



Lila Belkacemi

 linkup  
coaching

Centre Européen de  
Formation au Coaching  
Professionnel

**Réinventer sa vie :**  
**De l'univers de la rue à l'avenir possible des femmes en errance**  
**accompagnement par le coaching**

*A ma mère Taous sans qui tout cela n'aurait jamais existé.....*

*Mémoire de certification - Linkup Coaching - Promotion Epicure 2016*  
*Sous la supervision de Stéphanie Plessis*





## SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION	4
I DÉFINITION DES CONCEPTS : DE QUOI PARLE T ON ?	8
1.1 Les femmes sans abri	8
1.2 Les femmes en errance	8
1.3 Solitude	9
1.4 L'isolement	9
1.5 L'exclusion	9
II L'UNIVERS DES FEMMES SDF	10
2.1 Comprendre l'environnement des femmes sans abri	10
2.2 Pourquoi parler de l'errance de ces femmes ?	11
2.3 Des risques et des besoins spécifiques	12
2.4 Des chiffres à manier avec précaution	13
2-5 Typologie des ces femmes en errance	13
2.6 La disqualification sociale	14
2.7 Les causes de leur errance	16
2.8 Quitter la rue	16
III LE COACHING	18
1.3 Définition du coaching et intérêt pour accompagner ces femmes en errance vers un avenir possible.	18
2.3 Ma posture en tant que coach : création de l'alliance avec ma cliente	23
3.3 Cadre orienté « protecteur » pour un contexte particulier`	25
4.3 Un fondamental dans le coaching : la demande vers l'objectif de sa cliente	28
5.3 un outil puissant : l'écoute active	29
6.3 L'art de poser des questions	31
7.3 La clarification par le Score : une approche systémique	32
8.3 Meilleure connaissance de soi dans la reconstruction identitaire : CVBLP	33
9.3 Le coaching de transition	38
9.3.1 Le cycle de deuil	38
9.3.2 La ligne de vie	43
9.3.3 Les domaines de conscience BATESON	44
IV PERSPECTIVES D'AXE DE TRAVAIL	46
1.4 Pleine conscience : associé le coaching avec le mindfulness	46
2.4 Valoriser la vulnérabilité	47
3.4 Création atelier d'écriture	48
3.5 Méthode de coaching (modèle)	49
V LES LIMITES DU COACH	50
1.5.1 La méconnaissance du métier par les femmes en errance	50
1.5.2 La vulnérabilité du coach	52
1.5.3 Le triangle de Karpman	53
1.5.4 Le coach n'est pas un thérapeute	54
CONCLUSION	55
BIBLIOGRAPHIE	58
DOCUMENTAIRES	58
SITES WEB	59
ARTICLES DE PRESSE	59



## Réinventer sa vie :

### De l'univers de la rue à l'avenir possible des femmes en errance accompagnement par le coaching

*Alors qu'est-ce que l'errance ?*

*Et peut-on sans abus parler d'une errance féminine ?*

*L'errance semble être un parcours solitaire,  
un parcours de solitude.*

*L'errance est un parcours, le mouvement,  
la fuite en avant qui permet de tenir,  
de continuer, de survivre.*

*L'errance ressemble à une quête,  
une quête répétée qui passe parfois  
par des situations d'urgence.*

*L'errance est une conduite  
qui paraît répétitive  
et désespérée,  
elle donne l'impression d'être  
sans but et de n'avoir  
pas d'autre finalité  
qu'elle-même.*

*Ce n'est qu'une apparence.*

*L'errance est immobile. (texte femmes SDF association Grenoble)*





## **REMERCIEMENTS**

*La réalisation de ce mémoire a été possible grâce au concours de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner toute ma reconnaissance.*

*Je voudrais tout d'abord adresser toute ma gratitude à tous les formateurs de Linkup Coaching qui m'ont fournie les outils nécessaire à la réussite de ma formation, à Stéphanie Plessis mon superviseur directrice pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion .*

*Je tiens à remercier spécialement Véronique Mulassano, qui fut la première à m'inciter à découvrir ce merveilleux métier qu'est le coaching.*

*Je voudrais exprimer ma reconnaissance envers les amis et collègues qui m'ont apportée leur support moral et intellectuel tout au long de ma démarche.*

*Un grand merci à Marie Dahan et Anne Bourgne pour les conseils concernant la méthodologie de ce mémoire, elles ont grandement facilité mon travail.*

*Enfin, je tiens à témoigner toute ma gratitude à mon fils Mehdi, mon compagnon David, ma meilleure amie Djin, Stéphanie Grimaud, Olivia Balourd pour leur confiance et leur support inestimable.*

*Je remercie également Frédérique Charrière ma coach qui a su par son habile questionnement autour du thème de mon mémoire faire ressortir ce qui avait réellement du sens pour moi....*

## **INTRODUCTION**

Pourquoi parler de ce thème, et bien tout simplement parce qu'il m'émeut au plus profond de mon être.

Qu'est ce que cela signifie vraiment ?

Avant d'être consultante en management en gouvernance et organisation des systèmes d'information, j'ai occupé des postes de travail à fortes responsabilités en tant que directrice adjointe des systèmes d'information ou bien directrice des services pilotant des projets informatiques de grandes envergures.

J'ai mené ces projets avec une telle implication, que je n'ai pas su respecter mon écologie et cela m'a conduit vers un isolement, une perte de repère : un burn out.



Cet épuisement, cette perte de sens m'a conduit vers des difficultés financières (perte de mon poste, de travail, baisse brutale de revenu etc...)

L'errance, l'isolement, la perte de sens sont des états que je connais .....

Je sais aujourd'hui ce que c'est d'être au sommet et de vivre l'exclusion par le haut....

Aujourd'hui La formation Linkup Coaching que j'entreprends pour être coach professionnel est un choix délibéré qui correspond à un cheminement professionnel et personnel qui s'est imposé à moi comme une évidence après la fin d'un projet informatique dans l'une des plus grandes entreprises françaises....

L'excellente prestation des formateurs de l'école de formation Linkup Coaching m'a permis de mettre en oeuvre l'ensemble des techniques acquises dans mes séances de coaching et je découvre à chaque instant cette ferveur d'accompagner mon client à atteindre ses objectifs, de l'aider à prendre conscience de son potentiel afin qu'il puisse trouver ses propres solutions.

L'idée de parler du coaching des femmes en errance venant de la rue comme levier d'action pour les accompagner vers un autre avenir possible, me tient à coeur par mon parcours de vie professionnelle et aussi de celui de mes anciennes collaboratrices femmes qui ont vécues l'errance, l'isolement jusqu'à l'exclusion sociale....

