



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Synthèse

OI 1 : Recherche, création et expérimentation d'un parcours pilote pour l'émancipation des personnes

Activité 3 : Retour sur le testing du parcours L'Europe Donne des Ailes à vos Projets – EDAP

Version : 2

Date : 18/03/2021

Auteurs : Virginie Poujol, anthropologue

Accompagner autrement les personnes : qu'est-ce que cela change ?

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un partenariat stratégique européen autour de l'innovation, soutenu par la Commission Européenne, Erasmus +, il se déroule de décembre 2019 à Novembre 2021. L'objectif est d'encourager l'émancipation des personnes défavorisées, pour qu'elles puissent réaliser des parcours choisis et ainsi faciliter l'accès à un emploi durable et à un épanouissement social. Le domaine d'activité cible pour ce projet est la restauration. Il s'appuie sur un diagnostic partagé par les partenaires institutionnels, des représentants des employeurs et les partenaires européens, qui sont au nombre de sept en Belgique, Italie, Espagne, Turquie et en France.

Son objectif est de créer un « parcours pilote » favorisant l'émancipation¹ des publics exclus (plus que l'insertion), une inclusion sociale et professionnelle valorisante. Nous nous appuyons sur une méthodologie innovante qui allie, remobilisation, formation diplômante, montée en compétences transversales et comportementales, accompagnement individualisé, et qui s'inspire des outils de l'éducation populaire. L'accompagnement social et professionnel s'appuie encore bien trop souvent sur les manques supposés ou réels des personnes pour construire des accompagnements plutôt individuels. Cet accompagnement est vu comme un temps bien spécifique, conçu avec un avant et un après, comme si les parcours de vie étaient linéaires. Par ailleurs, les accompagnements et formations proposées dans le domaine de la restauration suivent un ordre bien précis, alternant temps théoriques et pratiques, conçus uniformément pour toutes et tous, laissant peu de place aux adaptations. L'enjeu est donc de s'appuyer non pas sur les défaillances des personnes, mais sur leurs ressources, leurs potentiels à analyser une situation et être co-auteurs de leur parcours, en créant des accompagnements qui soutiennent et s'adaptent aux besoins et trajectoires des personnes.

¹ L'émancipation étant vue comme la possibilité de sortir de la place qui a été assignée par la société.

La première étape de ce travail a été de réaliser un diagnostic de contexte des structures pour comprendre leur milieu d'intervention et les problématiques rencontrées afin d'affiner le parcours qui sera expérimenté².

La seconde étape a consisté en un atelier « parcours d'usagers » a permis d'analyser, avec les personnes concernées, les accompagnements tels qu'ils sont vécus aujourd'hui, afin de recueillir les éléments pour un parcours-type qui va être expérimenté pendant le projet.

Suite à ces éléments, nous avons construit un parcours d'accompagnement schématisé en annexe. Après six mois d'expérimentation auprès de 45 personnes, nous pouvons en tirer des éléments d'analyse qui vont nous permettre de l'améliorer. Nous présentons ci-dessous les principaux éléments.

Le retour sur l'expérimentation du parcours pilote

Tout d'abord, la création de ce « parcours pilote » a permis de mettre des mots, de formaliser le cadre « politique » du parcours : la finalité est l'émancipation des personnes. Cela change la manière de les considérer et de les accompagner que ce soit pour les personnes, pour les structures elles-mêmes mais également pour les restaurateurs. Les professionnels chargés des accompagnements ont apprécié d'avoir une vision claire et précise de l'ensemble des étapes : cela fluidifie et clarifie le parcours.

A ce jour, 45 personnes issues des structures Croc Espace (Belgique), Futura Gestion (Ile Canaries) et au Comptoir des Colibris (France) ont bénéficié de cet accompagnement. Le parcours s'est mis en place de manière différencié selon les structures, en raison du contexte sanitaire, mais aussi de la structuration du secteur (nécessité de mettre en place tel ou tel type de convention par exemple).

Ce contexte a eu des effets positifs, par exemple l'impossibilité de réunir des nombres importants de stagiaires, d'étudiants a permis d'augmenter les temps pour la relation d'accompagnement individuel. Par ailleurs cela a permis de créer un dynamisme de plus petits groupes favorisant davantage de liens entre les personnes que si elles avaient été dans un groupe plus important.

