social. En effet, selon Paul (2004) la posture et la

fonction définissent toutes deux une manière d’être et de faire. Par ailleurs, «*Par la fonction se transmettent les visées institutionnelles. Par la posture s’incarnent des valeurs d’un professionnel en relation à autrui*». (Paul, 2004 p 98)

1.1. Le projet de vie: un outil collaboratif au service d’un agir réciproque

Tel que nous avons pu le montrer dans la partie théorique, la notion de projet, depuis les années 1990, est un outil incontournable dans la démarche d’accompagnement (Boutinet, 1990). D’abord utilisé pour permettre de développer la responsabilisation et l’implication de la personne, «*la propension au projet, outil de responsabilisation et d’implication, inscrit l’accompagnement dans une logique de mobilisation et de changement*» (Paul, 2009 p 100), son utilisation semble toutefois évoluer. En effet, nos données montrent que l’APV, toujours en agissant à partir de l’environnement, donne une autre fonction au projet, à savoir d’être un outil de problématisation du réel en questionnant la situation existentielle (principe de réalité) plutôt que de questionner un ailleurs, parfois idéalisé et concrètement non évaluable. C’est pourquoi, dans la mission de médiation-accompagnement de l’APV, nous avons pu observer des interventions à deux niveaux: dans le réel de la situation et dans la projection.

Cela rejoint ce que dit, Paul

«*Dans cette mouvance la focalisation sur le projet se déplace vers la prise en compte de la notion de problématisation. Projet et problème sont finalement deux manières de jeter devant soi mais qui ne positionnent pas la personne de la même manière (...) il est donc à craindre qu’il s’agisse moins d’aider un sujet à se construire comme acteur que de le pousser à son inscription dans le réel par une action*». (Paul, 2009 p 102).

En effet, cela rejoint également la pensée de Vial et Caparros-Menacci (2007) qui expliquent que l’orientation par la problématisation offre alors une nouvelle porte d’entrée à l’accompagnement. Par conséquent, nous avons pu voir que cette nouvelle porte d’entrée est l’occasion pour l’APV d’amener la personne à se questionner sur sa situation actuelle mais aussi sur la situation vers laquelle la personne aimerait évoluer. Entre les deux, dans le réel de

la situation, il naît des questionnements qui vont ensuite faire émerger des problématiques existantes.

L'accompagnement de l'APV s'appuie alors sur une démarche réflexive du projet qui invite les personnes à trouver elles-mêmes le problème, plutôt que d'attendre des solutions, des réponses qui viendraient de l'extérieur « *sil'enjeu est bien d'agir sur le monde environnant, cela inclut un nécessaire déchiffrement du réel (...) plutôt que d'apporter des réponses ou de trouver une solution, il s'agit d'accompagner la personne à se questionner afin de construire le problème* » (Paul, 2009 p 102). Ainsi, cette nouvelle fonction du projet est au centre de la démarche d'accompagnement de l'APV. En effet, il semblerait qu'à travers cette démarche réflexive, «le projet» soit avant tout un outil au service d'un engagement réciproque, d'une rationalisation de l'action avant même d'être un outil de projection. De ce fait, dans la pratique de l'APV le projet de vie tend à devenir un outil de collaboration dont le pilote est la personne elle-même (sa famille) et non plus les professionnels de l'accompagnement (outil de supervision).

Pour ce faire, nous avons pu voir que l'APV peut occuper des places très différentes dans sa mission de médiation-accompagnement et qu'il semble chercher un équilibre entre «laisser faire, faire avec et faire à la place de». A mon sens, cette réflexion fait émerger une nouvelle tension de métier pour l'APV, à savoir comment amener à l'élaboration d'un projet sans l'influencer «*je dois essayer de ne rien amener, que ce soit uniquement les opinions de la personne, de la famille: ça c'est prenant dans la fonction (VC3)*».

Par conséquent, il semblerait que toute la difficulté pour l'APV soit de trouver un équilibre dans l'ancrage du projet de vie: entre respect/prise en compte du désir de la personne et rationalisation de l'action. Néanmoins, est-ce qu'il faut vraiment chercher un équilibre?

1.2. Entre conseil, guidance et suivi: une typologie des postures d'accompagnement

Pour Boutinet (2007), les postures spécifiques d'accompagnement au projet peuvent se décliner en trois usages: le conseil, suivi, guidance. Pour l'auteur, c'est alors le degré d'autonomie et de dépendance des personnes qui va orienter les interventions des professionnels sur l'un ou l'autre de ces trois usages. Dans la pratique de l'APV, nous avons pu voir que le conseil, le suivi et la guidance étaient bien présents, obligeant ainsi les APV à

fréquemment changer de postures. Pour autant, quel sens prennent ces trois usages dans la construction du projet de vie.

Pour nous aider à comprendre, Boutinet (2007) commence par faire une distinction entre «projet de», «projet avec» et «projet pour». Selon Boutinet, le « projet de » fait alors référence au conseil et *«ancrer la personne accompagnée dans son autonomie»* (Boutinet 2007 p 37). La personne est le maître d'œuvre de son projet.

Ensuite, le « projet avec » fait référence au suivi. La personne éprouve le besoin d'être accompagnée de manière plus régulière, plus *cadrée* *«ce suivi pourra s'apparenter dans certaines phases du projet ou à certains moments à un travail de coconstruction du projet accompagné : il s'agit de faire ensemble, sachant que l'on apprend et l'on conforte son autonomie dans l'action ou mieux dans la coaction»*. (Boutinet, 2007 p 38). Et enfin, le «projet pour», qui renvoie à une posture de guidance. L'accompagnateur est de manière plus ou moins ponctuelle, à l'initiative de l'accompagnement. Selon Boutinet, « le projet pour » désigne : *«la personne accompagnatrice se substitue de façon exceptionnelle à la personne accompagnée pour la guider...»*. (Boutinet, 2007 p 39)

En référence à nos données de terrain, nous avons alors pu constater que l'APV peut occuper chacune de ces postures, d'où la complexité de son accompagnement. Ainsi, un peu à l'image du coaching, lorsque l'APV est en position de donner des conseils, selon Boutinet (2007) dans un rôle d'accompagnateur il a pour objectif d'encourager un «accompagnement-visée», avec en point de mire pour la personne, l'atteinte d'un but, la réussite d'une «épreuve». Ainsi, pour Boutinet, l'accompagné garde l'initiative de la rencontre, c'est lui qui décide ou non de si il souhaite être aidé par l'accompagnateur. Par conséquent, via une posture de conseil, l'APV semble contribuer au «projet de», en ayant comme «accompagnement-visée» que la famille/personne soit le pilote de son projet.

Par ailleurs, nous avons également pu constater que l'APV pouvait se situer dans une posture de suivi, laquelle renvoie pour Boutinet (2007) à la construction d'un «projet avec». En effet, par le biais d'un agir réciproque, d'une coconstruction de l'action, l'APV va alors proposer des modalités d'accompagnement qui vise à encourager l'engagement, l'autonomie de la personne dans son projet de vie.

Pour finir, nous avons observé que l'APV pouvait être aussi dans une posture de guidance *«j'essaye de le guider et de lui donner tout un champ des possibles pour qu'il puisse ensuite faire son choix (VC2)»*. Pour Boutinet (2007), la guidance s'appuie sur une position

d'autorité de l'accompagnateur, basée sur «un contrat» avec des règles plus contraignantes que le suivi. En effet, nous avons pu voir que même si l'APV ne souhaite pas se substituer à la famille/personne, il lui arrive néanmoins, de façon ponctuelle, de «faire pour» la personne, la famille.