C'est un sujet d'actualité, grave, mais si passionnant car grâce au coaching, pourquoi pas apporter une note positive tournée vers l'avenir : qu'il est peut être possible que cet accompagnement soit une des clés de succès afin que ces femmes réinventent une nouvelle vie par le changement de regard sur elle même et leur environnement.

J'ai voulu parler essentiellement des femmes en errance qui sortent de la rue, certainement parce que ce sujet me trouble, cela me ramène à mon histoire personnelle, comme je l'ai dit précédemment, n'importe quelle femme peut être concernée quelque soit le forme d'exclusion : par le bas ou par le haut.

Dans notre société actuelle, toutes catégories sociales confondues, une rupture sociale peut amener une personne à vivre dans la rue et être sans abri...et sur ce point mon but n'est pas de provoquer en faisant une juxtaposition des femmes qui subissent l'exclusion vers le bas et et d'autres l'exclusion vers le haut, ce n'est pas la problématique de ce mémoire....



Nous sommes dans une civilisation où tout le monde est accompagné (les adolescents, les sportifs de haut niveau, les banquiers, les dirigeants, les cadres supérieurs, les sortants de prison etc...) même les coaches sont accompagnés (supervision)....

Les femmes SDF, les femmes en errance : elles sont oubliées aujourd'hui , car le coaching n'est pas une spécificité sociale, en effet les organisations, les associations s'impliquent avec force dans différents types de soutien : nombreux sont les moyens dans l'accompagnement social (insertion par le logement, aide pour des démarches administratives, accompagnement renforcé par des psychologues ou médecins etc... ) mais à ce jour très peu d'actions s'appuient sur le coaching professionnel.

En travaillant sur l'accompagnement par le coaching chez les femmes en errance sortant de la rue le thème de ce mémoire s'inscrit dans cette perspective : apporter une réflexion sur un objet de la sociologie les femmes en errance dont la présence du processus du coaching est faiblement représenté.

Je précise que cette réflexion porte sur les demandes des femmes SDF après avoir été aidées matériellement par les institutions sociales car au vu des mes nombreuses recherches, les femmes qui vivent dans la rue, leur premier besoin est de trouver un logement et se nourrir.. Le coaching à cette étape de la vie d'une SDF n'est pas adapté.

C'est pour cette raison qu'il est important de souligner, que l'apport du coaching des femmes en errance se situera dans une phase réelle de reconstruction d'identité et exprimée par une demande.

Quel rôle peut jouer le coach dans le processus de reconstruction identitaire de ces femmes en errance afin de renaître à nouveau ?

Les qualités comme le non jugement, la bienveillance, l'humanisme, la disponibilité dont disposent le coach ne peuvent-elles pas être appréciées par ces femmes baignant dans la honte et la culpabilité vis à vis des autres ?

Si le coach agit en faisant confiance et croit en la réussite n'est-il pas là un cadre de co- construction pour ces femmes qui veulent sortir de cet état de femmes invisibles ?



Par son écoute, le coach n'est-il pas un partenaire idéal pour accompagner ses femmes vers un véritable changement de paradigme : révéler leur talent, leur richesse afin que la coachée puisse retrouver en toute autonomie un autre regard, ou avoir d'autres options pour sa nouvelle vie ?

Le coaching peut-il aider ces femmes invisibles à devenir visibles, le coaching peut-il apprendre à ces femmes à dessiner leur rêve d'une nouvelle existence ?

Dans une première partie, je définis les concepts de l'univers de ces femmes, quel est leur environnement, quelle est leur représentation dans la société, leurs typologies, les causes de leur errance.

J'aborde les processus d'accompagnement déjà existants afin de mieux comprendre le contexte dans lequel le coach peut apporter un plus aux solutions déjà existantes.

Dans une deuxième partie je définis le coaching et l'intérêt du coaching pour ces femmes en errance dans l'accompagnement vers l'invention d'une autre vie....

Je parle des outils et des méthodes possibles qui permettent au coach d'aider ces femmes à trouver leurs solutions dans l'atteinte de leur objectif dans une période de transition de leur vie.

Dans une troisième partie, j'aborde les perspectives d'axe de travail possible associant des outils comme le mindfulness et pourquoi pas une proposition de méthodologie de coaching pour accompagner les femmes en errance à sortir de leur isolement et que celles-ci puissent mesurer le chemin parcouru et prendre conscience de ses capacités.

Les limites du coach quelles sont-elles ? cette question sera développée dans la quatrième partie de ce mémoire.

Suite à de nombreuses recherches concernant le coaching des femmes en errance, anciennes femmes SDF, il s'avère que le processus d'accompagnement par le coaching est faible, voire inexistant, de ce fait il peut être une réponse positive afin que ces femmes trouvent des solutions pour retrouver le ou les chemins d'une nouvelle vie...

Je suis convaincue, que le coaching auprès de ce type de population fragilisée par les accidents de vie a sa place...apporter un autre regard sur elles-mêmes .....



Je cite :

### La légende du Colibri



*Légende amérindienne, racontée par Pierre Rabhi <sup>1</sup>fondateur du Mouvement Les Colibris :*

*Un jour, dit la légende, il y eut un immense incendie de forêt.*

*Tous les animaux terrifiés, atterrés, observaient impuissants le désastre.*

*Seul le petit colibri s'activait, allant chercher quelques gouttes avec son bec pour les jeter sur le feu.*

*Après un moment, le tatou, agacé par cette agitation dérisoire, lui dit : « Colibri ! Tu n'es pas fou ?*

*Ce n'est pas avec ces gouttes d'eau que tu vas éteindre le feu ! »*

*Et le colibri lui répondit : « Je le sais, mais je fais ma part. »*

## **I DÉFINITION DES CONCEPTS : DE QUOI PARLE T ON ?**

### ***1.1 Les femmes sans abri***

**Le sans abrisme n'est qu'un indicateur de phénomène :**

Le Conseil de l'Europe avait retenu en 1993 le terme large de sans-logis, en le définissant ainsi : « une personne ou une famille socialement exclue de l'occupation durable d'un logement personnel convenable c'est à dire personnellement et socialement acceptable. »

En France, contrairement à ce qui se passe dans d'autres pays comme le Royaume-Uni ou les États-Unis, il n'y a pas de définition officielle des sans-domicile énoncée dans une loi dont le but serait de leur procurer un hébergement ou un logement.

**En France, définition de l'INSEE depuis 2001 :**

La définition des personnes sans-domicile utilisée dans le cadre de l'enquête de l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE) de 2001 comporte quatre aspects : l'aspect physique, le statut d'occupation, le confort du logement et la précarité au sens temporel.

