

## Compte rendu

Céline De Melo, consultante handicap et psychologue du travail.

# LA NOTION D'ACCOMPAGNEMENT

Fiche réalisée à l'issue des travaux de l'échange de pratique du 4 décembre 2018 en Grand-Est.

### Bibliographie :

#### L'émergence de la notion d'accompagnement dans les années 1990-2000 comme phénomène social

Serge Guerrin (sociologue) et son ouvrage de l'État providence à l'état de service ou il met en avant que **les modifications sociales** « la fin de la famille traditionnelle, la complexification des parcours professionnels et biographiques **réinterrogent les pratiques professionnelles afin de répondre aux nouveaux besoins qui en découlent et donc de promouvoir un "modèle de l'accompagnement"** pour la sécurisation des parcours professionnels ou le soin apporté aux plus vulnérables). Après la seconde guerre mondiale, il y a eu une succession de crise : économique (choc pétrolier), chômage de masse, etc. qui ont conduit à faire évoluer les pratiques dans différents secteurs professionnels car il faut **répondre à des problématiques sociales**.

On se retrouve donc dans un **contexte d'accompagnement qui est commandé par l'état en faisant naître divers dispositifs** d'accompagnement pour répondre aux besoins notamment de l'orientation, la formation (VAE, bilan de compétence, mission locale, CAP Emploi ....). **Cela devient** donc une mission/une **pratique professionnelle** que l'on retrouve dans **différents secteurs : éducation, orientation professionnelle, emploi, formation, la santé et également dans l'économie banque et assurance**.

C'est dans le champ la santé que l'accompagnement est précurseur avec l'accompagnement des fins de vie, **puis dans le travail social ou l'usage du mot accompagnement a émergé avec une « relation d'accompagnement »**. Celle-ci est inscrite dans le code de l'action sociale par le **législateur et qui instaure un principe d'adhésion comme condition de la « relation d'accompagnement »**.

Au travers les différents secteurs l'accompagnement se retrouve à être transversal à **différentes formes** : counseling parrainage coaching, tutorat...

## Qu'est-ce qu' « accompagner » ?

Dans son premier sens « **accompagner de** », cela signifie « mettre avec, s'ajouter, ajouter », c'est l'idée de se joindre à autre chose, à quelqu'un pour l'enrichir, le mettre en valeur. Dans le domaine musical, le passage du chant à l'orchestration donne « **être accompagné ou s'accompagné d'un instrument** », on retrouve l'idée de soutien. Ils doivent s'accorder pour être capable de réaliser ensemble le morceau. Ils ont un objectif commun, cela n'implique pas l'assistance, ni le secours. **L'accompagnement contribue à la réussite de ce qui est « jouer ».**

Dans son second sens « **aller avec** », on retrouve l'idée de mouvement. Deux individus sont engagé l'un avec l'autre, « **être avec** » au moment où quelqu'un va vers quelque chose, en direction de.

Ces éléments ; mette en valeur, enrichir, soutenir, contribuer à la réussite, aider et faire avec l'autre ; illustre le sens et la force de l'accompagnement. La définition du verbe « accompagner » en confirme le sens : « **se joindre à quelqu'un, pour aller où il va en même temps que lui** ». Cette définition souligne plusieurs choses :

- **La relation y est première,**
- **L'accompagné choisit son but,**
- **L'accompagné donne le rythme.**

Pour Paul Maëla, cette relation est considérée comme un lieu d'autonomisation et de coopération et non dans l'assistanat. **La « relation d'accompagnement » apparait comme un lieu où on rend l'accompagné acteur de son devenir.**

## Quelle est la place de celui qui accompagne ? Quelle posture? Quel rôle va-t-il à jouer ?

L'accompagnement se **met en œuvre au travers une relation est une posture**. On donne du temps de parole/un espace de parole que l'accompagné va pouvoir investir à partir de la situation qu'est la sienne.