Pour autant, cette posture de guidance, parfois nécessaire n'a pas vocation à faire le projet de vie à la place de la personne, bien au contraire. En ce sens, un APV m'explique qu'il prend les choses comme un processus *«j'ai donc pris les choses comme un processus, au début j'ai fait tout seul, à la demande de la famille, puis petit à petit dans la transparence, j'ai informé de ce que je faisais pour ensuite pouvoir faire avec la personne et la dernièrement la personne fait les choses toute seule (VC1)»*.

Par conséquent, nous pouvons constater que l'APV construit son accompagnement à travers des postures multiples qui permettent notamment d'expliquer l'utilisation de qualificatifs de métiers différents *«Assistant au projet de vie»*, *«Facilitateur parcours de vie»* en lien avec une modélisation du métier, une typologie des postures d'accompagnement qui reste encore à stabiliser. En conclusion, nous pouvons dire que certaines formes d'accompagnement sont aussi révélatrice d'un déplacement du métier qui s'éloigne du projet des familles.

1.3. La place de l'APV dans le travail collectif: vers une typologie des formes de partenariats

Nous avons pu voir que l'APV gravite au coeur d'un réseau partenarial. Par conséquent, nous allons voir que tout comme pour l'accompagnement, la question du travail collectif n'est pas épargnée par les tensions, dilemmes de métier.

Ainsi, en référence à nos données de terrain, nous avons pu observer que l'APV inscrit ses interventions dans une forme de travail collectif, d'activation et de mobilisation de l'environnement, à la fois dans une démarche de mise en lien des différents partenaires mais aussi dans une démarche de sensibilisation de l'environnement (apports formatifs individus, familles, partenaires). Pour ce faire, l'APV est dans le partage d'une action commune et négociée.

Ainsi, la forme de travail collectif de l'APV semble rejoindre la définition proposée par le colloque INPR (1993) selon laquelle le partenariat est

«le minimum d'action commune négociée visant à la résolution d'un programme reconnu commun». C'est-à-dire que le partenariat ne se situe pas dans le projet ni dans le dogme mais authentiquement dans l'action, dans une action commune et négociée (qui n'a rien à voir avec la délégation et ou la sous-traitance)» (Mérini, 2001 p 2).

Par conséquent, même si au départ de l'action l'APV ne partage pas toujours des objectifs communs, nous avons pu voir toutefois que son action est partagée et négociée. De plus, celle-ci vise la résolution d'une problématique commune à plusieurs acteurs, qui à ce moment-là sont identifiés comme des partenaires.

Pour ce faire, le travail collectif de l'APV s'inscrit d'une part, dans une fonction de communication, de représentation de sa mission et d'autre part, dans un travail de coopération, de collaboration et de coordination avec les personnes/familles et l'environnement. Ainsi, Dumoulin et al (2015) définissent la coopération comme une *«association pour participer à un but commun»*, la collaboration comme *«un travail en commun pour réaliser une action, un projet, une oeuvre»*, et enfin la coordination comme *«une mise en ordre», «une mise en cohérence», «articulation des actions»*.

Néanmoins, nos données de recherche révèlent que dans bon nombre de situations, les échanges avec les partenaires ne sont pas encore bien structurés (absence de procédures, peu d'outils collaboratifs...). Par conséquent, cela devient difficile pour chaque partenaire d'être reconnu et de reconnaître l'autre à son tour comme compétent, légitime dans son domaine. C'est pourquoi, plusieurs APV ont pu expliquer qu'il ressentait que certains partenaires se sentaient «menacés» par la relation partenariale qu'ils essayaient d'instaurer. De fait, la collaboration a du mal à devenir pérenne, formelle (bien qu'elle puisse se réaliser en partie dans l'informel). Ainsi, selon Mérini *«les partenariats sont, en fonction de leurs contextes, plus ou moins importants, plus ou moins ancrés dans le contexte local, mais gagnent à être conceptualisés pour être régulés»*. (Mérini, 2001, p 3)

Ainsi, selon Dumoulin et Al (2015), le travail en partenariat implique une standardisation de l'action dans un cadre relativement formel. De plus, le travail en partenariat est généralement adaptée aux situations répétitives, courantes et prévisibles (process défini), ce qui suppose donc

une pérennité de l'action, via un caractère «statique». L'activité de l'APV étant récente nous pouvons légitimement supposer que même si la volonté de travailler en partenariat existe, la plupart des partenariats ne sont pas encore clarifiés et formalisés (relations et positionnements des acteurs).

De plus, sur le long terme, l'hétérogénéité des situations qu'accompagne l'APV ne sera peut-être pas propice à une standardisation de l'action partenariale. Par conséquent, d'une manière générale, les données de terrain montrent que l'action collective bien que tributaire des contextes d'intervention de chaque APV, relève à la fois d'une forme de travail en partenariat et à la fois d'une forme de travail en réseau professionnel. En effet, selon Dumoulin & al (2015), le travail en réseau professionnel est un outil du partenariat qui s'inscrit dans un mode semi-formel, d'ajustements mutuels, de formalisation et de coordination. Pour ces auteurs, cet outil du partenariat est adapté aux situations complexes, nouvelles pour lesquelles il faut innover, tester des réponses avant standardisation. Par ailleurs, dans le travail en réseau professionnel, il n'y a pas comme dans le partenariat, une formalisation des objectifs qui définissent au préalable une coopération, collaboration.

Pour conclure, nous pouvons dire que dans le travail collectif, l'APV se positionne en acteur capable de développer des pratiques transversales, innovantes tout en mobilisant des compétences de coordination de l'action collective. Pour ce faire, l'APV travaille à développer des formes de partenariats plus ou moins formalisées, mais sans toutefois, avoir la préoccupation de définir des objectifs de travail collectif, qui pourtant permettraient sans doute une reconnaissance mutuelle des compétences de chacun. Ainsi, à ce stade de l'expérimentation, il semblerait que l'activité de l'APV s'appuie beaucoup sur une forme de travail collectif en réseau professionnel.

1.4. La coordination: une tâche complexe

Nous venons de voir qu'une des tâches essentielles dans le travail collectif de l'APV, est la coordination. Toutefois, cette tâche demeure complexe. Pour faire état de la complexité de ce travail de coordination, je reprendrai l'exemple d'une situation que m'a confié un APV. En effet, ce dernier m'explique qu'il a été sollicité par une maman en détresse, car son fils D. 19 ans était en situation de rupture avec l'établissement spécialisé et avec son papa chez qui il vit. Avec l'accord du jeune et de sa famille, l'APV prend alors contact avec l'établissement pour savoir quelle est sa position quant à un retour possible de D. L'APV apprend par l'établissement que D. y a toujours sa place et qu'il est attendu : *«j'ai transmis ce message à*

D. par téléphone, ce qui l'a mis très très mal parce que lui était sur une autre dynamique, de rupture avec son papa et avec l'IMPRO (...), j'ai dû prendre appui au niveau de la maman pour que ça puisse ensuite se réengager au niveau de l'IMPRO (...) pour qu'elle appuie mes propos et réexplique cela à D (ACS)».