Elle est ainsi décrite dans l'INSEE-Méthodes concernant l'enquête SD2001 :

**Une personne est donc dite sans-domicile si elle dort dans un lieu non prévu pour l'habitation ou si elle est prise en charge par un organisme fournissant un hébergement gratuit ou à faible participation. Ces organismes peuvent fournir des places dans des structures collectives, des chambres d'hô-**

---

1



tel ou des appartements ordinaires. Ces hébergements peuvent être proposés pour des durées différentes : d'une nuit à quelques jours, voire plusieurs semaines ou plusieurs mois.

### ***1.2 Les femmes en errance***

L'errance, c'est être « en marche » et « en quête » selon la définition de l'écrivain François Cheng<sup>2</sup>. En marche, parce que de rue en rue, d'appartement en studio, une femme en errance n'est jamais stabilisée. Une femme hébergée peut aussi être « errance », car l'errance peut être jalonnée de moments avec ou sans abri.

L'errance des femmes n'est pas synonyme de « passages à la rue », même si cela en est l'aspect le plus spectaculaire et le plus médiatisé.

Celle qui n'a pas de logement peut n'être dans l'errance que de passage.

L'errance est profonde, psychologique, liée à une précarité matérielle dans la rue ; elle n'a de sens que dans le temps et le temps semble un indicateur essentiel pour mesurer le stade de l'errance.

### ***1.3 Solitude***

Dans notre société ultraconnectée, être seule peut sembler paradoxal. Pourtant, la solitude touche bien plus de personnes qu'on ne le pense. Qu'il s'agisse d'une solitude volontaire ou infligée, elle est souvent synonyme d'un mal-être ancré. La définition même de la solitude renvoie à l'idée de n'être engagé dans aucun rapport social. Se sentir seul est à la base un fait et non une émotion. N'être avec personne revient à être seul. Après le fait, l'impression : celle d'être triste, isolé, celle de manquer de quelque chose. Puis, plus profond, l'impression de solitude peut être ressentie même en étant entourée, au milieu d'un groupe. La sensation d'être ailleurs est alors permanente. La solitude est donc un terme générique qui englobe faits et sentiments, renvoyant toujours à une interaction sociale inexistante.

### ***1.4 L'isolement***

la solitude ressentie peut être une réalité et/ou un sentiment, l'isolement est lui à différencier. Être isolé signifie être dans un état de solitude absolue. L'isolement, social le plus souvent, touche les personnes fragiles. On pense, dans les cas les plus avancés, aux SDF ou aux personnes âgées. Plus largement, il s'agit de celles et ceux qui vivent en marge de la société, privés des moyens d'échanges aujourd'hui fondamentaux (un travail, une voiture, des loisirs...). La communication avec les amis, avec les voisins ou la famille, est rompue.

<sup>2</sup> Né le 30 août 1929, en Chine, François Cheng est issu d'une famille de lettrés et d'universitaires



Derrière l'isolement d'une femme SDF il y a toujours une souffrance, une exclusion, un rejet, un abandon, une indifférence ou même une sanction.

### ***1.5 L'exclusion***

Au sein de la société, l'exclusion résulte de plusieurs facteurs : l'isolement, le handicap, la précarité. Dans la rue, la situation des personnes SDF relève surtout de l'exclusion sociale. Ainsi, on considère couramment que les personnes SDF sont de « grands exclus ».

L'expression « exclusion sociale » est pour ainsi dire consacrée dans le rapport du Père Joseph Wresinski, fondateur d'ATD<sup>3</sup> Quart Monde, intitulé «GRANDE PAUVRETÉ et PRÉCARITÉ ÉCONOMIQUE et SOCIALE » présenté au Conseil Economique Social et Environnemental (CESE) en 1987. Déjà, en mai 1984, un rapport du Comité économique et social régional d'Ile-de-France est fait sur « le logement des personnes exclues ou en voie d'exclusion sociale » mais le Père Wresinski élargit ce constat d'exclusion à tous les aspects de la vie sociale et insiste sur l'absence de participation à la vie sociale et citoyenne des plus pauvres.

La pauvreté n'est donc pas uniquement matérielle mais aussi et sans doute d'abord relationnelle puisqu'elle a attrait au lien social qui est considéré comme altéré. En France, où le Produit Intérieur Brut est un des plus élevés de la planète, le partage et la solidarité ne permettent pas de vaincre la grande pauvreté qui est caractérisée par la précarité et un phénomène très répandu d'exclusion.

## **II L'UNIVERS DES FEMMES SDF**

### ***2.1 Comprendre l'environnement des femmes sans abri***

Lorsqu'on pense « sans-abri », c'est d'abord l'image d'un homme qui vient à l'esprit.

On ne sait peut-être pas assez que les femmes SDF sont de plus en plus nombreuses : au niveau européen, et selon les pays étudiés, elles représentent 8 à 25% des sans-domicile ; ces chiffres peuvent paraître insignifiants, mais ils montrent que ces femmes existent et qu'il nous appartient d'en tenir compte.

De plus, comme on le verra plus loin, il est difficile de reconnaître une femme en errance, tant celle-ci tend à se fondre dans la ville et reste ainsi inaperçue.

Ce phénomène des femmes SDF est ainsi pratiquement inconnu ou, pire, critiqué : un homme dans la rue, ce sera vu par les passants comme une situation presque « banale », tandis que la femme en errance, si elle ne passe pas inaperçue, sera rejetée, voire méprisée : quelle que soit son apparence, elle donnera l'impression d'être vulgaire, mal soignée et ignorante.

---

3

Le mouvement ATD (*Aide à toute détresse*, devenu Agir tous pour la dignité Quart monde) est créé en [1957](#)



L'errance féminine nous interpelle d'une autre manière que l'errance masculine, elle nous met peut-être encore plus mal à l'aise. Elle met à mal le statut de la femme, elle casse son image. Malgré un certain nombre de points communs, l'errance féminine n'est pas identique à l'errance masculine.



Des différences fondamentales à cinq niveaux sont résumés dans le tableau ci-après (source association « vivre ensemble et éducation<sup>4</sup> » :



	HOMMES	FEMMES
Causes	Matérielles	Affectives
Taux d'utilisation des services d'aide	4/5	1/5
Types de demandes/besoins	Matériels	Matériels Affectifs
Style dans l'expression des demandes	Affiché	Dissimulé
Nature des dangers	Stupéfiants Agressions Prison	Agressions Viols Grossesses

## ***2.2 Pourquoi parler de l'errance de ces femmes ?***

Les études concernant le sans abris des femmes, les femmes SDF, les femmes en errance se sont multipliées. Je m'interroge sur le fait que l'errance féminine soit un phénomène nouveau ? Est ce lié à l'éclatement de la cellule familiale, de l'évolution du statut de la femme, des organisations divers économiques, politiques de la société ? je ne sais pas y répondre...