Des éléments n'ont pas pu se mettre en place en raison du contexte sanitaire, la journée découverte des métiers (et donc de lien avec les restaurateurs), la réalisation de la cartographie collective. Certaines structures ont mis en place des alternatives, comme 1 ou 2 journées de stage en amont par le Comptoir des Colibri. Ces temps sont importants car ils permettent d'une part de reconnaître la connaissance des personnes de ce secteur, et de la compléter, à partir de ce qu'ils savent déjà. Cela permet également de créer les conditions du choix : en ayant eux-mêmes fait l'analyse du secteur, de ses caractéristiques, ils peuvent trouver ou construire leur place.

Quelles sont les spécificités de ce parcours ? Les premiers enseignements.

- Le parcours proposé considère déjà que le parcours et l'accompagnement ne commence pas seulement à l'entrée des personnes dans la formation ou le restaurant d'insertion, mais bien en amont, dès le premier contact avec la structure,

² Un rapport d'analyse a mis en avant les principaux éléments à retenir pour construire ce parcours.

- Ce parcours pilote postule que le collectif, crée de manière formelle ou vécu de manière informelle, est essentiel dans le parcours d'émancipation. Il permet de se confronter à d'autres réalités, de se sentir moins seul face à certaines situations, de s'entraider... Le parcours s'appuyait donc sur l'organisation de groupes de stagiaires, vus comme un potentiel soutien face aux difficultés de la formation, des activités étant prévues en ce sens. Pour les structures qui accueillent au fil de l'eau des stagiaires, il n'y a pas de groupes en tant que tels, mais des binômes se sont constitués, reliant des anciens et des nouveaux, permettant à la fois de développer un sentiment de sécurité, de rassurer les nouveaux, mais également permettant le renforcement et la valorisation des plus anciens. Par ailleurs, faute de lieux d'échanges informels (en raison notamment de la crise sanitaire), des outils de communication dans le groupe (whatsapp...), de l'entraide entre personnes (co-voit...) se sont développées. Ces pratiques sont indispensables pour échanger, se rassurer, prendre confiance.

- Le parcours postule également que les personnes ont des savoirs, des expériences et qu'il est important de s'appuyer dessus pour leur permettre de progresser, de développer d'autres compétences. Des temps d'analyse réflexive (par exemple à Croc Espace lors des conseils coopératifs), en groupe, accompagnés d'un tiers (coaching, accompagnateur), favorise la prise de recul sur le parcours engagé et permet de s'adapter et réajuster plus rapidement les orientations, les formations complémentaires à prévoir. Ce parcours, tout en étant très structuré, permet une grande souplesse et s'adapte à de nombreuses situations, ainsi, des formations, au pied levé ont été proposées à des stagiaires pour renforcer tel ou tel aspect (c'est le cas par exemple à Futura Gestion).

- La convention mise en place entre les personnes et la structure rend visible et lisible le projet d'accompagnement : cela favorise le sentiment d'appartenance et dynamise leur engagement dans le parcours, ingrédient indispensable pour la consolidation du parcours.

Pour terminer, et même si ces éléments doivent être confirmés par des entretiens qualitatifs (qui seront réalisés dans la dernière partie du travail), les professionnels observent que les personnes accompagnées, qui étaient dans des « boucles de précarité »³, consolident une situation et semblent sortir de cette boucle. A suivre donc...

Prochaines étapes : évolution du parcours pilote selon les premiers enseignements, ateliers d'analyse du parcours avec les personnes formés, consolidation des outils développés pour accompagner le parcours.

³ Enchaînement d'étapes qui passent par des formations, stages, emploi, perte d'emploi, formations, etc.

A distinct support adults: what does it change ?



This project is part of a European strategic partnership based on innovation, supported by the European Commission Erasmus +, and runs from December 2019 to November 2021. The aim is to encourage the empowerment of disadvantaged people, in which they can achieve chosen pathways and thus facilitate access to sustainable employment and social fulfilment. The field area for this project is the restauration. It is based on a diagnosis shared by institutional partners, employer representatives and European partners, in which we count 7 in Belgium, Italy, Spain, Turkey and France.