A travers cette situation, nous pouvons voir que l'APV agit à différents niveaux de coordination, au sein de systèmes de coopération, collaboration plus ou moins formalisés. De plus, l'APV semble prendre position au centre d'un triangle de la coordination d'où il a pu mettre en place une forme de travail en réseau semi-formalisé. Toutefois, selon Jaeger (2010), la coordination se situe à un niveau «cohérence d'acteurs et de dispositifs» qui ne peut s'obtenir que par «une formalisation des procédures».

Par ailleurs, dans la situation ci-dessus nous pouvons également nous apercevoir que l'APV est confronté à un dilemme de métier, à savoir celui de parvenir à mesurer, pour chaque situation, sur qui il va devoir ou pouvoir s'appuyer en premier: la famille et/ou les partenaires ?

De plus, il est possible de dégager un second dilemme pour l'APV, à savoir celui d'être soit dans l'application des droits stricto-sensus de la personne, la famille, ou soit au contraire, davantage dans la recherche d'un compromis ou d'un autre choix acceptable, lequel n'est pas forcément le choix initial de la personne, de sa famille.

Par conséquent, il apparaît que le travail de coopération, collaboration et de coordination reste fragile, c'est pourquoi certains APV semblent à la recherche « d'un point équilibre ». Pour ce faire, les données de terrain ont pu révéler que certains pouvaient se rapprocher ou glisser vers la posture/l'expertise d'autres professionnels, à défaut de s'appuyer d'abord sur l'expertise d'usage de la famille (recherche de sécurité ?) *«je me suis aperçue qu'il y avait des soucis financiers dans la famille (...) que D. allait avoir des besoins, qu'il n'avait plus un vêtement, j'ai donc utilisé le réseau (...) pour venir donner une aide financière à D... (ACS)»* et, *«ma demande, en tout cas au vue de la situation c'était effectivement de constituer un dossier de fond d'aide aux jeunes (...) et elle était d'accord (l'assistante sociale de secteur). ça coïncidait avec elle, ce qu'elle connaissait de la situation (ACS)».*

Par conséquent, il semblerait que le manque de standardisation de l'action collective amène parfois les APV à chercher, à l'intérieur de l'action collective, un équilibre entre sens (interroge la prise de risque) et cohérence (recherche de sécurité). En effet, dans cette recherche d'équilibre entre sens et cohérence nous venons de voir que les APV peuvent s'exposer à un

risque : celui d'être parfois dans une prise en compte relativement modeste, voire même une « disqualification » de la place/l'expertise d'usage de la personne/famille. En effet, un APV m'explique *«dès fois, la difficulté c'est qu'on va plus vite en faisant soi-même (...) il faut se retenir (VC2)»*. Ainsi, il semblerait donc que le point de vigilance pour l'APV soit de toujours veiller à ce que la famille/la personne reste le premier décideur, acteur de son projet de vie.

Par ailleurs, nous avons pu voir précédemment que le travail de coordination de l'APV s'organise autour d'actions de «sensibilisation de l'environnement» afin que ce dernier puisse monter en compétence. En effet, *«l'APV est dans l'obligation d'aller chercher systématiquement des partenaires dans le droit commun donc en faisant cela, le droit commun va monter en compétence et au fur et à mesure, on va pouvoir se dire pourquoi pas faire massivement appel au droit commun si la personne le souhaite (VC2)»*. Pour illustrer mon propos, je prendrai l'exemple d'une action de sensibilisation réalisée par un APV à destination de l'environnement:

«les plannings qui ont été donné à Monsieur sont très administratifs, on est en train de travailler avec ce service d'aide à domicile pour qu'il puisse mettre des photos et que la plaquette du service soit plus accessible pour cette personne» et, «(...) c'est une démarche de sensibilisation, de préparation du partenaire à accueillir la personne».

Par ailleurs, l'APV peut aussi entreprendre des actions indirectes pour rendre l'environnement plus inclusif: «on va travailler sur tous les documents de la MDPH pour qu'ils soient faciles à lire et à comprendre (VC2)».

Par conséquent, en référence aux savoirs théoriques sur l'empowerment, il apparaît que l'APV place également le travail collectif (coopération, collaboration, coordination) au cœur d'une démarche d'empowerment via une transmission d'apports interactifs de connaissances. En ce sens, dans une démarche d'empowerment, l'APV coordonne un certain nombre d'actions pour faire valoir l'expertise de la famille/personne afin de la faire monter en compétence face à l'environnement.

Par conséquent, la coopération et la collaboration peuvent être considérées comme les premières étapes de la coordination. D'une manière générale, le travail de coordination de l'APV poursuit un objectif, celui de donner un pouvoir transformatif aux acteurs afin qu'ils puissent changer le système, afin de le rendre plus inclusif. En témoigne l'exemple donné par un APV *«En ESS, j'ai pu tendre la perche aux professionnels en disant que s'ils avaient des demandes particulières, ils pouvaient solliciter la famille qui viendrait vers moi si besoin mais*

que je ne sois pas en lien direct (même si c'est possible). J'ai essayé de mettre la famille au centre, c'était eux qui piloté le parcours de leur enfant (VCI)».

En ce sens, le concept d'autodétermination évoqué dans la partie théorique (Sarrazin, 2012, Welmeyer 1996), ne peut pas être dissocié des systèmes de coopérations. En effet, ces deux questions sont convergentes dans le sens où la démarche d'empowerment vise à permettre à la personne, à chaque fois que cela va être possible d'être celle «qui va d'abord dire pour elle». Mais pour ce faire, il faut d'abord pouvoir permettre aux personnes d'avoir accès à la compréhension des situations qui les concernent. Par conséquent, l'APV semble être ici en position de «facilitateur», «traducteur» face à un environnement fait de système d'informations, de coopérations multiples dans lesquels la famille a souvent du mal à prendre sa place

1.5. Quels outils pour l'APV?

Pour organiser, structurer et coordonner leur action les APV utilisent bien sûr des outils. Toutefois, quel(s) sont ces outils? Quel sens donnent-ils à l'action collective?

Les données de terrain démontrent qu'en plus des outils hérités des métiers historiques, certains APV utilisent de nouveaux outils, dits «au service des médiations» comme support à l'accompagnement. Ces outils semblent être utilisés comme «un levier» pour travailler sur des difficultés plus personnelles (problème relationnel, relations intrafamiliales...), plus que comme un outil au service de l'émergence du projet. Sur un des sites-pilotes, un APV a lui-même créé une «palette d'outils» à visée systémique. Pour lui, c'est un moyen de «*proposer un autre outil, un peu différent de celui qu'un travailleur social lambda utiliserait dans sa pratique, je pense que nous on essaie d'amener autre chose (ACS)*». L'APV m'explique ensuite qu'il a l'intention d'utiliser ces outils de médiation comme un moyen de compréhension, de régulation d'une situation. Parmi ces outils nous pouvons trouver un outil appelé «fiche jeu». Cet outil propose à une famille une mise en situation sur un moment donné. D'après l'APV, «*ça peut être un outil intéressant si l'APV doit travailler autour de la parentalité, de la relation*

éducative à l'enfant quand les parents rencontrent des difficultés (...) ça permet à l'APV de voir comment ça communique dans la famille, qui va prendre le plus la parole, les décisions... (ACS)».