Le droit au logement lui est souvent refusé : une femme seule ou avec un enfant essuiera plus vite un refus qu'un homme - manque d'expérience, pas de travail... et les préjugés vont bon train. « Les propriétaires sont réticents pour louer à des femmes seules, car ils pensent qu'elles ne savent pas changer un joint, une ampoule ! »

La femme marche et cherche... elle est en quête bien entendu d'un logement, mais aussi et peut-être surtout, d'estime, de considération, de repères, d'affection. Ces femmes ont, comme tout le monde, des histoires particulières et vivent des situations très diverses, mais elles ont cependant en commun une grande souffrance intérieure et une grande précarité matérielle.

Les passages fréquents à la rue et les logements précaires engendrent stress, froid, addictions, violences qui les abîment. Leur corps en porte les traces. Ce corps qui peu à peu va être oublié ou ignoré. Pour se protéger, elles se cachent dans la masse et deviennent invisibles.

### ***2.3 Des risques et des besoins spécifiques***

Afin de retrouver cette identité perdue, elles se livrent et acceptent très fréquemment les violences masculines qui les feront devenir mères. Être enceinte est pour ces femmes une façon d'être valorisées, de susciter le respect et d'attirer des attentions particulières dues à leur état. Elles retrouvent ainsi un peu d'estime de soi. Malheureusement, leur situation matérielle et psychologique précaire conduit souvent les services d'aide à la jeunesse à décider le placement des enfants en institution. Et voilà renforcé le cercle vicieux de la perte de dignité : la honte et la culpabilité de ne pas être une bonne mère viennent se greffer sur leur estime de soi déjà bien fragile.

Les femmes SDF connaissent également un autre problème bien plus pratique qui vient se greffer sur toutes ces difficultés psychologiques : c'est le problème de l'hygiène intime et spécifiquement féminine. Dans la rue, la pudeur et l'intimité sont difficiles : comment gérer ses besoins naturels, ses règles, quand on vit dans un univers masculin ?

Des lieux rares, voire inexistantes dans les villes, ne remplissent pas les conditions élémentaires d'hygiène et d'intimité nécessaires aux femmes. Ce manque, souvent ignoré par la plupart des gens, représente une cause supplémentaire de perte d'estime de soi pour une femme.

Que dire également de la santé et de l'apparence physique ? Une mauvaise nourriture, le stress, des antidépresseurs pris de façon inadéquate qui souvent passent de main en main sans suivi médical, entraînent une tendance à prendre du poids, ou, au contraire, à trop maigrir.

Les soins médicaux sont peu ou pas prodigués et la dentition, notamment, se détériore rapidement. Et une mauvaise dentition, cela signifie une mauvaise alimentation. Ajoutons à ces facteurs de mauvaise santé la prise de drogues, d'alcool et la cigarette qui sont le plus souvent des dérivatifs. Pour



elles, ces addictions sont devenues un vrai besoin et, sans aide extérieure, elles ne peuvent être supprimées. « Moi, j'habite maintenant dans une maison avec mon copain, mais sans mes cigarettes, mon café et ma dose journalière, je ne saurais assumer ma vie »

Sans une aide précieuse et efficace, dès qu'elles veulent arrêter leurs prises, dès qu'elles peuvent se poser, le corps se réveille et des douleurs apparaissent : elles ont des rages de dents, elles ont mal au dos (elles en ont littéralement « plein le dos »). L'une d'elles, souffrant de psoriasis : « Comme ça, je suis tranquille, les hommes ne m'embêtent pas ».

En ce qui concerne l'apparence physique, elles sont trop grosses ou trop maigres, ont de mauvaises dents et de plus, des cheveux qui ne sont pas entretenus : dans la rue, comment, où se laver les cheveux, comment les entretenir ?

Ce corps, de femme qu'elles ne sentent plus est peu à peu oublié, ignoré, nié. En fait, c'est contre elles-mêmes et leurs souffrances que les femmes se barricadent et s'oublient peu à peu. »

#### ***2.4 Des chiffres à manier avec précaution***

En effet, pour mieux mesurer le mal-logement, la Fondation Abbé Pierre essaie quand cela est possible de comptabiliser le nombre de personnes touchées, et non simplement le nombre de ménages. À noter enfin que les résultats issus de l'ENL présentés ici ne concernent que la France métropolitaine, qu'il s'agisse des données de 2006 ou de 2015.

Certaines limites de ces chiffres sont inhérentes à l'enquête nationale Logement (ENL). Même si elle est de grande ampleur, l'ENL reste une enquête par échantillon (menée auprès de 27 000 ménages en France métropolitaine)

En France, les femmes représentent 40% des sans-abri, soit deux SDF sur cinq. Un chiffre en constante augmentation...

Deux sans-domicile sur cinq sont des femmes. La proportion de femmes diminue lorsque l'âge augmente (48 % parmi les 18-29 ans, 31 % parmi les plus de 50 ans). Un sans-domicile sur cinq vit en couple et le quart des sans-domicile, qu'ils soient en couple ou non, sont accompagnés d'enfants. Les sans-domicile vivent toutefois en majorité seuls (65 %).

Elles sont près de 70 000 à vivre dans la rue, en France, avec 3000 enfants.

Rien qu'à Paris, elles seraient près de 7000 à dormir dehors.

Le numéro d'urgence le 115, qui gère les places d'hébergement d'urgence est saturé, 4000 appels chaque soir.

Les femme SDF sont de plus en plus nombreuses. Ces chiffres font froid dans le dos, ces chiffres ont un visage....



### ***2-5 Typologie des ces femmes en errance***

Les profils sont très variés. Il y a beaucoup de femmes qu'on appelle les 'invisibles'. Vous ne pouvez même pas les identifier comme SDF quand vous les croisez dans la rue. Elles se cachent. Elles font en sorte de rester le plus propre possible dans la rue. Elles passent la journée dans les salles d'attente des gares. Il faut savoir que ces salles ferment à trois heures du matin. Et donc à partir de ce moment, elles vont se réfugier dans les services d'urgence des hôpitaux. Et le matin, elles repartent. Ça veut dire que ce sont des nuits sans sommeil. Dans la journée, elles essayent de grappiller quelques heures de sommeil en s'installant dans des endroits en sécurité, à proximité des commissariats de police.

Ces femmes là vivent véritablement cachées. Elles nient toute féminité. Parfois, on ne peut même plus les distinguer des hommes. Elles font en sorte d'être inattaquables, de répugner, de repousser les hommes afin de ne pas devenir des proies.