- **D'un besoin identifié à la fonction d'accompagnement**

Tout d'abord, on peut préciser que **l'accompagnement se met en place** dans vos structures **afin de répondre à un besoin identifier**. Dans notre cas de figure pour favoriser l'insertion ET plus particulièrement le maintien dans l'emploi des agents rencontrant des problématiques de santé ou reconnus BOE.

**En tant que correspondant handicap vous vous êtes vu attribué/confié des fonctions d'accompagnement ou une mission d'accompagnement.** Cela laisse entendre que l'institution établit un cadre pour permettre à l'accompagnateur de réaliser sa fonction/ sa mission, mais que cet **accompagnement doit servir un objectif**. **L'accompagnateur se doit d'être vigilant à ne pas laisser l'objectif prévaloir sur la relation d'accompagnement.**

**La relation d'accompagnement naît à l'occasion d'un besoin, il ne peut y avoir d'accompagnement s'il n'y a rien en vue.** Plusieurs éléments doivent être réunis :

- Une situation présente ressentie comme insatisfaisante ou améliorable.
- L'appréhension que cette situation peut évoluée.
- L'imagination des possibilités d'aboutissements – capacité à se projeter.
- Le désir d'entreprendre un changement et d'en être acteur
- Et afin l'adhésion à l'accompagnement proposé

- La mise en relation : moment clé de la rencontre.

**La mise en relation** est le 1er temps de l'accompagnement, c'est un **moment clé** et cela **passse par une rencontre de l'autre que l'on découvre**.

Lors de cette 1ère rencontre l'accompagnateur doit pouvoir recueillir la parole de l'autre. Cette prise **de parole, la mise en récit** de la situation, est le premier pouvoir d'action de l'accompagné sur sa situation. La mise en relation demande de **l'écoute dite active**, en référence à Carl Rogers, **et de la disponibilité** de la part de l'accompagnateur. Cela va participer à la construction du **lien de confiance**.

- La posture de l'accompagnateur

Si l'accompagné ressent la possibilité d'une ingérence ou l'exercice d'une autorité sur elle la relation d'accompagnement ne peut se mettre en œuvre. **Ce qui implique une posture de l'accompagnateur de retenue/de retrait, de non savoir pour l'autre à la place de l'autre**, finalement de non-violence.

**Seule la personne est capable de dire ce qu'il en est de sa situation, de comment elle la vit et quel désir de changement elle souhaite.**

Toute tentative de persuasion prépare un échec différé. L'accompagnateur se doit de rester vigilant car il ne détient ni le bon procédé, ni les solutions possibles pour résoudre le problème.

La définition d'accompagner est bien de se joindre à quelqu'un pour aller où il va et non ou je veux qu'il aille. **Cette posture est une manière d'être avec l'autre**, ce n'est pas simple, car on a **chacun (accompagnateur et accompagné) nos propres représentations et croyances qui peuvent interférer et venir impacter notre attitude/posture.**

Cf intervention de Mme MIRAUCOURT.

- Le rôle de l'accompagnateur

**L'accompagnateur est donc dans une posture bienveillante**, cela ne veut pas dire qu'il ne fait rien bien au contraire. C'est une personne ressource au travers la relation de dialogue et d'échanges. L'accompagnateur informe, interpelle l'autre, il **lui permet d'être acteur de son devenir de dire : je veux; je désire, j'aspire, je refuse, je fais le choix de.....**

La relation d'accompagnement est incitative à la mise en mouvement du fait :

- D'une forme de reconnaissance de l'autre
- Participe à renforcer l'estime de soi
- Co-construction et mobilisation des ressources

Paul Maëla évoque la relation d'accompagnement comme un lieu d'autonomisation et de coopération. Elle souligne que **l'autonomie s'est être capable de décider seul face à une situation donnée.**

Le pouvoir d'agir de la personne ne peut se penser qu'**au regard de ses propres ressources et de son environnement et du contexte.**

Dans le cadre d'une démarche de maintien dans l'emploi, **plusieurs éléments pèsent sur cette relation d'accompagnement :**

- Les objectifs de la structure, notamment la dimension temporelle
- Les ressources personnelles de la personne (état psychologique et émotionnel, adaptabilité, capacités et aptitudes professionnelles)
- Les procédures et les délais administratifs (commission de réforme, comité médical)
- Les échéances des droits (par exemple droit à congés maladie, disponibilité...)
- L'impact financier sur la structure et la personne.