Cependant, dans le travail collectif, cela peut faire apparaître une tension d'intermédiaire. En effet, qu'est-ce que l'APV a besoin de savoir sur la personne, la famille (recherche d'informations pour agir)? Par ailleurs, dans cette situation, l'APV n'est-il pas déjà dans une forme d'accompagnement social voire à la frontière d'un travail thérapeutique? Jusqu'où peut aller l'APV dans l'utilisation de ce type d'outils? A quelle place ces outils systémiques mettent-ils l'APV (résolution d'une problématique familiale)?

Dans la projection de leur métier, certains APV commencent à envisager l'utilisation d'outils collaboratifs *«je verrais un outil qu'on pourrait utiliser en commun, lui et moi sur un rendez-vous et qu'on manipule cet outil jusqu'à ce qu'il y ait l'émergence d'une projection (VC3)»*. Pour d'autres, l'expérimentation d'outils collaboratifs avec les familles/personnes est actuellement en cours *«D. part toujours avec une fiche à compléter ce qui lui permet de réfléchir à l'entretien suivant (ACS) »* et, *«on est en train de travailler sur un carnet de bord à destination des familles (ACS)»*.

D'un autre côté, pour d'autres APV, la préoccupation est bien différente, elle est par exemple de créer, trouver des outils/aides méthodologiques pour favoriser l'émergence et la guidance du projet de vie (conduite d'entretien, émergence de projections ...) *«je pense que ça serait un plus d'arriver à trouver ou créer des outils ensemble pour vraiment construire ce projet qui n'est pas forcément facile. Dès fois, on a des adultes ou des jeunes qui n'ont aucune idée de ce qu'ils veulent et nous c'est super compliqué de l'amener sans l'influencer. Du coup, il y a peut-être certains outils qui pourraient nous aider à faire ça, mais pour le moment c'est clair, on a rien (VC3)»*.

Dans le même temps, en ce qui concerne la manipulation des outils au service de l'émergence d'un projet, la plupart des APV ne voient pas l'intérêt d'élargir leur utilisation à d'autres partenaires *«je ne vois pas l'intérêt d'aller le manipuler avec d'autres partenaires après, parce que là, l'intérêt c'est vraiment que ça soit la projection de la personne et ensuite on va vers le partenaire en fonction de la projection (VI3)»*. Nous pouvons supposer que cette difficulté à penser le partage d'outils collaboratifs peut-être en partie liée à une interrogation: jusqu'où l'APV peut-il aller dans le partage des informations entre la famille et les autres acteurs du projet (partenaires)?

Conclusion

Dans ce travail de recherche j'ai fait le choix de ne mettre en relief que certaines dimensions du métier d'APV, toutefois d'autres auraient également mérité d'être abordées ou approfondies. D'une part, les apports théoriques nous ont permis de comprendre que les professionnels de l'accompagnement sont pris entre des injonctions contradictoires, des systèmes de contraintes multiples et des pratiques protéiformes qui ne cessent d'évoluer. Ainsi, pour Paul (2010),

«Il importe donc que les professionnels de l'accompagnement développent une certaine lucidité pour se positionner, non à la solde d'un système qu'ils contestent tout en l'entretenant, ni en contestataires stériles de la norme, ce qui invaliderait, et leur travail et leur fonction – mais en producteurs d'un sens négocié, résultant d'un dialogue et d'une parole partagée».
(Paul, 2010 p 80)

D'autre part, en lien avec l'activité de l'APV, nous avons pu voir qu'aujourd'hui l'accompagnement se situe dans un mouvement d'agir réciproque dont la mise en oeuvre reste parfois complexe pour l'APV. Toutefois, nous avons pu voir que l'objectif pour l'APV n'est pas de gommer la complexité des situations mais bien de proposer des réponses singulières et

innovantes, avec l'objectif de redonner le pouvoir d'agir aux personnes. Ainsi, l'APV se présente avant tout comme un professionnel de l'intermédiation dont les modalités d'accompagnement relèvent à mon sens du champ de l'innovation sociale. En effet, l'APV travaille à une société plus inclusive; pour ce faire, il favorise l'adhésion, le libre choix et l'autonomie des personnes.

Néanmoins, tout au long de ce travail de recherche, nous avons pu voir que l'APV est sans cesse confronté à des tensions d'inter-métier et/ou à des dilemmes de métier qui rendent plus difficiles son action. Ainsi, dans son accompagnement, l'APV oscille entre la volonté d'asseoir des postures nouvelles et une certaine «confusion». En effet, bien que l'APV se défend d'être dans une relation d'accompagnement, laquelle ferait référence à une figure d'autorité (préférant une relation plus égalitaire), il n'empêche que dans la pratique, nous avons pu voir qu'il existait tout de même, des formes de surplombance: guider les familles, les convaincre ? Ainsi, cette étude qualitative révèle que le métier est loin d'être stabilisé. En effet, les APV parlent à fois d'un métier, d'une fonction.

En ce qui concerne le travail collectif, il semblerait que des formes de partenariats sont en train de se construire, dans une logique de «transformation des modes de réponses antérieurs». Par conséquent, suivant une perspective d'évolution de la recherche, le travail collectif des APV mériterait de pouvoir être étudié, analysé au regard des Réseaux d'Ouverture et de Collaboration (Mérini, 2001). Par ailleurs, la diversité des postures d'accompagnement ou encore l'hétérogénéité des formes de partenariats renvoie à des logiques, dynamiques qui invitent à une standardisation du travail collectif en vue de stabiliser l'implantation du métier d'APV. Par ailleurs, dans un souci de valorisation d'un suivi, d'une évolution des systèmes de coopération, il semblerait intéressant pour l'APV de penser des outils de régulation et d'évaluation des relations partenariales.

A ce jour, il semble donc que la difficulté, mais aussi l'enjeu pour l'APV, soit d'agir de sa place, dans et sur un système de collaborations, coopérations multi-acteurs. Enfin, je dirai que c'est peut-être dans la réponse donnée à l'agir réciproque que l'APV peut se situer ou non, dans une logique d'accompagnement. En effet, selon Boutinet « *cheminer aux côtés de quelqu'un implique un engagement vis-à-vis de lui et la conviction qu'on n'a pas déjà fait soi-même le chemin, sinon on est dans l'expertise, laquelle est une figure d'autorité. La pointe de*

l'accompagnement réside dans le fait d'accepter de se laisser accompagner soi-même ».
(Boutinet, 2007 p 244)

BIBLIOGRAPHIE

Ausloo G. (1995). *La compétence des familles. Temps, chaos, processus.* Erès, p 30-161

Boutinet J.P (1990). *Anthropologie du projet.* Paris : PUF

Boutinet. J.P (2007) sous la direction de Boutinet J.-P., Denoyel N., Pineau G., Robin J.-Y. (2007). *Penser l'accompagnement adulte. Ruptures, transitions, rebonds.* Paris : PUF. p 37-244

Charte d'Ottawa (1986), *pour la promotion de la santé, établie à l'issue de la première Conférence internationale sur la promotion de la santé, Ottawa (Canada)*

Chossy J.F (2011). *Rapport parlementaire: Evolution des mentalités et changement du regard de la société sur les personnes handicapées.* «Passer de la prise en charge...à la prise en compte» - préface Gardou C. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/fr/