Quelles âges ont elles ? Tous les âges. Il faut savoir que l'espérance de vie d'une femme SDF est de 48 ans. Les plus jeunes sont prises en charge. Il y a tout un tas d'organismes qui sont prêts pour s'occuper d'elles. Par contre, les femmes, qui sont sans enfant et plus âgées, n'ont pratiquement aucune institution qui les prenne en charge.

Les femmes s'installent dans l'errance avec des modes de vie différents, elles ne s'y trouvent pas au même degré. Il y a celles, les plus nombreuses sans doute, que l'on fait qu'apercevoir fugitivement et qu'aucune association ne connaît....Celles que l'on voit dans la rue : enfin celles qui la « trentaine » passée, sollicitent dans une quête sans fin les services et les associations.

Les femmes invisibles représentent la majorité des femmes en errance et sont les plus vulnérables. Elles sont très difficiles à rencontrer et les femmes ne peuvent être repérées que lorsqu'elles passent par le réseau institutionnel et associatif.

Je voudrais apporter une importante précision : on ne peut réduire l'errance au problème des « sans abris ». L'errance n'est pas le sans abris. Si c'était le cas, une fois traversée cette passe difficile, les personnes en errance ne réapparaîtraient plus en demande d'un autre logement, d'une autre aide. La limitation au sans abris ou à la formule femme SDF est une façon restreinte ou réductrice, voire stigmatisante d'aborder le problème.

Même si souvent c'est au travers d'une demande de logement que sont répétées les personnes en errance, le sans abris n'est qu'un indicateur du phénomène.

La question n'est pas là et à vouloir donner cette réponse à l'errance, on ne peut qu'aller à l'échec.



L'errance est profonde, psychologique, liée à une précarité matérielle dans la durée : elle n'a de sens que dans le temps (10 ans, 15 ans,...) et le temps semble un indicateur essentiel pour mesurer le stade de l'errance.

## 2.6 La disqualification sociale

Serge Paugam<sup>5</sup> est Directeur de Recherches au CNRS, son travail d'analyse : dans quelle mesure les populations aidées d'une façon ou d'une autre, ou assistées, résistent à la dégradation morale et à la stigmatisation liées à l'infériorité de leur statut. Il s'agit de reconnaître la possibilité d'une négociation de la disqualification sociale ou, en d'autres termes, l'existence d'une marge d'autonomie à l'intérieur de laquelle les acteurs sociaux peuvent jouer. Ils peuvent participer à la revalorisation de leur identité personnelle — en réinterprétant par exemple les traits négatifs de leur statut social — au contact des groupes qui partagent la même condition sociale objective, des institutions avec lesquelles ils sont en relation et du reste de la société. Le tableau qui suit présente les différents types d'expériences vécues (sept au total) qui correspondent à l'un ou l'autre des trois types de populations en situation de précarité économique et sociale, les *fragiles*, les *assistés* et les *marginiaux*.

Le tableau qui suit présente les différents types d'expériences vécues (sept au total) qui correspondent à l'un ou l'autre des trois types de populations en situation de précarité économique et sociale, les *fragiles*, les *assistés* et les *marginiaux*.

Je retiendrais pour la problématique de mon métier de coach les fragiles :

Le problème rencontré par les *fragiles* est celui de l'apprentissage de la disqualification sociale qui se traduit par une crise d'identité. *La fragilité intériorisée* renvoie à l'humiliation, au désarroi, au repli sur soi et au ressentiment. Les travailleurs sociaux éprouvent des difficultés à intervenir auprès de ces individus qui perçoivent négativement l'aide sociale. En bénéficiaire représente pour eux un coût symbolique car la relation aux services d'action sociale contribue à altérer leur dignité. De nature différente, la *fragilité négociée* est une expérience vécue par des jeunes de moins de vingt-cinq ans qui considèrent l'infériorité de leur statut comme une situation temporaire. S'ils refusent d'être assistés, ils utilisent rationnellement des services d'action sociale en attente d'accéder au statut lié à l'emploi définitif. Ils adoptent souvent une attitude de consommateur qui surprend et entretient l'inquiétude des travailleurs sociaux. Ceux-ci craignent en effet une accoutumance aux aides financières facultatives et, par conséquent, un « glissement » insensible vers l'assistance.

---

5



## 2.7 Les causes de leur errance

<i>Typologie des interventions sociales</i>	<i>Types de bénéficiaires de l'action sociale</i>	<i>Types d'expériences vécues</i>
A / Intervention ponctuelle	→ les fragiles	→ A.1. Fragilité intériorisée A.2. Fragilité négociée
B / Intervention régulière	→ les assistés	→ B.1. Assistance différée B.2. Assistance installée B.3. Assistance revendiquée
C / Infra-intervention	→ les marginaux	→ C.1. Marginalité conjurée C.2. Marginalité organisée

Ces femmes que fuient-elles d'aussi insupportable ? Qu'ont elles à payer pour autant se maltraiter ?  
Quelles histoires les conduisent t elles dans cette errance ?

Difficile, de faire des catégories : il y a tant de façons de vivre l'errance... : rupture, perte d'emploi, violences conjugales etc....

Ce sont des histoires de blessure très anciennes : des histoires où très souvent la femme n'a pas été acceptée dès sa naissance ; des histoires de menaces de mort, des histoires de vie, de mort, vécues dans une grande solitude.

Ce sont des histoires de mésestime de soi, d'impression de nullité où les femmes ont intégré les discours de dévalorisation qui leur ont été adressés durant des années...

Le coaching est une discipline qui nous impose de démarrer d'une page blanche, pour preuve de plus d'authenticité avec son client ; mais n'est pas-t-il judicieux de connaître l'environnement de ces femmes ? un coach qui coache des dirigeants ne doit pas lui aussi bien maîtriser le contexte, les aspects de la gouvernance, de la stratégie globale de l'entreprise ? Bien connaître un contexte me permet d'énoncer mes hypothèses dans la pratique de coach qui est évoqué dans le seconde partie de mon mémoire....



## 2.8 Quitter la rue

Je me suis toujours intéressée à la cause de ces femmes, parce que j'avais ma « super copine » de classe de 1ère Florence issue d'une famille bourgeoise dans l'agglomération Grenobloise qui s'est retrouvée SDF.

Quand je rencontrais Florence dans la rue, parce qu'elle faisait la manche, nous parlions comme avant sans parler de sa situation. Cependant, elle me disait qu'elle attendait avec impatience un logement... Ce logement acquis, ne lui a jamais permis de sortir de son errance....

L'isolement est un sentiment partagé par beaucoup d'anciennes femmes SDF.

