

Version auteur – Acceptée par la revue

Référence : Merini, C., Pironom, J., Bélanger, J. & Thomazet, S. (2021). Assistant au projet et parcours de vie : une rupture dans les métiers de l'accompagnement ?. *La nouvelle revue - Éducation et société inclusives*, 92, 123-138. <https://doi.org/10.3917/nresi.092.0123>

Assistant au projet et parcours de vie : une rupture dans les métiers de l'accompagnement ?

Corinne Mérini (ACTé, UCA), Julie Pironom (ACTé, UCA), Jean Bélanger (UQAM) et Serge Thomazet (ACTé, UCA)¹

Mots clés Fr : Accompagnement – Familles – Handicap – Société inclusive – Nouveau métier

Mots clés An : Support - Families - Disability - Inclusive society - New profession

Résumé Fr:

Les personnes handicapées et leurs familles sont souvent confrontées à de grandes difficultés pour élaborer un projet de vie correspondant à leurs attentes et leurs besoins. Une expérimentation menée entre 2016 et 2018 a permis à une dizaine de professionnels de s'engager dans un nouveau métier, au côté des familles, pour les aider à concevoir et formaliser leurs besoins. Ainsi pensé, l'accompagnement relève de la formation à l'autodétermination (empowerment), par une explicitation des codes et des jeux du milieu, et par le soutien apporté au développement des compétences nécessaires à exercer des choix là où les accompagnements traditionnels visent les réponses et les solutions. L'article ci-dessous rend compte d'une recherche qualitative qui a permis de mieux comprendre comment les professionnels s'emparent de ce nouveau métier, les difficultés rencontrées, la façon dont elles ont été résolues. Les résultats confirment l'existence d'un métier dont le positionnement est notablement différent des métiers historiques de l'accompagnement.

Résumé An :

People with disabilities and their families are often faced with great difficulties in developing a life project that corresponds to their expectations and needs. An experiment carried out between 2016 and 2018 enabled a dozen professionals to engage in a new profession, alongside families, to help them design and formalize their needs. In this way, the

¹ Nous remercions Virginie Sivachanemougam et Sylviane Biglione, anciennes étudiantes du Master/Parcours Scolarisation et Besoins Éducatifs Particuliers (Université Clermont Auvergne), ainsi que les professionnels de Nexem et des sites pilotes pour leur participation à ce travail.

support provided involves training empowerment, by explaining the codes and rules of the environment, and by supporting the development of the skills needed to make choices where traditional support is aimed at providing answers and solutions. The article below reports on qualitative research that has provided a better understanding of how professionals are taking hold of this new profession, the difficulties encountered, and how they were resolved. The results confirm the existence of a profession, significantly different from the historical support works.

Introduction

En France comme dans de nombreux pays, pour aider les familles à faire face au handicap, des ressources sont disponibles sous forme d'aide financière, de prestations de soin, de rééducation, d'accompagnement... Ces ressources sont disponibles par l'intermédiaire d'une multitude de services et établissements spécialisés formant un secteur de l'action publique, le secteur médico-social. Pour accéder à ces ressources, les personnes handicapées (PH) et leurs familles se retrouvent fréquemment en difficulté face à des procédures administratives quelquefois longues et difficiles à comprendre, et surtout face à la possibilité de faire valoir leurs choix et leurs droits dans cet environnement complexe.

Face à ces difficultés, la fédération nationale des associations gestionnaires au service des personnes handicapées et fragiles (FEGAPEI) maintenant NEXEM en partenariat avec plusieurs associations a voulu faciliter le parcours des familles concernées par le handicap et a mis en place un nouveau métier à titre expérimental d'« Assistants Projet de Vie » (APV)² sur sept sites (Agen, Bergerac, Bordeaux, Charleville-Mézières, Nice, Pau et Toulon). Au sein de cette expérimentation, un travail de recherche a été mis en place dans le but de contribuer à décrire l'activité de ces professionnels, leurs outils et leurs gestes de métiers et d'évaluer l'impact de leur travail. Nous rendons compte, dans cet article, d'une partie de la recherche qui avait pour objectif de décrire le nouveau métier d'assistant au projet de vie, et de le situer au regard des métiers du secteur médico-social. Ainsi, notre équipe de recherche était mobilisée pour mieux connaître ce métier pour permettre à ses concepteurs de le modéliser, de prévoir des formations et de l'installer dans le paysage de l'accompagnement. Du point de vue scientifique, l'observation et l'analyse de ce nouveau métier nous semblent contribuer à mieux comprendre ce à quoi conduit le « changement de paradigme » vers une société inclusive, du point de vue des acteurs qui ont à le mettre en œuvre. Une brève discussion nous permettra de revenir sur le concept d'accompagnement avec le nouveau regard que ce métier permet sur la prise en compte des demandes des familles.

Cadre théorique et conceptuel

Soutenir sans exclure, le dilemme de la mise en place d'une société inclusive

Associant une nécessité éthique (Ebersold, 2017 ; Gardou, 2012) et une obligation légale (République Française, 2005), la participation des PH à la société, ne pose guère de problème dans ses principes comme en témoignent de nombreuses enquêtes (voir par exemple FGPEP, 2019). La difficulté vient de la mise en œuvre (voir par exemple SNUIPP-FSU (2014) dans le cas de l'école). De grands défis se posent alors, pour les personnes, les familles, les accompagnants, et pour l'ensemble des professionnels, sur la façon dont les personnes peuvent accéder à l'école, au soin, au travail, aux loisirs, etc. en toute autonomie tout en bénéficiant des ressources leur permettant de compenser les limitations, et bien évidemment avec bienveillance.

² L'assistant au projet de vie peut prendre différents noms en fonction des lieux où il exerce. Dans le présent document, nous conservons la dénomination APV quel que soit le nom d'usage utilisé localement.