**Ces éléments peuvent être en dissonance avec la démarche même d'accompagnement.**

**La connaissance de l'environnement permet à l'accompagnateur d'être une personne ressource** notamment sur :

- Les éléments statutaires et administratifs qui sont méconnus pour l'agent
- Connaissance des dispositifs existants afin de venir en appui de la démarche de maintien dans l'emploi
- Connaissance des acteurs/ du réseau de professionnels spécialisés, par exemple les Cap Emploi ou les Prestations d'Appuis Spécifiques ou encore les psychologues du travail.

**L'accompagnateur va donc permettre à la personne « accompagné » de faire des choix d'action(s).** La personne sera capable :

- d'analyser la situation,
- d'inventorier les obstacles,
- d'envisager les solutions,
- de repérer les moyens et ressources mobilisables à saisir ou non.

**Un travail en réseau ou en équipe se met en place.** Il peut se réaliser en interne ou en externe de vos structures. L'accompagnateur n'est pas seul face à l'accompagné, il est important de pouvoir échanger sur la relation « ce qui se joue » dans le cadre de l'accompagnement, et effectivement s'interroger sur la nature de la relation et sa posture.

### **Les ressources personnelles de la personne accompagnée**

Au-delà des traits de personnalité qui peuvent influencer la relation d'accompagnement, il est important de prendre en compte que, dans le cadre de la démarche de maintien dans l'emploi, **l'annonce d'une incapacité professionnelle, d'une inaptitude est une perte/un renoncement** pour la personne. **Dans le cas de l'apparition d'un handicap, un processus de double deuil se réalise (renoncement dans le quotidien et dans le monde professionnel).** Un cheminement psychique se produit et il est essentiel de le prendre en compte dans la démarche d'accompagnement.

On observe généralement deux phases regroupées en 7 étapes (choc, déni, colère/marchandage, tristesse, résignation, acceptation et reconstruction) :

- une **phase descendante** qui se caractérise par des réactions émotionnelles. Il n'est pas rare d'entendre des accompagnateurs que les personnes rejettent l'information, la refuse. Elle n'est pas en mesure d'entendre des arguments rationnels sur les solutions pouvant être mobilisées par exemple. C'est une phase qui est souvent très brève, toutefois, certaines personnes s'enferment dans cet état de déni. La confrontation avec les faits va engendrer une souffrance qui peut amener la personne à rentrer dans une attitude de révolte, chez certains un mutisme.
- une **phase ascendante** qui est plutôt centré sur des processus favorisant la reconstruction. Au départ, la personne manque de visibilité sur les possibilités, elle peut se sentir coupable, avoir une estime d'elle-même affaiblie. L'acceptation de la perte permet à la personne d'être capable de faire la part des choses, de reprendre confiance en elle. Se sentant mieux, elle est prête à aller de l'avant. Ce qui conduit à la prise de conscience des ressources personnelles et externes qui vont lui permettre d'aller de l'avant.

Les études sur le processus de deuil montrent que le cheminement n'est pas linéaire et que les personnes font des allers-retours dans les différentes étapes.

**Ces éléments font certainement écho à des situations vécues dans vos pratiques. Quel que soit les difficultés rencontrées, l'accompagnateur ne doit pas être isolé d'où l'importance d'un travail en équipe et/ou réseau. Il doit également faire preuve d'humilité et connaître ses propres limites face à certaines situations et ne pas hésiter à passer le relais à d'autres professionnelles afin de se préserver et de préserver l'autre.**