Une femme hébergée peut malgré tout être en errance.

L'errance est un parcours en perpétuelle partance : changer de lieu devient une contrainte, une addiction, avec une exigence immédiate.

L'errance est le mouvement, la fuite en avant qui permet de tenir, de continuer, de se débrouiller... qui permet de survivre.

« je cherchais une chose dont je n'avais pas conscience, inconnue, enfouie en moi...j'ai erré dans les rues, sans cesse et sans but, j'ai marché des jours entiers sur les pavés d'indifférents à la recherche de quelque chose de différent. » Valérie Valère <sup>6</sup>

L'errance est linéaire, une femme arrêtée dans un hébergement, peut avoir l'impression d'en avoir fini avec l'errance. La galère est un état, l'errance est plutôt lié à l'intime : elles sont à l'intérieur d'une fuite en avant impossible à objectiver et si les femmes hébergées ne s'identifient pas à l'errance, c'est parce qu'elles n'ont pas de vue globale sur leur existence.

«Après plus de vingt ans d'expérience, Joëlle Ouriemi, directrice du centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) Charonne, à Paris, est toujours surprise par la capacité humaine à rebondir  
« On n'est jamais brisé totalement. Dans cet établissement géré par le centre d'action sociale de la Ville de Paris, des femmes avec enfants qui ont erré pendant des mois d'hôtel miteux en foyer d'urgence réapprennent à vivre de façon autonome, en appartements privés, encadrées par des assistants sociaux, des éducateurs et des psys. Retrouver l'estime de soi et solder les comptes douloureux d'une histoire meurtrie : la réinsertion est un escalier aux marches raides. »

Finalement l'accès au logement ne suffit pas pour devenir autonome, et cela malgré le travail important réalisé par ces nombreuses associations ou institutions auprès de ces femmes en errance.

<sup>6</sup> Le Pavillon des enfants fous publié en 1978



De nombreux dispositifs existent dans les services sociaux, les espaces d'insertions, afin que ces femmes en errance retrouvent leur droits ou simplement une confiance en elle (éducateurs, médecins, psychologues).

Mais parfois cela ne suffit pas, le coaching je suis persuadée à sa carte à jouer dans cette phase de transition : « Le futur appartient à ceux qui croient à la beauté de leurs rêves ».Eleanor Roosevelt



### III LE COACHING

#### *1.3 Définition du coaching et intérêt pour accompagner ces femmes en errance vers un avenir possible.*

Alors le coaching c'est quoi ? Il y a plusieurs types de coaching et multiples définitions qui donnent lieu à des débats passionnés au sein de la profession naissante.

En parcourant la « toile » et pour être plus précis sur internet, j'ai trouvé effectivement de nombreuses définitions.

Alors pour ce faire, je vais énoncer celle de mon école de formation Linkup Coaching :

«Le coaching se doit aux hommes, à la réussite de leur évolution, à leurs performances, et à la seule place qui leur revienne dans les systèmes et les organisations du monde qui est le notre..., le centre.»

Stéphanie Plessis - Jean-Luc Avella Bagur - Linkup Coaching



Le coaching consiste à accompagner des personnes ou des groupes dans la définition et l'atteinte de leurs objectifs, au bénéfice de la réussite de leur évolution personnelle et professionnelle.

Le coaching est un accompagnement de personnes ou d'équipes dans le but de développer leurs potentiels respectifs, de permettre l'émergence et la mise en place de stratégies de réussite pour définir et atteindre leurs objectifs, tant dans les domaines personnels que professionnels.

Le coaching a pour but de libérer le potentiel des hommes et /ou des équipes.

Le coaching est l'art d'apprendre à "apprendre à réussir".

Le coaching est un véritable métier...

Ce mémoire, m'a conduit à faire de nombreuses recherches sur le coaching, comme je l'ai indiqué précédemment, il y a aujourd'hui de nombreux ouvrages sur ce sujet... Le coaching est un processus qui a le vent en poupe, avant d'aller plus loin, je voudrais juste faire un rappel sur ses origines, d'où il vient et pourquoi prend il autant de place au sein de notre société ?

A l'époque de Socrate, il existait les fous du roi, les sages des villages, les pédagogues...

Tous jouaient un rôle d'éveilleur de conscience, et ont contribué à bâtir la longue généalogie du coaching.

To coach » en anglais veut dire entraîner ou faire répéter un rôle. Il vient de l'ancien mot français « coche » (voiture), et « cocher » (accompagnateur).

« En anglais le mot « coach » a diverses résonances : stage coach « la diligence », le mail « coach » (fourgon postal), le railway coach (le wagon). Le conducteur de diligence s'appelait le coche ou coachman. A la fin du 18 siècle en Angleterre, la conduite des charrettes tirées par des chevaux se transforme en conduite des attelages. Ce sport, réservé à la haute société, s'appelle le coaching.

En 1950, le coach devient entraîneur physique et mental.

En 1980, dans les pays anglo-saxons, le coaching sort du stade pour entrer dans les entreprises car les managers aussi cherchent la Performance.

En 1988, création de la première école de coaching à Paris par Vincent Lenhardt<sup>7</sup>.

Le coaching concerne également la sphère privée pour « mieux être ».

En 1995, la SF Coach (Société Française de Coaching) voit le jour, institution professionnelle qui entend titulariser des coachs en activité.

En 2001, c'est la création d'ICF France (International Coach Federation).

---

7

Vincent Lenhardt est un [consultant](#), [coach](#) et formateur en [coaching](#) français, auteur de plusieurs ouvrages sur le [management](#), l'[Intelligence Collective](#) et le coaching.



Le coach, dans son acceptation moderne, reste un véhicule, une personne qui nous amène à parcourir le chemin de l'évolution à la recherche de notre autonomie, du déploiement de nos talents et de notre développement personnel.

Socrate avait mis ce principe en oeuvre, lui qui répondait par une question à celles que ses élèves et disciples lui posaient.

La version moderne du coaching, nous vient du sport, et notamment de Timothy Galley, pédagogue de Harvard, qui a proposé une façon non traditionnelle d'apprendre le tennis, puis le ski puis le golf. Son ouvrage « The inter Game of Tennis » explique le combat intérieur que se livre un joueur avec lui-même, « avec l'adversaire qu'on porte en soi »

Les sources du coaching selon « Vincent Lenhart »

a/ Spirituelle :

On parle de l'alliance du coach et du coaché pour qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes. Elle présente une dimension humaniste et spirituelle. L'expression « alliance des princes » désigne de ce fait l'identité même du coaching

Face à son client, le coach est en contact avec son propre prince et s'ouvre en empathie au prince de la personne accompagnée. L'alliance est la condition du changement (respect absolu, accueil, compréhension dans le non jugement).

b/ La psychothérapeutique : la psychanalyse :

Le coach doit entreprendre un travail sur lui-même (analyse de son inconscient) et est donc à l'aise dans l'accueil de ce qui vient de l'inconscient de son interlocuteur, surtout quand sa demande est latente.