Clot Y. et Leplat J. (2005). *Yves Clot, J. Leplat, «La méthode clinique en ergonomie et en psychologie du travail», Le travail humain 2005/4 (Vol. 68)*

Clot Y. (2007). *De l'analyse des pratiques au développement des métiers Vol 1 n°1, Education & didactique.* <https://educationdidactique.revues.org/106>

Code de la santé publique (2007)

Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (2006), ratifiée par la France le 18 février 2010

De Robertis C. (1994). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Paris: Bayard

De Robertis C. (2005). *L'accompagnement, une fonction du travail social*. *La Revue française de service social*. <http://www.travail-social.com/L-accompagnement-une-fonction-du>

De Sardan J.P.O (2008). *La rigueur du qualitatif, Les contraintes empiriques de l'interprétation socio-anthropologique*, Academia Bruylant, Collection Anthropologie prospective n°3

Dictionnaire en ligne. *Centre national de ressources textuelles et lexicales*. Consulté le, 20 juillet 2016 <http://www.cnrtl.fr/definition/processus>

Dictionnaire Larousse en ligne. Consulté le, 10 juillet 2016 http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/coach_coachs/16732

Dictionnaire historique, Le robert en ligne (2002). Consulté le, 12 juillet 2016 <http://www.etab.ac-caen.fr/centre-ph-lucas/carep/dossier/accompagnement.htm>

Dictionnaire Gaffiot, 2000

Di Fabio A., Lemoine C. (2009). *Accompagnement professionnel et counseling des adultes*, Paris : Editions Qui plus est.

Dumoulin F. Dumont R. Bross N. Masclet G. (2015). *Travailler en réseau éthodes et pratiques en intervention sociale*. Santé Social. Dunod

Fegapei (2016). *Assistance au projet de vie- Projet de plaquette destinée aux institutionnels*

Flick U. (2007). *The SAGE Qualitative Research Kit (8 cols)*. London: SAGE.

Foucault M. (1977). *Le jeu de Michel Foucault*, bulletin périodique du champ freudien, n° 10, pp 62-63

Fougeyrollas P. (1988). *Le Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH)* <http://www.ripph.qc.ca/fr/mdh-pph/mdh-pph>.

Fustier P. (1993). *Les Corridors du Quotidien*. Lyon : PUL

Goigoux R., Margolinas C., Thomazet S. (2004). *Controverses et malentendus entre enseignants expérimentés confrontés à l'image de leur activité professionnelle*. *Bulletin de psychologie, Groupe d'étude de psychologie*, 57 (1) (469), pp.65-70. <hal-00922508>

Guele J., Sibeud C., Rabeyrin J., Devries P.(février 2003). *Rapport «l'accompagnement social en question» p 10*

Hopf C. (2004). *Research Ethics and Qualitative Research*, in U. Flick, E.V. Kardorff, and I. Steinke (eds.), *A Companion to Qualitative Research*. London: SAGE.

Houde R. (1996). *Le mentor: transmettre un savoir être*. Revigny-sur-Ornais. *Hommes et perspectives - Martin média*

Jaeger M. (2010). *Coopérer, coordonner: nouveaux enjeux*. *Vie sociale 2010/1*. Erés. <http://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2010-1.htm>>

Le Bouedec G., Du Crest A., Pasquier L., Stahl R (2001). *L'accompagnement dans l'éducation et la formation. Un projet impossible?* Paris : L'Harmattan p 141-142

Le Bouedec G. (2002), «*La démarche d'accompagnement, un signe des temps*», in «*L'accompagnement dans tous ses états*», *Éducation permanente*, n°153, p. 15

Loi n° 2005-102 (2005) *pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*, paru au JO le 12 février 2005, Art. L. 114-1-1

Martineau S. (2007). *Recherches qualitatives - Hors-Série numéro 5* p 76

Merini C. (2001) *Le partenariat: Histoire et essai de définition. Actes de la Journée nationale de l'OZP* p 2-3 <http://www.ozp.fr/IMG/pdf/merini.pdf>

Merini C., Thomazet S. (2015). *L'école inclusive comme objet frontière* *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation* – n°70-71 • 2e trimestre

Negre P. (1999). *La quête du sens en éducation spécialisée, De l'observation à l'accompagnement*. Paris : L'Harmattan

Nicolas-Le Strat P. (1996). *L'implication, une nouvelle base de l'intervention sociale*. Paris: L'Harmattan

Paul M. (2002). *L'accompagnement: «une nébuleuse»*, in *l'accompagnement dans tous ses états*, *Education Permanente*, n° 153-2002-4

Paul M. (2004). *L'accompagnement, une posture spécifique*, Paris: l'Harmattan p 54-98

Paul M. (2009). *Autour du mot accompagnement. Revue recherche et formation N° 62. Université de Nantes, CREN* p 92-105

Paul M. (2009).

Conférence 10 février 2009 http://www.dailymotion.com/vidéo/x8bpug_maelaHpaul_lifestyle

Paul M. (2010). *L'accompagnement dans le champ professionnel, savoirs* n°20 2009/2, p 11-80

Paul M. (2015). *L'accompagnement, réciprocité et agir collectif*, *revue Éducation permanente* n°205/2015-4, p 21-24

Piveteau D. (2014) *Rapport «Zéro sans solution- Le devoir collectif»* - Feuille de route de DESAULLE M.S (décembre 2014)

Priou J. (2007) *Les nouveaux enjeux des politiques d'action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod p 55

Rapport mondial sur le handicap (2011)

Rapport de fin de mandature du CNCPH (2012), *chapitre 7 «Adaptons l'accompagnement au parcours de vie de la personne handicapée».*

Raynal F., Rieunier A. (1998). *Pédagogie: dictionnaire des concepts clés. Revue française de pédagogie, Vol 125 numéro 1 pp. 164-165*

Sarrazin C. (2012). *Revue Développement humain, handicap et changement social, vol. 20, no 3 p 94* <http://www.ripph.qc.ca/revue/journal-20-03-2012-07>

Stiker H.J, Puig J., Huet O, (2014). *Handicap et accompagnement: Nouvelles attentes, nouvelles pratiques Dunod, p 84-90*

Thomazet S. (2015). *L'entretien d'auto confrontation*

http://sthomazet.myds.me/G5SiMaster_cours_en_ligne/methodologie.htm

Touraine M., Neuville S. (2015). *Plan d'action en faveur du travail social et du développement social (2015), issu des Etats Généraux du Travail Social*

Vermersch P. (1994). *L'entretien d'explicitation, ESF éditeur, Paris p 17-21*

Vial M., Caparros--Mencacci N. (2007). *L'accompagnement professionnel? Méthode à l'usage des praticiens exerçant une fonction éducative, Bruxelles: De Boeck*

Wehmeyer M. (1996). *Student self-report measure of self-determination for students with cognitive disabilities. Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities, p 282.*

Wiel G. (1997). *La démarche d'accompagnement. Accompagnement et formation, Marseille: université de provence, CRDP.*

Yvon F. Garon R. (2006). *Une forme d'analyse du travail pour développer et connaître le travail enseignant: l'auto confrontation croisée, recherches qualitatives -vol. 26 (1), p 54-58* [http://www.recherchequalitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26\(1\)/f_yvon_rgaron_gh.pdf](http://www.recherchequalitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26(1)/f_yvon_rgaron_gh.pdf)

Annexes

Annexe 1

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je soussignée Sylviane BIGLIONE, étudiante en Master 2 «Scolarisation et Besoins Éducatifs Particuliers», déclare être pleinement consciente que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiés sur toutes formes de supports, y compris internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce mémoire.