Dans ce contexte de promotion d'une société inclusive, les métiers de l'accompagnement se transforment passant d'une logique d'assistance et de « prise en charge » protectrice, à une logique d'autonomie visant à permettre aux personnes de construire et mettre en œuvre leur projet de vie (Chossy, 2010; Stiker, Puig et Huet, 2014). Ces objectifs se traduisent par une transformation des structures de l'accompagnement et du soin en services (CNSA, 2015). Dans cette perspective, les professionnels sont à nouveau invités à renforcer leurs relations avec les parents pour faire en sorte que la construction des projets et du parcours de vie ne résulte pas d'un choix contraint (Guirimand, Thouroude et Leplège, 2018) aligné, par exemple, sur les capacités d'accueil des structures. Cependant, l'action des professionnels reste souvent limitée par les fonctionnements en silos, donc cloisonnés de l'action publique (Lafore, 2009) et par un secteur médico-social habitué à fonctionner de manière indépendante (Chauvière et Plaisance, 2008). En d'autres termes, les projets des personnes et des familles se trouvent fréquemment contraints par les ressources disponibles au sein du secteur médico-social, que ce soit en termes de scolarisation, de logement, de formation professionnelle ou d'emploi.

Face à cette situation, plusieurs solutions ont été envisagées et partiellement mises en œuvre (Campion et Debré, 2012) avec la possibilité d'utiliser, les ressources du secteur médico-social, et celles « de droit commun », donc du milieu ordinaire (psychologue, orthophoniste, etc.), et ceci à tous les âges de la vie de la personne, que ce soit pour construire un projet scolaire, de loisirs, de travail ou de retraite.

Parallèlement à ce travail d'adaptation de l'offre, porté par les associations gestionnaires et l'action publique (CNSA, 2015), une autre solution est d'apporter aux personnes et à leur famille un accompagnement centré sur le projet. En d'autres termes, il s'agit, en complément des dispositifs existants qui apportent des réponses, de créer un métier d'accompagnant « Assistant au Projet de Vie » (APV)³, centré sur le projet, donc sur ce que les personnes et leur famille pourraient souhaiter. Cette approche inverse les logiques, puisque les familles ou les personnes ne sont plus en situation de choisir parmi les solutions déjà existantes, mais de penser un projet et de rechercher ensuite comment le mettre en œuvre, en s'appuyant sur les ressources disponibles, mais aussi sur celles qui pourraient l'être au regard des dispositions juridiques en vigueur. Ainsi, le centre de gravité du travail de l'APV est moins la personne et sa famille ici et maintenant, que leurs projets et le devenir de la personne. Plusieurs associations, fédérations ou structures ont commencé à mener de tels accompagnements des familles, notons par exemple avec des emplois de médiateurs de projets inclusifs, portés par diverses associations dont Trisomie 21 Loire ou encore le projet « Assistant au projet de vie » portée par la fédération d'employeurs NEXEM dans lequel la présente recherche prend place.

Construire et exercer son métier

Exercer son métier, c'est tout d'abord répondre à une prescription, au sens de tout ce qui est défini par une institution et communiqué au professionnel pour concevoir, organiser et réaliser son travail (Rabardel, Carlin, Chesnais et Lang, 1998). Cette prescription peut être transmise par une fiche de poste, par la formation, mais aussi par des consignes orales ou des cadrages moins explicites, informels comme les valeurs que vont défendre une association ou le poids des contextes de travail.

Cependant, répondre à la prescription ne suffit pas pour exercer son métier. De nombreuses actions, donc de nombreuses compétences sont nécessaires qui ne sont pas inscrites dans la prescription. Nous utiliserons le terme d'activité, utilisé par l'ergonomie pour désigner ce qui est mis en jeu par le sujet pour exécuter ces prescriptions (Leplat et Hoc, 1983). L'exercice d'un métier est rarement univoque, face à une situation, un professionnel dispose de

³ Aujourd'hui nommé : assistant au projet et parcours de vie (APPV)

bien plus qu'une façon de faire (Vygotski, 1934/1985). Ces façons de faire constituent un répertoire d'actions possibles, mais non actualisées, ce qui nous amène à dire que l'activité a une épaisseur. Par exemple, un accompagnant peut choisir de prendre contact avec une personne de manière formelle (prise de rendez-vous à son bureau). Mais en fonction des situations, il aurait pu mobiliser d'autres façons de faire : rencontre informelle, utilisation d'outils d'aide à la communication, etc.

Un métier ne s'exerçant jamais seul, la capacité à travailler en coopération par la mise en place de partenariats d'acteurs (Mérini, 1999) et dans des espaces de travail commun que nous nommons d'intermétiers (Allenbach, Frangieh, Mérini et Thomazet., 2021; Leplège, Guirimand et Mazerou, 2018) sont pour nous des dimensions incontournables.

Les façons de faire, individuellement et collectivement, les gestes de métiers, les outils et leurs usages, mais aussi les difficultés et les points de vigilance sont rassemblés dans ce que Clot et Faïta (2000) appellent un genre professionnel, qui regroupe « ce que les travailleurs d'un milieu donné connaissent et voient, attendent et reconnaissent, apprécient ou redoutent ; ce qui leur est commun et qui les réunit sous des conditions réelles de vie (...) » (Clot et Faïta, 2000, p. 11). Dans le contexte de la présente recherche, où l'observations de l'émergence d'un nouveau métier est centrale, c'est bien la construction des invariants du métier, donc du genre professionnel qui retiendra notre attention pour permettre de le situer dans un panorama plus général.

Méthode

Le recueil de l'activité des APV a été fait par l'intermédiaire d'un collectif de recherche (Caroly et Clot, 2004) que nous avons constitué en rassemblant les APV engagés dans la recherche et les chercheurs. Le groupe s'est réuni quatre fois par année de 2016 à 2018 facilitant ainsi les échanges entre professionnels et la co-construction du métier. Le groupe a permis aux chercheurs de présenter et mettre en débat des éléments de résultats, et donc, d'une part, de valider les résultats et d'autre part de les compléter par les échanges et controverses de métier que l'exposé de ces résultats a généré. Pour favoriser la liberté des échanges et protéger les salariés et, dans le même temps, l'indépendance de la recherche, nous avons dissocié le travail de recherche avec les professionnels, des échanges plus techniques de gouvernance avec les employeurs. Seuls les résultats validés par le collectif de recherche réunissant les salariés et les chercheurs ont été transmis aux employeurs. Ce cadre éthique est aussi pour nous un moyen de validation de nos données et de notre analyse, car il nous assure de la reconnaissance de nos résultats par les professionnels qui ont servi à les produire.

