

Les experts du vécu, des acteurs de changement
Rapport de mission du jobcoaching des experts du vécu en matière
de pauvreté et d'exclusion sociale et de leurs encadrants

*Marinette Mormont (AlteR&I), Abraham Franssen (Facultés Universitaires
Saint-Louis), Eliane Godelet (Faculté ouverte de politique économique et
sociale, UCL), John Cultiaux (sociologue), François Delforges (sociologue)*

Bruxelles, le 31 mars 2010

Table des matières

Préalable.....	p. 3
Un dispositif de jobcoaching pour outiller les experts du vécu et leurs encadrants.....	p. 3
Le volet collectif: trois journées d'« analyse en groupe ».....	p. 4
Les entretiens individuels.....	p. 6
Les étapes du programme réalisées.....	p. 7
Points d'attention retenus par l'équipe d'intervention.....	p. 8

Un projet pilote, intitulé « Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale », est actuellement mené par le SPP Intégration sociale, en collaboration avec différents services publics fédéraux. Un expert du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale est une personne ayant vécu et surmonté des situations de précarité et d'exclusion sociale et qui met son expérience au service des plus démunis, usagers des services publics. Le but de ce dispositif est de rapprocher les citoyens précarisés et les administrations.

Ce projet a pour objectifs :

- de sensibiliser les services publics fédéraux à la perspective des personnes qui vivent dans la pauvreté ;
- d'améliorer l'accessibilité des services publics pour tous les citoyens, parmi lesquels les personnes qui vivent en pauvreté, et contribuer par ce biais à l'effectivité des droits sociaux fondamentaux pour tous ;
- de créer une nouvelle fonction générique au sein des services publics fédéraux.

Un dispositif de jobcoaching pour outiller les experts du vécu et leurs encadrants

L'accompagnement vers et dans l'emploi de ces personnes ayant connu la pauvreté et l'exclusion sociale est de plus en plus reconnu comme un facteur de succès dans le processus d'intégration sociale des personnes précarisées. Par ailleurs, malgré la forte implication et la bonne volonté de la plupart des services partenaires, le travail avec les experts du vécu est tel un processus, une quête permanente, visant à intégrer une méthodologie innovante en matière de lutte contre la pauvreté. C'est pourquoi le SPP Intégration sociale a souhaité la mise sur pied un jobcoaching à destination des experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale ainsi que leurs encadrants.

L'Agence Alter, en collaboration avec Abraham Franssen, John Cultiaux et François Delforge, a proposé au SPP Intégration sociale d'élaborer un dispositif d'accompagnement afin d'outiller les experts du vécu et leurs encadrants dans leur travail. Ce dispositif comprend un volet collectif, basé sur la méthode d'analyse en groupe, et un volet individuel. Après accord du SPP IS, les experts du vécu les plus anciens ont également intégré le volet collectif de l'accompagnement.

Dans ces deux volets, individuel et collectif, il s'agissait d'amener les experts du vécu à participer à des activités centrées sur un référentiel socioprofessionnel déterminé, en l'occurrence celui relatif à la fonction « expert du vécu », d'accompagner les participants vers l'autonomie dans l'exercice de leur fonction. Il s'agissait aussi de prendre en compte la perception des encadrants actuels des experts les plus récemment engagés et de s'appuyer sur leur vision du dispositif pour accompagner au mieux les experts dans leur situation de travail. Les principes méthodologiques qui sous-tendaient notre travail et les techniques d'animation et d'intervention mises en oeuvre étaient caractérisés par leur

pertinence avérée en matière de renforcement des ressources (empowerment) des personnes.

Le volet collectif: trois journées d'« analyse en groupe »

Les trois journées de jobcoaching en groupe avec les experts du vécu et les encadrants des experts du vécu nouvellement engagés se sont déroulées en se basant sur la Méthode d'Analyse en Groupe (MAG). Elles ont été coordonnées et animées par l'Agence Alter et le Pr Abraham Franssen, du Centre d'études sociologiques des Facultés Universitaires Saint-Louis Bruxelles).

La Méthode d'Analyse en Groupe a été développée par les Facultés Saint-Louis et est utilisée par l'Agence Alter depuis 2006. Il s'agit d'un dispositif d'accompagnement qui part des témoignages des participants autour de cas concrets qu'ils ont rencontrés individuellement en situation professionnelle.

Cette partie du dispositif avait pour objectifs:

- l'analyse de situations individuelles en fonction des contextes de travail quotidien des experts et de leurs encadrants ;
- le développement d'un accompagnement en séance en fonction des points d'attention amenés par les experts du vécu et de leurs encadrants sur leurs situations de travail. Cet accompagnement a alors pris la forme d'une analyse des tensions en cours, permettant de mettre le doigt sur les convergences et divergences entre les experts sur la perception des situations, et ce, au regard des dynamiques institutionnelles et organisationnelles dans lesquelles les personnes se trouvent ;
- la production d'une analyse collective, d'un référentiel avec l'appui des intervenants-chercheurs autour de thèmes liés aux situations et à l'environnement de travail.