Date: 23/09/2016

Signature:

Annexe 2

Liste supports de recueil de données

Auto confrontation simple, réalisée le 17/06/2016

Code verbatim: ACS

Entretien en visioconférence, réalisé le 09/06/2016

Code verbatim: VC1

Entretien en visioconférence, réalisé le 09/06/2016

Code verbatim: VC2

Entretien en visioconférence, réalisé le 23/09/2016

Code verbatim: VC3

Annexe 3

<p style="text-align: center;">Extrait Verbatims</p> <p style="text-align: center;">Autoconfrontation simple</p>
--

1 Véronique : Voilà donc nous allons écouter l'enregistrement audio de l'entretien
2 que j'ai eu avec Dylan ce matin. C'est un entretien qui a duré 27 minutes exactement.
3 C'était la troisième fois que je rencontrais Dylan, euh... la première fois j'ai
4 rencontré Dylan à son domicile en présence de sa maman, la deuxième fois je suis
5 allée également à domicile et donc là... la maman avait pris euh... d'elle-même
6 la décision de ne pas être là, et pour ce troisième entretien, la maman avait été
7 invitée mais n'a pas pu... bon, pour des raisons personnelles euh... voilà, être
8 présente parmi nous. Euh... Il s'est passé, dans l'accompagnement de Dylan, entre
9 le premier et ce troisième entretien, il s'est passé trois semaines, hein puisqu'il
10 y a à peu près... j'ai à peu près une régularité d'un entretien par semaine; et
11 la situation a beaucoup évolué entre le premier entretien et celui-ci. Euh...
12 qu'est-ce que je peux vous dire? Oui, ben je vais un petit peu répéter ce qu'on
13 disait Sylviane, c'est-à-dire que le premier entretien ça a vraiment été recueil
14 de données dans une situation d'urgence après euh... que Dylan ait fugué de chez
15 son papa et en rupture de parcours au niveau de l'IMPro. (00:01:36:653) Euh...
16 la deuxième... le deuxième entretien au domicile ça a été vraiment autour des
17 attentes de Dylan, et bon, où il a pu expliquer, exprimer toutes ses attentes,
18 et moi où j'ai pu évaluer quand même les difficultés psychologiques de Dylan. Et
19 le troisième entretien c'était un entretien où j'ai vraiment repris des choses...
20 les choses très concrètement avec Dylan, en essayant chaque fois de travailler
21 autour de la reformulation, pour qu'il y ait pas en fait... parce que je m'étais
22 aperçue qu'il y avait beaucoup d'interprétation dans... de la part de Dylan du
23 discours du professionnel, ou des personnes qui l'entourent. Et donc c'est un
24 entretien qui est vraiment basé sur les reformulations pour chaque fois avoir...
25 éviter le plus possible les malentendus. Ou les interprétations justement. Voilà.

26 (00:02:38:630) Donc on va faire dérouler l'entretien, on est à la huitième minute
27 de l'entretien. (audio) Voilà, on va arrêter, je vais arrêter là l'entretien avec
28 Dylan, parce qu'il y a des choses... deux choses qui me semblent importantes dans
29 l'entretien : la première c'est que Dylan, dans l'entretien, donc là il... on
30 regarde les horaires de bus, puisque lundi prochain il intègre donc à nouveau après
31 une rupture, un arrêt d'un mois... deux mois à peu près, l'IMPro. Donc on regardait
32 vraiment les horaires etc. et à un moment donné dans l'entretien Dylan pose la
33 question de "je vais me faire remarquer à un arrêt de bus." Voilà. Bon. Dylan,
34 c'est un personnage, hein, c'est un jeune qui... a une façon de se montrer et de
35 se livrer aux autres qui est quand même sans filtre du tout. Ce qui peut le cond...
36 l'amener à vivre des situations euh... ben de danger, hein, parce qu'il est
37 justement, comme on peut le dire, "à ciel ouvert", hein, c'est-à-dire que, que
38 ce soit au niveau de son attitude, au niveau de son comportement, de son
39 comportement sexuel, euh... il est toujours à se mettre en scène, dans tous les
40 lieux, sans en évaluer, et ça je l'ai évalué l'entretien précédent, sans en évaluer
41 les conséquences. Voilà. Ce qui a amené d'ailleurs dans l'histoire de Dylan à être
42 plusieurs fois victime et à devoir porter plainte, pour des harcèlements sexuels,
43 voire même des agressions sexuelles. (00:05:20:341) Donc à ce moment de
44 l'entretien, voilà, Dylan pointe le fait qu'il peut effectivement, peut-être parce
45 que c'est une situation qu'il ne maîtrise pas, qui l'angoisse etc. il peut se faire
46 remarquer par l'autre. Il interpelle, il m'interpelle par rapport à cette
47 situation-là, et euh... bon vous le verrez dans le restant de l'entretien, j'ai
48 un rôle quand même de contenir Dylan, et de lui expliquer que, là entre autres,
49 on peut attendre un bus sans se faire remarquer. Qu'il peut écouter la musique
50 sans forcément se mettre en mouvement. Hein, voilà. Donc c'est un petit peu là
51 mon rôle d'APV au niveau de Dylan, c'est l'accompagner et lui donner quelques points
52 de repère autour de comment il va gérer cette attente de bus. On voit que très
53 vite il.. il détourne la conversation et il... il me dirige autour des outils que
54 j'ai mis en place pour lui. Mais qui sont... qui font partie en fait du... du cadrage
55 en fait de... de la façon que j'ai de l'accompagner, en posant les choses dans
56 le discours de façon très claire, sans jamais laisser trop d'espace d'incertitudes
57 ou d'incompréhension, parce que j'ai parfaitement compris que c'était là-dedans

58 qu'il s'engouffrait. Et qu'après les débordements et les problèmes arrivaient.
59 Ou à travers les outils pour que ce soit déjà quelque chose de visuel pour lui,
60 d'inscrit, auquel il peut se référer à tout moment, et à qui... qui sont aussi
61 des outils de lien à l'autre, de transmission des informations à l'autre. Puisque
62 pour Dylan cette transmission d'informations est toujours euh... parasitée, hein,
63 par ses projections. Donc voilà, on en était là pour l'outil. Donc l'outil,
64 peut-être que...

65 Sylviane : (00:07:31:343) Moi du coup je vais vous poser une question, du coup,
66 par rapport à ces éléments de transmission, par rapport à Dylan. Donc là vous avez
67 décidé de le rencontrer seule, donc dans ce cadre-là, mais par rapport à toutes
68 ces difficultés qui peuvent se passer à l'IME, notamment éventuellement des mises
69 en danger, ou des situations où il est un petit peu... un peu borderline, est-ce
70 que vous prenez euh... l'option de contacter l'IME, d'avoir un travail de
71 partenariat avec justement les autres professionnels, sur les difficultés de
72 Dylan, ou est-ce que vous avez choisi en tant qu'APV, voilà, de vous concentrer
73 vraiment sur Dylan, voir Dylan et sa famille, voir Dylan sans sa famille?