L'existence d'un collectif de recherche composé de sept APV⁴ et de quatre chercheurs a facilité l'accès aux terrains et à des données se voulant authentiques et manifestes. Ce collectif a aussi permis d'instaurer un climat de confiance entre les chercheurs et les salariés dont la parole était respectée et protégée. Les échanges entre professionnels, issus quelquefois de cultures et de références différentes, ont amené à conscientiser et objectiver des savoirs propres au métier d'APV agissant le plus souvent en situation d'intermétiers. Ces savoirs de métiers ont été présentés et mis par la suite en débat avec les employeurs afin d'ajuster le métier à ses missions. Ce sont donc trois univers en interdépendance (la recherche, les salariés et les employeurs), chacun avec leurs intérêts propres qui ont été mobilisés pour produire nos savoirs (Mérini, Thomazet, Bélanger, 2018) selon une approche que nous qualifions de complexe au sens de Morin (1977).

⁴ Le groupe d'APV s'est étoffé à une dizaine en fin de recherche.

En réponse à cette complexité, nous avons croisé cinq protocoles de récolte de données de manière longitudinale pour cerner l'activité d'accompagnement des professionnels qui est tout à la fois orientée par le projet de la famille et du jeune, mais aussi du milieu, et en comprendre les déterminants.

1. Un recueil des « journaux de bord mensuels » réalisés par les APV pour identifier et quantifier leur activité quotidienne nous a permis de cerner les tâches à l'œuvre dans l'exercice du métier. Ces journaux ont été recueillis sous forme numérique, une analyse quantitative et qualitative a été faite à partir des tendances relevées. Un total de 13 470 heures a été renseigné
2. Une exploration des « boîtes à outils » des APV pour identifier leur activité et l'organiser selon une catégorisation négociée de leurs outils. Les 261 outils recueillis ont été organisés en classements et comparaisons par le collectif de recherche.
3. L'enregistrement de situations professionnelles (rencontre avec des familles, des personnes handicapées), suivies d'autoconfrontations (Clot, Faïta, Fernandez et Scheller., 2000; Flandin, 2017) permettant aux professionnels d'explicitier leur activité, leurs choix, et donc de mieux saisir, au-delà des actions réalisées les autres choix qui auraient pu être possibles. Douze enregistrements d'une durée totale de 10h ont permis de saisir une part d'activité sur chacun des sites. Les vidéos ont été retranscrites et les verbatim analysés par une méthode d'analyse de contenu inspiré de Glaser et Strauss (1967/2017).
4. Un repérage écosystémique a permis de situer les partenaires de l'APV dans une logique de proximité/distance et de voir l'évolution des interactions dans le temps. Pour ce faire les APV ont positionné sur un schéma leurs partenaires en fonction de la proximité estimée de leurs relations, de leur orientation (de la famille et/ou l'APV vers le milieu ou inversement) et de l'objet de cette relation (l'habitat, l'insertion professionnelle, le soin...). Trois mesures ont été effectuées en début, milieu et fin de recherche. Comme pour les autres données, les schémas ont fait l'objet d'une analyse collective.
5. Lors des rencontres du collectif de recherche, des autoconfrontations croisées (Clot et al., 2000) et des débats de métiers ont été menés permettant la validation de nos résultats. Vingt-deux séances ont été filmées pour un total de 29 heures d'enregistrement.

Résultats

Au terme de ce travail, nous constatons que les APV ont pu construire ce que la recherche a révélé être un métier du fait de ses caractéristiques spécifiques telles que des dilemmes de métier, des savoirs, des usages des outils, des gestes de professionnels, ou encore une position au regard des autres métiers (Zarca, 1988). Ce sont ces points que nous allons détailler ci-après.

Appropriation de la prescription : soutenir la famille, est-ce être conseiller, coach... ou ombre de la famille ?

La prescription reçue par les APV très claire, mais aussi très générale, positionne ce dernier à côté des personnes et des familles dans une logique de maîtrise d'ouvrage (Nexem, 2019, p. 1). Lors de la prise de poste, le positionnement en soutien des personnes et familles

questionne les APV comme ils nous le rapportent dans les entretiens : « *une question de fond que j'ai. Je m'interroge encore* » (ACI)⁵. Plusieurs dimensions sont questionnées par les APV. Tout d'abord la posture de plaider que pourrait laisser supposer un tel accompagnement « *Il est question d'un APV qui serait l'avocat, entre guillemets, de la famille. Je ne sais pas si moi je me positionnerais comme tel. Je pense qu'il y a une place réellement professionnelle qui peut être au plus près de la famille, et justement dans le fait de pouvoir susciter son pouvoir d'agir et de prendre des décisions* » (ACI). Une autre difficulté consiste à rester dans une posture neutre de soutien alors que « *je pense aussi que les familles peuvent venir nous chercher pour des conseils.* » (ACI). La double contrainte d'informer pour permettre aux familles de décider et d'agir sans être influencées, est vécue comme un dilemme généré par une prescription précise, mais dont l'opérationnalisation pose des problèmes liés à la posture d'accompagnement, notamment dans un contexte où les identités professionnelles antérieures des APV (principalement éducateur spécialisé ou assistant social) restent présentes. Les débats de métiers qui ont eu lieu dans les autoconfrontations croisées ont rendu visible ce dilemme en opposant une conception de l'accompagnement en arrière des personnes, dans leur ombre, à une conception de type coaching, ce que peuvent souhaiter les familles. Le dilemme rendu explicite et les débats de métier qu'il a généré ont permis aux APV de se déplacer d'une posture qui consiste à « *aguiller dans toutes les directions* » (ACI) autrement dit informer sur toutes les solutions possibles puis à « *s'effacer* » (ACC⁶), au nom de la commande de neutralité : « *de laisser la famille maître de ses choix* » (ACI) autant que faire se peut.