- la psychologie humaniste :

Analyse transactionnelle, Communication non violente... c'est l'idée que l'être humain est « maître de son destin » et le coach le fait accéder à la « responsabilité ». La non directivité, la reconnaissance de la communication non verbale, l'écoute, l'idée que le respect de soi implique celui de l'autre engendrent le travail de reconstruction identitaire.

c/Epistémologie

- Epistémologie systémique (1950 école de Palo Alto avec la théorie de la communication)

L'individu est étudié dans son ensemble :

Changement de type 1 : changement de comportement (extérieur)



Changement de type 2 : changement de regard (intérieur)

- Epistémologie constructiviste (origine : P. Watzlawick<sup>8</sup>)

Le réel existe bien. Par contre, nous n'y avons que partiellement accès. Ce que nous appelons « réalité » n'est autre que notre perception, toujours subjective de ce réel. L'individu n'est plus uniquement soumis à son environnement ; il le produit et le transforme autant.

Le coaching travaille sur les représentations de l'individu.

sur les champs du coaching » :

En largeur :

Il s'adresse à tout le monde.

- Le coaching individuel
- Le coaching d'équipe
- Le coaching d'organisation

En profondeur :

Il s'agit de la construction du sens.

Dans un monde qui a changé, où l'éclatement des cadres de référence traditionnels (état, famille, armée, église), la mondialisation modifie le rapport de l'individu à la collectivité (affaiblissement du lien social).

Ainsi les personnes sont à la recherche de nouveaux repères et appuis pour construire leur identité, en quête de sens.

**Donc merci Mr Vincent Lenhnart pour cette lecture....**

Je voudrais décrire ma propre définition du coaching : oui il s'adresse à tout le monde, et c'est un fait notre société est en pleine mutation : la demande constante pour des performances meilleures, le stress, l'exigence du travail, l'exclusion sociale, ont permis au coaching de s'installer peu à peu dans notre société. Les personnes ont besoin de se retrouver, et de s'épanouir au sein d'un environnement en changement permanent et qu'elles n'ont pas été préparées à vivre.

Je découvre qu'il y a plusieurs types de coaching selon le contexte (dirigeant, manager, individuel etc..) associés à de différentes méthodes, et je l'avoue on s'y perd un peu ! Cela voudrait dire qu'un coach doit il être connaître l'environnement de son coaché ? non je ne pense pas, quelque soit le domaine, sauf si son coaché en a besoin. Alors à ce moment le coach le fera.... Je dirai donc que le coaching est un moyen de faire prendre conscience en douceur de cette turbulence, de ce déséquilibre et d'aider celui qui est coaché de trouver un moyen d'avancer, de décou-



vir sa richesse, ses talents tout en favorisant le développement de sa vie professionnelle ou personnelle dans le respect de ses vraies valeurs.

J'aurais pu écrire en favorisant le développement de sa vie professionnelle dans le respect de sa vie personnelle mais dans la problématique, que j'évoque dans ce mémoire : les femmes en errance ne sont pas encore au stade d'une activité professionnelle.

Le coaching est un métier à part entière, avec ses règles, son éthique et ses formations spécifiques.

Quels sont les principaux fondamentaux du coaching ? A mon sens, dans le cycle de l'accompagnement du coaching : je retiens l'action, la responsabilité et l'autonomie de la cliente.

Les femmes dans la rue, en errance, n'ont plus de repère, livrées à elles même, finalement la liberté est devenue une immense prison dans laquelle règne la terreur de la violence, des viols et...

De ce fait elles sont privées d'agir comme elles le souhaiteraient, on les nomme les invisibles (par peur, par honte,) dissimulant leur féminité, elles ne sont plus responsables. La cruauté de la vie de la rue, ne leur laisse pas beaucoup de choix, personne les attends, elles n'ont plus aucun engagement avec personne...

La cible de ce mémoire concerne ces femmes en transition souhaitant être accompagnées dans leur reconstruction identitaire, donc s'engager dans un processus de coaching, leur permettant de reprendre le sens des responsabilités.

Cette notion étant plus forte si la demande vient directement de la personne.

Cependant je peux me retrouver dans une situation tripartite : la demande d'un tiers comme par exemple une association, une organisation sociale. Dans ce cas d'une relation tripartite, le coach rencontre séparément la coachée pour établir le premier contact et les objectifs ; puis valider avec elle son engagement et le contrat est signé par les trois parties ce qui permet pour la coachée de rester dans cette logique d'engagement, de responsabilité.

Il rencontre les prescripteurs suivant les circonstances, dans l'hypothèse il s'agit d'une personne responsable de l'association ou de l'institution avec lesquels le coach signe le contrat de coaching.

Les fondamentaux du processus du coaching qui passent par la mise en action de manière autonome vers laquelle le coach accompagne sa cliente, le cadre d'un contrat dans lequel s'inscrit des objectifs dont elle est responsable peuvent être un premier avancement vers une vraie liberté, sortir des griffes de la rue, ou de soi même et cela dans les meilleures conditions.



Comme je l'ai déjà indiqué dans la première partie ces femmes en errance ces sont des histoires de blessures très anciennes : des histoires de difficultés à vivre, des histoires vécues dans une grande solitude.

Ce sont des histoires de mésestime de soi, d'impression de nullité où les femmes ont intégré les discours de dévalorisation qui leur ont été adressés durant des années.

Elles sont soumis à des jugements de sociétés, le regard des autres le coach lui agit avec bienveillance et dans la neutralité. Il n'est pas nécessaire pour le coach de connaître les raisons de cet descente aux enfers : vivre dans la rue. Ces femmes en errance sont pour lui des être humains.

L'absence de jugement de la part du coach peut être un atout pour sa libération vers une vie nouvelle.

Le coaching agissant comme un miroir rivalisant, comme révélateur de talents pour faire émerger le potentiel de sa cliente, lui permettant de mettre en lumière ses propres capacités à réussir ses objectifs qu'elle s'est fixée ou peut permettre à la femme en errance de retrouver sa nouvelle identité, de changer de paradigme, d'avoir un regard sur les différents choix qui se présentent à elle pour se réinventer une vie.

Comme je l'ai énoncé précédemment, il existe différentes types de coaching, dans cette problématique des femmes en errance, le type de coaching est centré sur la personne.