Its objective is to create a "pilot pathway" promoting the emancipation of excluded people (more than integration), a social and professional inclusion. We will rely on an innovative methodology that combines remobilisation, training leading to a skills certificate, an increase in transversal and behavioural skills, individualised support, and that is inspired by the tools of popular education. Social and professional support is still too often based on the supposed or real shortcomings of people and tends to be individual. This support is seen as a very specific time, designed with a before and after, as if life paths were linear. Furthermore, the support and training offered in the field of restauration follow a very specific order, alternating theoretical and practical time, designed uniformly for all, leaving little room for adaptation.

The challenge is therefore not to rely on people's shortcomings, but on their resources, their potential to analyse a situation and to be co-authors of their pathway, by creating support that supports and adapts to the needs and trajectories of people.

The first step of this work was to carry out a diagnosis of the context of the structures in order to understand their intervention environment and the problems encountered in order to refine the pathway that will be tested. The second step consisted of a "user pathway" workshop, which allowed us to analyse, with the people concerned, the accompaniments as they are experienced today, in order to collect the elements for a typical pathway that will be tested during the project.

Based on these elements, we have built a support pathway. After six months of experimentation with 45 people, we can draw some elements of analysis that will allow us to improve it. We present the main elements below.

Experience feedback

First of all, the creation of this "pilot pathway" has made it possible to put words to it and to formalise the "political" framework of the pathway: the aim is the emancipation of people. This has changed the way of considering them and supporting them, both for people and the structures themselves but also for the restaurant owners. The professionals in charge of the accompaniment of the people appreciated having a clear and precise vision of all the stages: it makes the process more fluid and clearer.

As a result, 45 people from Croc Espace (Belgium), Futura Gestiona (Canary Islands) and Comptoir des Colibris (France) have benefited from this support. The pathway has been implemented in a different way depending on the structures, due to the sanitary context, but also to the field of the sector (need to put in place this or that type of agreement for example).

This context has had positive effects, for example the impossibility of bringing together large numbers of trainees and students has made it possible to increase the time available for the

individual support relationship. In addition, it allowed the creation of a dynamic of smaller groups that fostered more links between people than if they had been in a larger group.

Some elements could not be put in place because of the sanitary context, as well as the day to discover the trades (and therefore the link with the restaurant owners) or the production of the collective cartography. Some structures have set up alternatives, such as 1 or 2 days of training beforehand by the Comptoir des Colibris. These times are important because they allow the knowledge of people in this sector to be recognised and completed, based on what they already know. It also creates the conditions for choice: having analysed the sector and its characteristics themselves, they can find or build their place.

What are the specificities of this course? The first lessons.

- The pathway proposed already considers that the pathway and the support do not only start when people start the training or the integration restaurant, but from the first contact with the structure,
- This pilot programme postulates that the collective, whether created formally or experienced informally, is something essential in the emancipation process. It allows people to confront other realities, to feel less alone in certain situations, to help each other and so on.. The programme was therefore based on the organisation of groups of trainees, seen as a potential support in the face of the difficulties of the training, with activities being planned in this sense. For the structures that receive trainees on an ongoing basis, there are no groups as such, but pairs have been formed, linking old and new trainees, making it possible both to develop a sense of security and to reassure the new trainees, but also to strengthen and enhance the older ones. In addition, due to the lack of informal exchange places (notably because of the health crisis), communication tools within the group (whatsapp...) and mutual aid between people (co-voit...) have been developed. These practices are essential for exchanging, reassuring and to be more self-confidence.
- The programme also assumes that people have knowledge and experience and that it is important to build on this to enable them to progress and develop other skills. Time for reflective analysis (for example at Croc Espace during cooperative councils), in groups, accompanied by a third party (coaching, accompanist), helps people to take a step back from the pathway they have embarked on and enables them to adapt and readjust more quickly the directions and additional training to be planned. This pathway, which is very structured, allows for great flexibility and can be adapted to many situations, so training courses have been offered to trainees at short notice to reinforce this or that aspect (this is the case, for example, at Futura Gestion).
- The agreement set up between the people and the structure makes the support project visible and legible: this encourages a sense of belonging and boosts their commitment to the programme, an essential ingredient for the consolidation of the programme.

Even if these elements need to be confirmed by qualitative interviews (which will be carried out in the last part of the work), professionals observe that the people accompanied, who were in "loops of precariousness", are consolidating a situation and seem to be getting out of this loop. To be continued...

Next steps: evolution of the pilot pathway according to the first lessons learned, workshops to analyse the pathway with the people trained, consolidation of the tools developed to accompany the pathway.