Ainsi, l'accompagnement réalisé par les APV relève de la formation à l'autodétermination (ou empowerment au sens de la capacité à décider pour soi-même), par une explicitation des codes et des jeux du milieu, et par le soutien apporté au développement des compétences nécessaires à exercer des choix, là où les accompagnements traditionnels visent les réponses et les solutions.

Au cœur des dilemmes : l'émergence d'un genre professionnel

Le dilemme ci-dessus opposant deux conceptions de l'accompagnement n'est qu'un exemple des dilemmes professionnels qui ont émergé et dont le dépassement a progressivement permis la construction du métier d'APV.

Accompagner la construction et la mise en œuvre des projets de la famille peut aussi amener l'APV à être confronté à « *une tension entre le projet de l'enfant et le projet de la famille* » (ACI). Là encore, cette situation, dans un premier temps dilemmatique pour l'APV, lui permet de prendre conscience de la complexité de son activité professionnelle et de se repositionner dans la mission : il n'est pas présent pour trouver des réponses, c'est le travail des professionnels, du secteur médico-social ou de santé, mais pour aider les familles, les personnes, leurs parents ou encore les fratries à disposer d'une information suffisamment complète et fiable pour faire des choix éclairés.

La compatibilité de l'environnement à répondre aux demandes de la famille est un autre élément du métier générateur de dilemmes. Il se peut, par exemple, que la mobilisation d'une ressource, pour répondre à une demande, soit particulièrement longue, alors que l'APV pourrait lui-même agir pour répondre à la demande. Ainsi, l'écriture d'un courrier à la Maison des personnes handicapées (MDPH) peut prendre quelques minutes à l'APV, alors que l'appui d'une assistante sociale pour écrire le courrier peut nécessiter plusieurs semaines d'attente. L'APV doit-il rester dans son rôle d'accompagnant centré sur la demande ou apporter lui-même

⁵ Les citations en italiques sont extraites des verbatim. ACI signifie autoconfrontation individuelle, la personne filmée commente les images de sa vidéo

⁶ Autoconfrontation Croisée

la réponse ? Comment rester dans sa mission avec des personnes et des parents qui sont souvent en crise, avec peu de ressources, et en demande de réponse plutôt que d'autodétermination ?

Il se peut qu'en réponse aux projets de la personne et de sa famille, les ressources locales ne soient pas très présentes pour accueillir des personnes, notamment en milieu ordinaire « *mais ça ne fonctionne pas comme ça encore* » (ACC). L'APV peut alors se retrouver dans une situation impossible, entre les choix qu'il a l'injonction de soutenir et ce que peut proposer l'environnement qui ne correspond pas à ces choix. Comment alors soutenir un projet qui, ici et maintenant, aux yeux même de l'APV ne trouve aucun point d'appui chez les professionnels qui auront à le mettre en œuvre, et ne garantit pas la bientraitance attendue pour la personne et sa famille ?

Pour ces deux derniers dilemmes, la solution se trouve dans la transformation de l'environnement, afin de ne pas se contenter de l'existant et de bâtir un contexte plus favorable. Accompagner les personnes et leurs familles, pour un APV, c'est bien plus que de donner une information administrative ou juridique. C'est renseigner la famille sur les ressources locales, les solutions possibles, mais aussi développer des points de vigilance, voir accompagner des recours juridiques. Le développement de l'autodétermination et donc du pouvoir d'agir conduit à rendre visible un « autrement capable » aux yeux des partenaires par une mise à distance et l'appui à l'expression de la demande. Ainsi peut-on faire l'hypothèse que l'APV a une action sur le milieu, non pas directe, mais médiatisée par l'action des personnes et familles.

Cette « triangulation » engendre un rapport au temps renouvelé et nécessite parfois en parallèle des solutions transitoires, un travail sur plusieurs niveaux de temporalités en même temps. Un dernier dilemme émerge en lien avec le milieu : faut-il accompagner la conception d'un projet à réaliser dans l'urgence ou permettre une réponse plus adaptée sur le long terme ? Ces deux temporalités engendrent elles-mêmes des conflits entre le temps nécessaire à la famille pour être autonome et construire du pouvoir d'action sur le milieu, et les réponses administratives ou de soin qui, elles, peuvent être décalage avec cette temporalité de la personne et sa famille, ou l'agenda et l'échéancier social qui organise le quotidien. Ce dilemme qui oppose deux temporalités, à court et plus long terme, va trouver une réponse par un travail sur plusieurs niveaux : à court terme pour trouver une réponse rapide, et à plus long terme, pour trouver une réponse plus adaptée. Pour les AVP, le travail sur ce dilemme amorce aussi une réflexion sur l'aspect systémique des réponses à construire : permettre aux personnes et familles de construire des réponses et les mettre en œuvre nécessite d'anticiper les ajustements nécessaires entre tous les acteurs, donc de créer des espaces de négociations et de co-construction. Nous reviendrons sur ce point.

Qu'est-ce qu'accompagner quand on est APV ?

Accompagner, au regard de la prescription faite aux APV, c'est s'adapter aux besoins des personnes et des familles. De fait, dans un contexte d'autodétermination, c'est le ou les projet(s) qu'accompagne l'APV. L'activité telle qu'elle a été mise en œuvre va donc bien au-delà du travail direct d'appui et de suivi en direction des personnes et familles. Les journaux de bord des APV montrent une activité de communication pour informer sur l'existence de ce nouveau métier, échanger avec d'autres professionnels ou au sein des services. De plus, il est rapidement apparu aux APV que toutes les personnes et familles n'ont pas les mêmes besoins. Pour certaines, un contact a été pris, un lien établi, l'APV a terminé son travail et reste donc « en veille ». À l'autre extrême, certaines personnes et familles ont besoin d'une présence active de l'APV pour faire valoir leur droit dans des réunions institutionnelles ou pour d'autres démarches, l'accompagnement est donc en cours et l'APV est très sollicité.