Les situations travaillées ont par exemple touché aux thématiques suivantes:

- le rôle et les missions des experts du vécu
- l'intégration des experts du vécu dans les différents SPF
- l'encadrement et la formation des experts du vécu
- le rôle du coach
- l'avenir du dispositif
- ...

La manière dont les thèmes ont été abordés et analysés par les chercheurs-intervenants avait pour objectifs : le fait de favoriser l'estime de soi, la confiance, le sentiment de compréhension et d'emprise sur sa vie et son environnement, la capacité à décliner ses compétences professionnelles...

La méthode d'analyse en groupe

Réunissant au cours de plusieurs journées de travail une quinzaine de participants et une équipe de chercheurs, se basant sur l'analyse de situations concrètes amenées par les participants (et à propos desquelles est organisée une confrontation des points de vue et l'élaboration de l'analyse) la MAG permet de créer une situation favorisant un travail réflexif des acteurs sur leurs propres pratiques et représentations. Elle permet d'appuyer et soutenir les capacités et compétences opérationnelles des personnes impliquées. Pour

mener à bien ce processus de réflexion et de construction collective, le dispositif méthodologique est participatif, inductif et implique directement les acteurs concernés.

La MAG a déjà été mise en oeuvre à de nombreuses reprises par les Facultés Saint-Louis et l'Agence Alter dans différents contextes d'action sociale (prise en charge ou accompagnement de différentes catégories d'usagers ; la gestion des problèmes d'insécurité ; les difficultés du travail en réseau ; la gestion des contrats de travail Rosetta ; la concertation des enseignants ; la thématique du volontariat en soins de santé).

La méthode se prête particulièrement bien à l'analyse des perceptions et stratégies d'action, permettant à la fois une prise en compte et une valorisation de l'expérience des participants, une identification des enjeux (pratiques, identitaires, organisationnels, institutionnels, politiques) et une appropriation, par les participants, de l'analyse et des pistes d'action dégagées.

La démarche suppose que l'analyse soit menée par un groupe de personnes (les participants) avec l'aide des chercheurs : il ne s'agit pas d'une méthode « d'interview de groupe » où diverses personnes sont mises à la question par les chercheurs mais bien d'un travail réflexif mené en commun, à partir de la narration d'expériences vécues par les membres du groupe. Les résultats de l'analyse en groupe sont donc le fruit d'un processus progressif de discussion et de production collective de connaissances, diffusables à un plus grand nombre.

L'analyse repose sur plusieurs outils d'enquête : présentation personnelle, témoignage sur la thématique à travers un récit concret, schéma analytique permettant de mettre en exergue les divergences et convergences d'interprétation quant aux enjeux, schéma sociologique utile pour traduire en problématique généralisable les problèmes concrets évoqués... La méthode implique également une retranscription fidèle des échanges afin de prendre en compte dans l'analyse les enseignements qui peuvent être tirés des échanges et des expressions langagières des participants.

L'analyse en groupe se révèle aussi féconde en tant que :

- outil d'analyse,*
- outil d'intervention,*
- outil d'auto-formation,*
- outil de recueil de pratiques dans la perspective de rédaction du rapport final de mission, basé sur l'expérience pratique des acteurs,*
- support au renforcement d'une dynamique de groupe à long terme.*

La méthode d'analyse en groupe est particulièrement adaptée à l'étude des situations où des personnes interviennent dans différentes institutions (ici, les différents SPF ainsi que le SPP IS) puisqu'elle s'appuie sur la diversité des situations vécues. Elle permet de réunir les différents protagonistes concernés par un même problème thématique, à stimuler et renforcer l'adéquation entre leur potentiel de ressources, leur motivation et leurs données socio-biographiques et, enfin, accompagner les participants vers l'autonomie dans l'exercice de leur fonction. Pour ce faire, la méthode se base sur des règles procédurales d'organisation des échanges.

Les principaux intérêts d'une Méthode d'analyse en groupe qui réuniront les experts du vécu et leurs encadrants :

- il ne s'agit pas d'un dispositif « scolaire » mais d'un moyen de faire appel à*

l'expérience;

- *elle permet d'articuler le « monde vécu » avec un « système »;*
- *elle permet de faire des liens entre expérience / pratique / « capacitation »;*
- *elle pourra favoriser une identité collective entre experts;*
- *elle permet de dépasser les contraintes liées au rôle des experts du vécu, à la barrière de l'écrit évoquée dans la recherche menée par l'ULg.*

Les entretiens individuels

Le jobcoaching individuel a consisté en deux entretiens individuels en face à face menés par deux intervenants sociologues, John Cultiaux et François Delforges. Chaque personne a été rencontrée à deux reprises au cours d'entretiens d'une heure. Le premier entretien a eu lieu après les deux premières journées de jobcoaching collectif (octobre 2009). Le second entretien s'est tenu en conclusion du travail, après la troisième journée de jobcoaching collectif (février 2010).

Il s'agissait d'entretiens de type compréhensifs permettant l'implication individuelle des experts du vécu et des tuteurs-encadrants dans l'analyse de leur situation professionnelle ainsi que la co-construction de propositions concrètes destinées à favoriser leur prise de rôle au sein de leur institutions respectives.