74 V : Donc, par rapport à cette question : au cours du premier entretien, j'ai demandé
75 à Dylan, quand j'ai compris qu'il avait euh... qu'il était parti de
76 l'établissement, je lui ai demandé qu'il appelle pour signifier, pour indiquer
77 donc à l'établissement où il était; parce que je pensais que l'établissement
78 n'était pas forcément au courant, et Dylan me l'a confirmé, à partir du moment
79 où il est parti, il avait plus du tout de contacts. Donc je lui ai demandé de prendre
80 contact pour indiquer sa décision, où il en était, et les raisons qui faisaient
81 qu'il partait de l'IME. Ce qu'il a très rapidement fait une fois que moi je suis
82 partie. Au cours du deuxième entretien je lui ai demandé s'il était d'accord pour
83 que je prenne contact avec l'établissement et avec l'assistante sociale, pour que
84 je sache, quel était le projet de l'IMPro. Et donc Dylan a été tout à fait d'accord,
85 et quand donc j'ai eu donc l'assistante sociale, elle m'a dit que Dylan avait
86 toujours sa place et qu'il était attendu. (00:09:13:916) Et donc j'ai transmis
87 ce message à Dylan, par téléphone, ce qui l'a mis très très mal, parce que lui
88 était sur une autre dynamique qui était la rupture et de son papa, et de l'IMPro.
89 Psychiquement chez Dylan c'était complètement associé, l'IMPro et enfin... son

90 papa, c'était... donc on a séparé les deux choses, et j'ai expliqué à Dylan qu'il

91 pouvait très bien aller à l'IMpro, prendre le bus, donc c'est pour ça qu'on

92 travaille là-dessus; et rentrer le soir chez sa maman.

93 S : D'accord. Donc ce que vous pourriez dire vous en tant qu'APV, il y a eu une

94 tension entre finalement la mobilisation de l'environnement au service de Dylan,

95 peut-être, et Dylan, et votre accompagnement envers Dylan. Est-ce que vous avez

96 senti une tension dans votre positionnement?

97 V : Euh... à mon niveau?

98 S : A votre niveau dans le rôle de médiation que vous avez pu tenir entre l'UME,

99 Dylan,...

100 V : Oui...

101 S : Est-ce que c'était, peut-être à un moment donné, à l'encontre, ou pas, de...

102 du...de ce que voulait Dylan? Est-ce que l'APV, là, dans ce moment-là... quel place

103 pour l'APV?

104 V : Ouais, c'est vraiment un rôle de coordination et de ... de rapprocher

105 effectivement l'histoire de Dylan... en fait ça a été d'expliquer à Dylan qu'il

106 ne pouvait pas rester sur une position aussi nette, euh... de repli en fait. A

107 Dylan et à sa maman en fait, parce qu'il a fallu que je prenne appui ensuite au

108 niveau de la maman, pour que ça puisse se réengager au niveau de... de l'IMPro.

109 S : D'accord. Vous avez pris appui vraiment sur la maman?

110 V : Oui.

111 S : Chose que vous avez sentie opportun parce que Dylan...

112 V : (00:11:08:329) Interprétait euh... mes discours comme... en fait

113 malveillants quelque part. C'est-à-dire comme dans le forçage de... du fait que

114 je voulais qu'il retourne, moi, c'est moi qui voulais qu'il retourne à l'I... à

115 Sillans, et qu'il retourne chez son papa. C'est-à-dire que lui dire qu'il y avait

116 cette ouverture au niveau de Sillans, pour Dylan ça a été très compliqué à gérer.

117 S : Donc là vous avez pris le parti de prendre peut-être une alliance avec la

118 maman...

119 V : Avec la maman

120 S : Pour pouvoir un petit peu amener les choses à Dylan différemment?

121 V : Oui. Et pour qu'elle, effectivement, appuie mes propos, et réexplique cela

122 à Dylan, et ensuite ça a plus posé du tout de problème à Dylan, et je crois qu'il
123 est content de pouvoir repartir lundi.

124 S : D'accord.

125 V : Heu... C'est vraiment un travail... bon, moi cet entretien-là, aujourd'hui
126 qui a été fait, la maman était invitée, parce que j'ai très bien senti que Dylan
127 seul est quand même assez en difficulté, et qu'il a toujours besoin de prendre
128 appui sur quelque chose. Et notamment sur un adulte qui est référen... qui fait
129 référence pour lui, en ce moment c'est la maman, hein, il ne veut absolument pas
130 entendre parler de son papa. Donc bon, c'est la maman, je pense qu'on a balisé,
131 j'ai balisé au niveau de Sillans avec les personnes, donc l'assistante sociale,
132 qui va le recevoir lundi; heu bon, moi actuellement, voilà, il faut qu'il ait des
133 repères comme ça sur lesquels heu... s'appuyer parce que sinon effectivement il
134 est perdu, il est éclaté Dylan.

135 S : D'accord. Donc pour vous, en tant qu'APV la porte d'entrée dans cette situation,
136 ce serait plutôt Dylan, c'est-à-dire la personne, ou ce serait plutôt la famille,
137 c'est-à-dire les aidants? Parce que là du coup on a l'impression que les deux se
138 croisent un petit peu? Parce que l'APV est au service de la famille pour la
139 construction du projet de vie, mais là on voit que Dylan il est venu vous voir
140 directement, donc en tant que... que personne, que sujet...

141 V : (00:13:15:834) Que personne, oui.

142 S : Du coup, ça doit être compliqué des fois là pour l'APV, de voir à quel moment
143 on fait passer le projet de la personne, parce que la personne est venue vous voir,
144 et aussi l'accompagnement et les vœux de la famille? Parce que dans le cas de Dylan,
145 on a petit peu les deux. Parce que des fois c'est la famille qui vous sollicite
146 mais là c'est la personne seule, majeure, et en situation de handicap aussi, donc
147 je pense que ça doit pas être compliqué... comment vous arrivez un petit peu en
148 tant qu'APV à faire la balance et à donner peut-être une priorité, je sais pas...

149 V : Ouais... alors la petite nuance c'est que c'est la maman qui m'a appelée, par
150 rapport à la situation de Dylan, parce que je pense qu'elle avait vraiment souci
151 à se dire ce qu'allait devenir son fils, comme ça à la maison, bloqué par rapport
152 à son père, bloqué par rapport à l'institution. Donc c'est elle qui m'a appelée
153 pour que je l'aide à détricoter cette espèce de conflit, de rupture dans laquelle

154 s'était mis Dylan. Et elle a été, à un moment donné, elle m'a passé le relais au
155 niveau de Dylan sur le deuxième entretien, et ensuite Dylan m'a amenée, de par,
156 lui sa façon d'interpréter mes propos, à repasser au niveau de la maman. Donc
157 c'est... voilà, un passage de relais que nous faisons heu... maintenant avec la
158 maman je travaille différemment : c'est que chaque fois que je vois Dylan je sais
159 que la maman ne souhaite pas participer aux entretiens que j'ai avec lui, mais
160 je la tiens au courant après. Je double toujours l'entretien que j'ai avec Dylan
161 par une communication téléphonique avec la maman, pour reposer les points
162 essentiels qui ont été abordés.

163 S : (00:15:04:040) Et qu'est-ce que vous rapportez du coup à Dylan, de ce qui
164 peut se travailler ou se dire avec la maman, du coup?

165 V : Dylan sait après l'entretien que nous fonctionnons comme ça et que j'ai...
166 voilà, que j'appelle sa maman pour aborder tel ou tel point.