L'accompagnement peut porter sur la construction d'un projet précis : trouver une scolarisation adaptée, une formation professionnelle, accéder aux soins, etc. Dans d'autres situations, le besoin est plus global, il engage la fratrie, les parents et au-delà. Par exemple, l'accompagnement peut avoir comme objectif d'aider une maman à reconstruire un projet

professionnel après une longue période sans emploi⁷, mais aussi maintenir ou recréer, pour toute la famille, l'accès aux loisirs, à du temps libre, à tout ce qu'une parentalité ordinaire rend possible et que se sont interdits ou n'ont pas pu mettre en place les familles avec un enfant handicapé.

Si donner une information « brute » (comme les documents nécessaires à la MDPH, procédures) peut être suffisant pour certaines familles, pour d'autres, un travail d'explication, voire d'adaptation en facile à lire et à comprendre (ce que nous avons constaté dans les outils produits) peut être nécessaire. Certains APV ont aussi été amenés à avoir une présence active au côté des familles pour les aider à faire valoir leurs droits (par exemple dans une équipe de suivi de scolarisation (ESS). Malgré la volonté d'autodétermination, certains contextes demandent aux APV d'être plus présents sur le terrain, tout en étant vigilant à laisser l'autonomie de décision aux familles.

En conséquence de cette diversité de besoins, les APV développent et tiennent actualisées des connaissances et des compétences dans des domaines multiples, ce que nous ont montré leurs besoins en formation notamment. Ces connaissances sont celles du domaine médico-social bien évidemment qui est connu pour sa complexité tant du point de vue du droit, des procédures, des ressources existantes, mais aussi des ressources possibles (du fait du droit), des relais et contacts. L'APV doit aussi pouvoir informer chacun sur « *les possibles pour les familles et pour les bénéficiaires* » (ACC) dans les dispositifs de droit commun comme l'école, l'emploi ou encore les soins. Il informe par ailleurs sur la façon de monter des réponses complexes, mobilisant à la fois les ressources ordinaires comme l'école, mais aussi des dispositifs médico-sociaux intervenant en appui, soit pour une aide compensatoire auprès des personnes, soit pour un accompagnement du milieu vers sa mise en accessibilité.

Dix gestes de métier permettant de situer le métier d'APV dans le champ du médico-social

Nos données amènent à identifier, chez les APV, des compétences déjà repérées des métiers de l'accompagnement (Paul, 2004), mais qui vont prendre une forme particulière du fait de la position de l'APV qui vient en appui des personnes et familles. Il s'agira, par exemple de « pouvoir évaluer plus précisément la demande » (ACC) sans pour autant entrer dans la mise en œuvre des réponses. Dans ce contexte, l'analyse de l'activité (vidéos et entretiens) a permis d'identifier les principaux gestes du métier d'APV. Une dizaine de gestes ont été identifiés (Tableau 1) et sont détaillés dans les lignes suivantes.

⁷ Suite à l'arrivée d'une personne avec handicap, 4 familles sur 5 ont dû faire évoluer leur situation professionnelle, comme le souligne notre enquête quantitative (Tikiri Banda et Pironom, 2019)

- | | |
|----|---|
| A. | Travailler dans l'intime des familles et personne, comprendre leurs besoins de l'intérieur |
| B. | Médiatiser, présenter l'information, traduire pour s'adapter à la famille et à la personne |
| C. | Recueillir l'information |
| D. | Croiser les regards, croiser l'information |
| E. | Triangler (faire appel à un tiers, étudier une situation à deux APV, utiliser un tiers médiateur) |
| F. | Articuler partenariats institutionnels et d'acteurs |
| G. | Agir dans des dispositifs en évolution |
| H. | Mobiliser et ajuster ses réponses à partir d'un répertoire professionnel |
| I. | S'opposer, être « extérieur » |
| J. | Être professionnel, gérer ses émotions |

Tableau 1: liste des gestes de métier repérés

Travailler avec les familles et les personnes, les soutenir dans leurs connaissances, démarches et projet nécessite, du point de vue des APV, un geste de métier particulier qui consiste à travailler dans l'intime, de comprendre de l'intérieur. Ce geste est nécessaire pour aider à formaliser un besoin réel en allant au-delà de ce que les familles ou personnes expriment avant le travail avec l'APV. Par ailleurs, en fonction des familles ou personnes, il peut être nécessaire de médiatiser les informations, de les présenter différemment, éventuellement de les traduire. Ces gestes conduisent à l'ajustement d'outils, par exemple par une traduction d'un formulaire administratif en langage « facile à lire et à comprendre » (voir la partie « trousse à outils » ci-après). Nous l'avons constaté, recueillir l'information est un geste de métier majeur du travail de l'APV, il s'exerce à la fois en direction des familles ou personnes - comprendre leurs besoins, donner les « bonnes » réponses (ACI) - et en direction de l'environnement - connaître les « bonnes » procédures et réponses (ACI), les « bons » professionnels (ACI). Les qualificatifs « bons » et « bonnes », utilisés par les familles notamment sont intéressants, car ils montrent toute la difficulté des APV qui, face à la recherche d'une réponse, ont mission d'informer objectivement sur les possibles et de rendre les personnes et leur famille capables d'agir de manière plus autonome.

L'APV travaille dans un environnement complexe. Apporter une « réponse » ajustée à la demande d'une famille ou d'une personne nécessite le plus souvent de croiser les regards et l'information pour s'assurer de la fiabilité et de la pertinence des informations à communiquer. Cette préoccupation d'apporter des réponses adaptées aux demandes des familles ou de la personne se traduit dans un autre geste de métier mis en avant par les APV qui est de trianguler et de conforter ses positions, en faisant appel à un tiers. Il peut s'agir d'étudier une situation à deux APV, ou encore utiliser un tiers médiateur dans certaines situations de communication pour s'assurer d'une convergence de point de vue. On le voit, les APV conçoivent leur activité comme un travail qui ne peut s'exercer seul. Il amène à des co-constructions avec les familles bien sûr, avec l'environnement, mais aussi avec des pairs et de très nombreuses personnes ressources.