En complémentarité avec la Méthode d'Analyse en Groupe, les séances d'entretien individuel ont travaillé la notion d' « expert du vécu » et la place qu'occupe cette expertise dans les différents contextes institutionnels. Les séances d'entretien poursuivaient les objectifs suivants :

- prolonger le travail réalisé dans le cadre des séances collectives, sur le plan professionnel et personnel ;
- identifier les freins et opportunités spécifiques aux liens entre la trajectoire de précarité des experts, leur rôle institutionnel et les modalités de GRH mise en oeuvre à cet effet ;
- constituer une analyse et un référentiel propre permettant de clarifier la vision que chaque expert du vécu a de son rôle et chaque tuteur-encadrant a du sien ;
- permettre aux experts du vécu de clarifier leurs besoins et attentes dans l'exercice de leurs fonctions, et aux tuteurs-encadrants d'être mieux outillés dans cette fonction.

Les intervenants se sont notamment appuyés sur les éléments suivants pour mener à bien leur fonction de coaching :

- l'analyse de situations individuelles en fonction des contextes de travail quotidien des experts et de leurs tuteurs-encadrants,
- le développement d'un accompagnement en séance en fonction des points d'attention amenés par les experts du vécu et leurs tuteurs-encadrants sur leurs situations de travail. Cet accompagnement a pris la forme d'une analyse des tensions en cours, permettant de mettre le doigt sur les convergences et divergences des experts dans leur perception des situations, et ce, au regard des dynamiques institutionnelles et organisationnelles dans lesquelles les personnes se

trouvent,

- la production d'une analyse et d'un référentiel autour de thèmes rencontrés en situation de travail.

Intérêts des entretiens de jobcoaching individuels

Les entretiens individuels doivent être considérés dans leur complémentarité avec les séances de jobcoaching collectif. Le va-et-vient entre travail en groupe et travail individuel avait pour objectif de permettre aux participants:

- de s'impliquer dans une analyse menée à différents niveaux de réalité et, en particulier, de s'appropriier personnellement les analyses produites par l'analyse en groupe ;
- de s'approprier chacun leur rôle dans leur propre contexte institutionnel ;
- de se situer au sein d'un collectif de pairs, experts et tuteurs-encadrants;
- d'adopter une posture réflexive par rapport à la réalité sociologique de leur fonction mais également par rapport à leur propre réalité.

Les étapes du programme réalisées

Le dispositif de jobcoaching a compris les axes de travail suivants :

1. Une première rencontre des experts récemment engagés et du coordinateur pour présenter le programme de jobcoaching: juin 2009.
2. Présentation du dispositif de jobcoaching proposé à la réunion de concertation multilatérale des services partenaires: juin 2009.
3. Une phase de travail de job-coaching en groupe sur base de « Méthode d'Analyse en Groupe » avec les experts du vécu francophones et les encadrants des experts nouvellement engagés: deux journées de travail, les 27 août et 8 septembre 2009.
4. Rapport intermédiaire de mission: novembre 2009.
5. Une phase de travail de job-coaching individuel avec chacun des nouveaux experts et avec chacun de leurs encadrants: les 28 octobre et 18 novembre 2009.
6. Une phase de travail de job-coaching en groupe sur base de « Méthode d'Analyse en Groupe » avec les experts du vécu francophones et les encadrants des experts nouvellement engagés: une journée de travail de restitution, d'approfondissement: 20 janvier 2010.
7. Une phase de travail de job-coaching individuel avec chacun des nouveaux experts et avec chacun de leurs encadrants: 17 et 22 février 2010.
8. Rédaction d'un rapport final de mission: mars 2010.

Points d'attention retenus par l'équipe d'intervention

- Le programme « experts du vécu » est un système à plusieurs acteurs certes (experts - encadrants - différents SPF - SPP IS - Institut Roger Guilbert...), mais dans le cas de la mise en oeuvre du dispositif de jobcoaching, il s'agissait d'être particulièrement attentif à l'intégration, dans le monde du travail, de trajectoires individuelles de gens ayant connu une situation de pauvreté dans leur parcours.
- Le dispositif de jobcoaching proposé ici devait permettre d'appuyer et de soutenir les capacités et compétences opérationnelles des personnes impliquées, notamment les experts récemment engagés, en s'appuyant sur leur perception et celle de leurs encadrants directs.
- Pour ce faire, une attention particulière a été donnée au travail sur les situations et le vécu des experts et leurs encadrants, dans une optique de renforcement de leur capacitation (empowerment). Le dispositif a pris en compte, à chaque étape de sa mise en oeuvre, le fait que les experts du vécu sont porteurs de freins et d'opportunités propre à leur vécu et à leur intégration dans l'institution, et les démarches proposées avaient pour but de renforcer individuellement chacun des acteurs dans son rôle et sa fonction.
- Le dispositif a également permis la production de résultats, réflexions et enjeux capitalisables pour la continuation du programme « experts du vécu », pour les personnes concernées, leurs institutions et les coordinateurs du programme, notamment sous forme d'un rapport écrit, rapport d'« expression collective des experts du vécu ».