167 S : Vous le faites avec son accord.

168 V : Je le fais avec son accord, et les points sont dans l'outil, dans ce cahier
169 de bord que je lui remets, sont pointés. Donc, par exemple, il sait qu'on a ré
170 abordé donc lundi, l'entrée à l'IMPro, qu'on a abordé l'entretien avec l'assistante
171 sociale le 22 mai, et qu'on a abordé son projet d'école de chant et de danse. Donc
172 il sait Dylan, les trois points que je vais aborder et réexpliquer à sa maman.
173 Et c'est quelque chose je pense qui le soulage aussi, de savoir qu'il aura pas
174 à retranscrire cela.

175 S : C'est quelque chose que vous faites... enfin je sais qu'il n'y a pas d'autres
176 familles pour l'instant, mais c'est quelque chose que vous systématiserez ou c'est
177 vraiment pour vous du cas par cas, un peu ce... double lien?

178 V : (00:16:09:945) Alors, j'expérimente. En tous cas je crois que... ben une
179 des fonctions de l'APV c'est vraiment de s'adapter à la singularité des familles.
180 C'est pour ça qu'on a plusieurs outils et qu'on n'utilise pas... enfin moi je ne
181 pense pas, je ne me vois pas utiliser l'ensemble des outils de façon organisée
182 je vais dire, pour toutes les familles. C'est comme un jeu de cartes en fait, et
183 j'en sors une ou deux, en fonction des situations.

184 S : D'accord.

185 V : Voilà. Et pour finir par rapport à votre question, c'est que là Dylan va intégrer

186 l'IMPro, et que donc le passage de relais va être fait à l'IMPro, par contre si
187 la maman souhaite travailler autour de la parentalité, ou par rapport à des
188 questions autour de Dylan, heu... je, voilà... je vais travailler maintenant plus
189 en lien avec la maman, à partir du moment ce premier... cette première demande
190 qu'elle m'a faite au niveau de Dylan est de trouver quelque chose qui désamorce
191 un peu la situation a été trouvé.

192 S : D'accord.

193 V : On continue?

194 S : Ouais. (audio)

195 V : Voilà après il me sort sa carte d'invalidité.

196 S : (00:18:35:302) Là dans cette situation où on voit que Dylan, par rapport
197 au bus, il a l'air d'être repéré quand même, par rapport à ce qu'il lui faut, en
198 tant qu'APV, vous, est-ce que vous prenez l'option de lui apporter une aide, un
199 soutien, ou est-ce que vous laissez Dylan, dans la mesure du possible, faire les
200 choses seul? Etant donné qu'il est quand même porteur de... d'un handicap.

201 V : Je me suis assurée que les choses étaient claires pour lui, que la famille
202 s'en occupait, parce qu'après, un peu plus loin dans l'entretien il va dire que
203 sa maman, ils vont faire les démarches avec sa maman, et donc je laisse tout à
204 fait Dylan et ses parents gérer la carte de bus.

205 S : D'accord. (audio) Donc là l'APV là, vous vous situez dans quelle position quand
206 vous... quand vous informez Dylan sur ce qu'il peut... enfin, les droits qu'il
207 peut avoir, les rendez-vous, voilà?

208 V : (00:21:41:513) Bon, donc là il y a plusieurs places, il y a une première
209 place qui est une place d'information heu... au niveau des aides qu'il peut av...
210 des aides qu'il peut avoir de manière exceptionnelle, heu... et puis la deuxième
211 fonction qui est une fonction de coordination et de mise en mouvement du réseau,
212 et là on voit bien que... dès le premier entretien, je me suis aperçue qu'il y
213 avait quand même des soucis financiers dans la famille, que Dylan... l'arrivée
214 de Dylan était brutale et pas du tout programmée au niveau de la maman, que Dylan
215 allait avoir des besoins, parce qu'il avait des demandes d'école de chant, de danse,
216 etc., qu'il avait plus un vêtement, et que donc j'ai utilisé effectivement le
217 réseau... le service social de polyvalence donc du quartier pour donner... enfin

218 pour venir donner une aide financière à Dylan.

219 S : Comment vous avez sollicité du coup la... le réseau? Comment vous avez mis
220 en mouvement ça? Vous avez téléphoné, vous avez fait passer une fiche outil, vous
221 avez...?

222 V : Non, j'ai... bon, par mes connaissances hein tout simplement. Je connais les
223 UTS, enfin les Unités Territoriales Sociales, heu... donc j'ai téléphoné, j'ai
224 eu l'assistante sociale, j'ai expliqué la situation à l'assistante sociale, qui
225 elle-même connaissait déjà la maman. Voilà. Donc... c'est un partenariat, que je
226 connais déjà de par ma fonction d'assistante sociale, et que j'utilise dans le
227 cadre de l'APV. Heu... ce qui m'a permis aussi au niveau de cette UTS d'expliquer
228 mes services, mes interventions, de bien faire référence dans cette intervention
229 au fait que je... j'intervenais dans le cadre de SOFA et pas comme elle a l'habitude
230 de voilà, de me ... de me connaître... euh voilà, je crois que... au vu de la
231 situation, effectivement, travailler en partenariat avec un service social était
232 nécessaire.

233 S : (00:24:05:184) Dans le cadre de ce partenariat, est-ce que vous avez
234 mutualisé des outils, ou des... ou vous avez des outils de travail en commun,
235 collaboratifs? Par exemple une fiche de suivi éventuelle que vous pourriez
236 transmettre au service social, avec les informations essentielles sur Dylan, sur
237 peut-être l'objectif du service social auprès de Dylan, etc.?

238 V : Non. Non, non. Elle ne l'a pas demandé, je ne l'ai pas proposé, mais toutes
239 ces informations, bon, je les ai données de façon orale et heu... en général au
240 niveau des UTS, la démarche de l'APV a été d'adresser en fait Mme Canot à ce service,
241 heu... de faire un premier... d'avoir moi un premier contact avec la collègue
242 assistante sociale, et puis quand j'ai vu que, bon, elle connaissait aussi la
243 situation depuis bien plus longtemps que moi etc., j'ai... voilà, j'ai dit à la
244 maman de Dylan de prendre contact et elle l'a fait très rapidement.

245 S : Donc là a priori il n'y a pas eu de difficulté dans le partenariat...

246 V : Non! non, non. Non non non, il n'y a pas eu de difficulté du tout dans le
247 partenariat, la collègue de l'UTS ayant bien repéré que, que ma demande en tous
248 cas au vu de la situation, c'était effectivement de constituer un dossier de fonds
249 d'aide aux jeunes et... et elle en était d'accord, quoi, enfin je veux dire, ça

250 coïncidait avec ce qu'elle connaissait elle de la situation.

251 S : Donc le... les objectifs étaient partagés?

252 V : Oui, c'était tout à fait partagé, oui. Non, j'ai pas eu de difficulté

253 particulières par rapport à ce partenariat, elle s'est pas sentie dans une ...

254 une pression de ma part, ou quelque chose que je lui imposais, mais c'était vraiment

255 un échange entre professionnels, avec une adresse de ma part qu'elle a pu... qui

256 coïncidait à l'analyse elle, et à la connaissance elle, qu'elle avait de la situation

257 donc on était quand même sur la même évaluation, et sur les mêmes besoins. On continue...