Cette indispensable co-construction est aussi liée à la nécessité d'agir dans des dispositifs en évolution. Dans notre société, les dispositifs, ordinaires ou spécialisés, sont en évolution constante et rapide. Les APV doivent avoir un réseau leur permettant d'actualiser leur connaissance des procédures, dispositifs, personnes ressources et d'une manière générale d'être en phase avec l'environnement. Elle nécessite de la part des APV une actualisation constante

de leurs outils, de leur carnet d'adresses et des informations dont elles ont besoin pour soutenir les familles et personnes dans leurs projets. Ce répertoire de ressources permet à l'APV d'apporter des réponses qui ne sont jamais univoques : s'adapter aux familles et personnes, à l'environnement, conduit à un autre geste de métier, mobiliser et ajuster ses réponses à partir d'un répertoire professionnel. Bien évidemment, dans la logique qui est celle des APV, cette « réponse » consiste en inventaires des possibles et non à leur mise en œuvre. Cette capacité à intervenir à partir des informations ajustées aux terrains, dans un contexte d'accompagnement de la demande et d'autodétermination nous amène à positionner l'action de l'APV dans les métiers de conception.

Enfin, le contexte de travail de l'APV l'amène à prendre en compte les situations difficiles dans lesquelles sont bien souvent les familles et les personnes. Ceci amène les APV à être professionnels dans un environnement sensible. Il leur faut donc, selon les moments, savoir s'opposer, rester extérieur, gérer ses émotions (ACC), faire avec les émotions des autres, convaincre. Ces compétences, qui sont celles des métiers de l'accompagnement prennent une dimension particulière avec la grande proximité de l'APV avec les familles et leur position d'appui à la « demande », d'appui au projet de vie.

Des outils et leurs usages

Parce que le recours aux outils documente la nature de l'activité déployée, un temps important a été accordé à l'identification des outils utilisés par les APV. Un travail d'inventaire a été réalisé au niveau de chaque site puis nous avons invité les APV à procéder collectivement à la construction d'une classification. Ce travail a permis de collecter 213 outils qui à l'aide de trois rencontres et d'un processus de négociation entre APV ont été classés en 7 catégories d'usage : administratifs (rendu d'activité, déplacements...), communication (présentation du dispositif...), d'engagement ou d'entrée des personnes dans le dispositif (contrats, chartes...), accompagnement du projet, liaison (outils de suivi du projet...), autodétermination (outils permettant à la famille ou à la personne d'être autonome sur certaines tâches), évaluation et techniques d'accompagnement (ressources pour traduire en FALC...). Si ces catégories ont reçu l'aval des APV, il apparaît cependant que certains outils peuvent appartenir à plusieurs catégories en fonction de l'usage qui en est fait. Enfin, plusieurs sites nous ont fait remonter des dizaines de versions d'un même outil, chaque version étant une adaptation de l'outil à un usage pour une famille (les adaptations sont indiquées dans les parenthèses du tableau 2 ci-dessous).

Outils / Sites	TOTAL
Administratif	14
Communication	24
Engagement	12
Accompagnement du projet, liaison	12
Autodétermination	60 (13 outils, 47 adaptations)
Évaluation	3
Technique d'accompagnement	88 (36 outils, 52 adaptations)
Autre	48
TOTAL	261

Tableau 2 : récolte des outils – Novembre 2017

Partenaires, collaborations et processus de négociations

Nous l'avons constaté dans la présentation des gestes de métiers, le travail collectif est une nécessité pour les APV. Il s'agit tout d'abord de travailler avec les familles, mais aussi, comme dit plus haut, de se constituer un répertoire de partenaires. Sollicités sur leurs partenariats, les APV ont pu identifier 117 partenaires au premier temps de recueil (mars 2016), 152 au temps intermédiaire (juin 2016) et 313 à la fin de l'expérimentation (avril 2017, voir exemple de schéma ci-dessous, figure 1), ceci pour les 7 sites. Sans aucun doute, pour se professionnaliser dans le métier, l'APV se doit d'identifier des partenaires potentiels pour pouvoir soutenir les familles dans la réalisation de leur projet « *Parce que dans notre fonction [il est nécessaire], de tisser des coopérations, de tisser des partenariats, de tisser des liens...* » (ACC).

Le repérage de l'activité partenariale traduit une activité des APV fortement ancrée dans les territoires. Deux domaines d'activité semblent dominer cet ancrage, ceux du soin (27% des occurrences) et de la scolarité (14%) bien qu'une diversité de domaines d'une autre nature ait pu être repérés aussi. Quel que soit le propos de l'activité partenariale, le droit commun (72% des partenaires) y tient une place plus importante que le droit spécifique (voir figure 1). Cela nous encourage à penser que le travail partenarial de l'APV peut avoir un effet mobilisateur du milieu en matière d'évolution vers une société inclusive.

La réalisation de cartographies nous a permis de positionner les partenaires en référence à la position centrale de l'APV et des familles. Ainsi, les partenaires ont été positionnés de manière plus ou moins éloignée selon le point de vue des APV avant de tracer l'orientation des interactions des familles vers le milieu ou inversement et réciproquement, ces interactions ont été par ailleurs identifiées selon les domaines d'action comme le soin, la scolarité, les loisirs, etc. L'évolution et les échanges des APV sur ces graphiques ont permis de conscientiser le milieu, et de développer les interactions qui nourrissent le répertoire de professionnels.

Cet outil a permis de noter une évolution en nombre et dans le positionnement des institutions, certaines situées comme des partenaires « périphériques » à la marge dans le macrosystème, apparaissent ensuite plus au centre (microsystème) et en zone médiane (le mésosystème). Ces évolutions certes liées à une amélioration de la formalisation du travail partenarial par les APV sont peut-être liées aussi à la mobilisation du milieu suite aux sollicitations provoquées par l'APV dans l'accompagnement des familles. Le travail de recherche et le repérage en trois temps de l'activité partenariale cartographiée montrent une amélioration notable de la conceptualisation de l'activité partenariale et du développement de compétences dévolues à cette activité, par exemple lors du troisième repérage on peut noter des interactions entre les partenaires hors de l'APV ouvrant de nouvelles pistes inclusives dans le milieu ou configurant de nouvelles réponses à la demande des familles.

Discussion

Les compétences identifiées ci-dessus nous amènent à constater des proximités importantes du métier d'APV avec les autres métiers de l'accompagnement et plus généralement du travail social. Ce constat apparent d'une similarité est systématique lorsque nous présentons informellement ce nouveau métier aux professionnels des établissements spécialisés, éducateurs, coordonnateurs ou assistants sociaux qui nous disent « mais ça, on le fait déjà ». Cependant cette proximité est trompeuse, car la posture aux côtés des familles, visant la construction de la demande, relève de l'assistance à maîtrise d'ouvrage (Nexem, 2018, p. 5). Cette posture est bien différente de celle des autres professionnels qui ont à élaborer les réponses, et donc dont le métier relève de la maîtrise d'œuvre (métiers de la coordination) ou de la mise en œuvre (métiers de l'intervention sociale, médico-sociale, soin...). Cette différence est rapidement apparue aux nouveaux APV qui, en accompagnant les familles ont permis

l'émergence de projets atypiques « *moi j'ouvre des projets* » (ACI) ce qui n'est pas sans conséquence sur les services médico-sociaux qui ne disposent pas en interne des ressources pour répondre « *et là on bouscule un peu parce qu'on ouvre des portes pour les personnes* » (ACI). Ainsi, pour suivre le projet de vie d'un jeune désireux de devenir « animateur sono » a-t-il fallu bousculer le milieu ordinaire qui l'a formé, faire admettre à la famille d'abandonner au moins momentanément sa fonction d'entretien paysager et que chacun puisse faire un pas de côté pour rendre les choses possibles.

Cette compétence des APV, non pas à monter eux-mêmes des projets, mais à accompagner les personnes et familles dans ce montage nécessite des connaissances et des compétences « au carré » : il faut savoir ce qui est possible et le transmettre aux familles et personnes pour renforcer leur autodétermination. Pour cela il est apparu, à travers les demandes de formation, le besoin de disposer d'un cadre éthique et juridique adéquat au regard du droit spécifique et du droit commun, ce qui nécessite une parfaite connaissance des structures existantes, mais aussi des possibles. L'APV doit par exemple pouvoir informer la famille de l'existence d'un dispositif d'accompagnement comme une ULIS⁸, même s'il n'en existe pas dans l'école de quartier. Cette capacité à envisager un projet au-delà de l'existant, en identifiant un besoin et en faisant valoir le droit constitue une grande différence avec les métiers historiques du secteur médico-social dans lesquels professionnels et familles sont contraints d'agir dans le seul espace des possibles que permet la structure médico-sociale qui les englobe.

La situation de relative indépendance et d'autonomie de l'APV nécessite une professionnalité solide leur permettant de mener un accompagnement en rupture avec le cadre des institutions et des métiers de l'accompagnement déjà existants. Cette posture fait courir à l'APV le risque de l'isolement et il nous semble qu'il doit pouvoir travailler au sein d'un service. Si l'APV peut apparaître comme autonome ou isolé, notre constat est qu'il est en relation permanente bien sûr avec les familles et les personnes avec handicap, mais aussi les partenaires institutionnels et territoriaux, ou encore avec d'autres APV afin de développer des regards croisés sur les difficultés rencontrées et construire collectivement son métier. Cet état de fait nous fait souligner l'importance du travail collectif et des compétences requises pour l'exercer mais aussi de l'accompagnement critique et réflexif de la recherche sur le métier.

En résumé, il apparaît que des professionnels chevronnés du travail social amenés à exercer comme APV ont dû développer une expertise nouvelle sur des bases partagées avec les métiers du champ social, des compétences, un positionnement, des besoins de formation spécifiques. Tous ont construit une nouvelle professionnalité et reçu, à leur demande, une formation complémentaire. Ces éléments nous amènent à conclure que nous sommes bien face à un nouveau métier qui, bien au-delà de l'application de stratégies prescrites, nécessite de concevoir les procédures de travail, de construire son environnement et ses partenariats.

Cette expertise se perçoit aussi dans l'usage des outils, dont on a pu constater qu'ils ne sont pas spécifiques au métier : ce sont des outils largement utilisés dans le travail social. L'analyse en groupe de travail a amené à conclure que la spécificité du travail de l'APV résidait dans la façon dont les outils étaient utilisés et ajustés. Ce point nécessiterait des investigations complémentaires, par exemple pour décrire les usages différenciés d'un même outil, selon qu'il est utilisé en appui de la demande, ou de la mise en œuvre des réponses. Un autre constat est qu'il existe souvent bien plus d'un outil, pour chaque usage et que les APV disposent d'une « palette » de ressources dans laquelle ils puisent en fonction des besoins et caractéristiques des familles. Cette adaptation aux familles est même renforcée au-delà des choix de l'outil par une adaptation des outils eux-mêmes comme nous avons pu le constater ci-dessus.

⁸ Dispositif d'accompagnement des élèves reconnus handicapés. Les ULIS peuvent être présentes aussi bien à l'école primaire que dans les établissements secondaires.

Conclusion

Construire une société inclusive, une société accessible, autrement dit une société qui s'adapte aux besoins des personnes suppose que les personnes fassent valoir leurs demandes et leurs espoirs. Pour cela, l'espace professionnel doit être reconfiguré et rééquilibré pour prendre en compte les besoins et demandes. Besoins et demandes de la personne bien évidemment, mais aussi besoins des accompagnants, notamment familiaux. Rendre visibles les besoins, les formaliser dans des demandes et trouver les moyens de mettre en œuvre des réponses nécessite un accompagnement. A défaut, on le sait, le non-recours au droit est fréquent en France comme ailleurs. Le résultat est que la multiplicité des dispositifs qui se veulent répondre à des besoins prédomine sur l'écoute et l'accompagnement à l'expression de la demande et l'autodétermination des familles et de la personne. L'APV peut aider à une reconfiguration de l'espace professionnel avec la double logique « offre et demande ». Ces deux logiques nécessitent sans doute un même cadre d'action idéologique et juridique pour construire conjointement un dialogue offre/demande qui ne soit pas le propos de concurrences interprofessionnelles, mais l'occasion d'une complémentarité depuis la place et l'orientation de chacun. Ceci suppose aussi des inversions de logiques, une clarification respective des missions (ce que tente ici cet article), mais aussi l'ouverture d'espaces de dialogue entre les métiers, peut-être dans le cadre de formations conjointes.

Bibliographie

- Allenbach, M., Frangieh, B., Mérini, C., et Thomazet, S. (2021 à paraître). Le travail collectif en situation d'intermétiers. *Nouvelle Revue Éducation et Société Inclusive*.
- Campion, C.-L. et Debré, I. (2012). *Rapport d'information n° 635 (2011-2012), fait au nom de la commission pour le contrôle de l'application des lois, déposé le 4 juillet 2012*. <https://www.senat.fr/rap/r11-635/r11-6351.pdf>
- Caroly, S. et Clot, Y. (2004). Du travail collectif au collectif de travail. Des conditions de développement des stratégies d'expérience. Comparaison de deux bureaux. *Formation et Emploi*, 88, 43-55.
- Chauviere, M. et Plaisance, E. (2008). Les conditions d'une culture partagée. *Reliance.*, 27(1), 31-34. <https://doi.org/10.3917/reli.027.0031>
- Chossy, J. F. (2010). *Passer de la prise en charge... à la prise en compte*. <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/114000695.pdf>
- Clot, Y. et Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travailler*, 4, 7-42.
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G. et Scheller, L. (2000). Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (2-1). <https://doi.org/10.4000/pistes.3833>
- CNSA. (2015). *Adaptation de l'offre*. <https://www.cnsa.fr/accompagnement-en-etablissement-et-service/loffre-medico-sociale/adaptation-de-loffre>
- Ebersold, S. (2017). *Education inclusive, privilège ou droit ?* PUG.
- FGPEP (2019). *Baromètre de la « société inclusive » - Vague 5*. Kantar Public. <http://www.lespep.org/wp-content/uploads/2019/05/70YJ66-Barom%C3%A8tre-de-la-soci%C3%A9t%C3%A9-inclusive-V5-Rapport-de-r%C3%A9sultats.pdf>
- Flandin, S. (2017). Vidéo et analyse de l'activité. Dans J.-M. Barbier et M. Durand (dir.), *Encyclopédie d'analyse des activités* (p. 193-205). PUF.
- Gardou, C. (2012). *La société inclusive, parlons-en ! : il n'y a pas de vie minuscule*. Érès.

- Glaser, B. G. et Strauss, A. L. (1967/2017). *Discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Routledge.
- Guirimand, N., Thouroude, L. et Leplège, A. (2018). La posture de l'entre-deux des professionnels des secteurs médico-social et sanitaire et la coordination des parcours des jeunes en situation de handicap. *Alter*, 12(1), 13-25. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2017.07.003>
- Lafore, R. (2009). Le travail social à l'épreuve d'un environnement institutionnel en recomposition. *Informations sociales*, (2), 14-22. <https://doi.org/10.3917/inso.152.0014>
- Leplat, J. et Hoc, J. M. (1983). Tâche et activité dans l'analyse psychologique des situations. Dans J. Leplat (dir.), *L'analyse du travail en psychologie ergonomique Tome I* (p. 47-60.). Octarès.
- Leplège, A., Guirimand, N. et Mazereau, P. (dir.). (2018). *Les nouveaux enjeux du secteur social et médico social: décroisonner/coordonner les parcours de vie et de soin*. Champ social Editions.
- Mérini, C. (1999). *Le partenariat en formation: de la modélisation à une application*. L'Harmattan.
- Mérini, C., Thomazet, S. et Bélanger, J. (2018). Des traductions réciproques entre les activités de recherche, professionnelles et de gouvernance. *Recherches Qualitatives*, 37(2), 105-127. <https://doi.org/10.7202/1052110ar>
- Nexem. (2019). *Fiche emploi assistant aux projet et parcours de vie -APPV- Nexem - juin 2019*. Nexem. <https://organisation.nexem.fr/assets/fiche-emploi-assistant-aux-projet-et-parcours-de-vie-appv-nexem-juin-2019-pdf-a3ef-32135.html>
- Paul, M. (2004). *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. L'Harmattan.
- Rabardel, P., Carlin, N., Chesnais, M. et Lang, N. (1998). *Ergonomie : concepts et méthodes*. Octarès.
- République Française. (2005). *Loi n° 2005 - 102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*. Journal Officiel du 12 février 2005 - p. 2353.
- SNUIPP-FSU. (2014). *Enquête "inclusion scolaire, ce qu'en pensent les enseignants"*. https://www.snuipp.fr/IMG/pdf/SNUIPP-FSU_ENQUETE_INCLUSION.pdf
- Stiker, H. J., Puig, J. et Huet, O. (2014). *Handicap et Accompagnement*. Dunod.
- Tikiri-Banda, D. et Pironom, J. (2019). *Assistant aux projets et parcours de vie : principaux résultats d'une enquête réalisée auprès des familles*. Nexem. <https://organisation.nexem.fr/assets/assistant-aux-projet-et-parcours-de-vie-principaux-resultats-dune-enquete-realisee-aupres-des-familles-b9a9-32135.html>
- Vygotski, L. S. (1934/1985). *Pensée et langage*. Éditions sociales. (ouvrage original publié en 1934)
- Zarca, B. (1988). Identité de métier et identité artisanale. *Revue française de sociologie*, 247-273.