Le coaching n'est pas une thérapie, le coach ne cherche pas à savoir, ce qu'il s'est passé « hier » chez ces femmes en errance : ce qui est important pour le coach et sa cliente cela se passe ici et maintenant.

### La quête sans fin :

*« À chaque étape de l'existence humaine, l'être humain adulte avance dans sa quête du Saint Graal, de la manière de vivre tel qu'il le souhaiterait. À chaque niveau de sa quête, il croit avoir trouvé la réponse aux problèmes de l'existence. Pourtant, à sa grande surprise, il est consterné de découvrir que la solution n'est pas celle qu'il avait trouvée. Chaque niveau le laisse déconcerté et perplexe. C'est tout simplement qu'à chaque fois qu'il a résolu un groupe de problèmes, il en trouve un nouveau à la place. Sa quête est sans fin. »*

*Clare W. Graves*

### **2.3 Ma posture en tant que coach : création de l'alliance avec ma cliente**

Considérée comme la première étape du processus, l'alliance ou rapport collaboratif est souvent considérée comme la condition première de l'efficacité de l'accompagnement par le coaching.



En tant que coach je sais que je vais démarrer une danse avec ma coachée mais je ne sais pas encore quelle sera la danse et la musique sur laquelle je vais danser.

Mais avant tout avant d'entrer dans son monde, il m'est indispensable d'instaurer une alliance : Quatre composantes sont indispensables à la mise en place du rapport collaboratif : la création d'une relation empathique, authentique, chaleureuse et professionnelle.

La qualité d'un bon rapport collaboratif permet d'engager le processus de coaching séance après séance.

Dans le contexte des femmes en errance, le coach doit faire preuve d'empathie, il doit être centré sur la réalité du client, la relation empathique est donc une attitude d'accueil, considérée comme une acceptation inconditionnelle qui n'interprète pas, ne questionne pas systématiquement, ne juge pas, n'évalue pas, ne conseille pas. En coaching, elle crée ainsi les conditions d'un échange dans le cadre duquel la coachée exprimera ses problématiques, ainsi que les émotions diverses qui peuvent y être associées.

La définition de l'empathie « Avoir de l'empathie » pour quelqu'un, « éprouver de l'empathie »... ces expressions s'appliquent généralement à autrui.

Elles désignent notre capacité à ressentir les émotions ou les sentiments éprouvés par notre vis-à-vis sans forcément éprouver nous-mêmes la même émotion dans le contexte où se situe l'autre. Dans ce ressenti, aucun jugement de valeur n'a sa place.

J'apporte une précision afin que les lecteurs non avertis en coaching puissent faire la distinction :

On ajoutera à cette première approche que l'empathie est souvent confondue avec la sympathie ou la compassion. Or, ce n'est pas exactement la même chose, puisque : la sympathie est le fait de partager les mêmes sentiments ou de nombreuses émotions sur les mêmes sujets et cette constatation nous rapproche de l'autre : nous sommes alors en sympathie. La compassion au sens strict du terme signifie « souffre avec » et le désigne le fait d'être sensible à la souffrance de l'autre..

Premières études sur l'empathie :

D'abord utilisé dans le monde de l'Art, le terme « empathie » fit l'objet d'une première étude en Allemagne avec Robert Visch (1847-1933).

Ensuite, on retrouve l'empathie dans le milieu des philosophes et plus particulièrement avec Théodore Lipps<sup>9</sup> qui la désigne en ces termes : « un observateur [qui] se projette dans les objets qu'il perçoit ».

---

9

**Theodor Lipps** (28 juillet 1851 à Wallhalben, Empire allemand - 17 octobre 1914 (à 63 ans) à Munich, Allemagne) est un philosophe allemand surtout connu pour ses travaux sur l'[empathie](#).



En psychologie, l'empathie a fait l'objet de nombreuses études (Freud) mais aussi en psychanalyse relationnelle et en sciences humaines.

Mais celui qui a le plus marqué les esprits dans ce domaine, c'est sans doute le psychologue humaniste américain Carl Rogers (1902-1987). Il associe l'empathie à une reformulation des sentiments d'autrui, exprimée de façon verbale ou non-verbale (gestes, attitudes).

L'important dans l'empathie est de faire comprendre à l'autre que l'on comprend son émotion. Cela implique que l'on parte du cadre de référence d'autrui sans faire entrer en ligne de compte notre propre système de références (non-jugement).

Les femmes en errance sont issues principalement du monde de la rue... un endroit que les a constamment dévalorisées, l'image de soi est pratiquement effacée....

Le coach en a connaissance, et à chaque séance, il peut être contaminé par les émotions de sa coachée .

Le coach doit prendre conscience de sa vulnérabilité, et se dire qu'il ne se substitue pas à la thérapie.

J'aborde ce point dans la quatrième partie, il est difficile pour une femme qui vient de la rue et de surcroît en errance puisse imaginer qu'elle soit comprise. Ses propres croyances la poussent à penser que le coach n'éprouve que pitié voir du rejet à son égard.

Le coach doit rester lui même : être authentique.

Là où l'authenticité devient compétence relationnelle, c'est lorsqu'elle est le fruit de l'acceptation de soi, de ses qualités comme de ses défauts, ses limites, ses peurs, bref, de son humanité, qui fait que l'on a plus besoin de s'embarrasser de comportements qui sont de vaines tentatives de compenser des manques. De cette réconciliation à soi naît une façon d'envisager les autres et les relations beaucoup plus sereine. Une fois que nous sommes sortis de la peur et que nous portons un regard bienveillant sur nous-même, l'égo cède la place à une estime de soi qui cherche et suscite la relation saine, d'égal à égal. Et qui favorise la collaboration et l'esprit d'équipe.

Comme je l'avais indiqué dans mon introduction, ce thème m'anime, car je sais qu'une rupture sociale peut vous conduire dans la rue ou bien vivre l'errance, je dois veiller à faire attention à mes pensées automatiques qu'elles soient négatives ou positives et rester vigilante aux possibles transferts ou contre transferts.

La coachée peut faire un transfert sur le coach, celui qui représente finalement la liberté, la réussite cela peut entraîner un rejet : « elle représente ce que je ne suis pas ». Ce type de manifestation peut être réelle si je rencontre une personne très vulnérable ou inversement agressive.



Mon authenticité doit me permettre d'accepter que je peux avoir des similitudes avec ma cliente et que certaines situations me rappellent les miennes...

Je dois faire preuve de vigilance pour ne pas altérer la qualité du travail. La technique du petit vélo permet de développer une bonne capacité d'observation à l'intérieur de moi-même et m'auto-évalue pendant que j'exerce.

La chaleur humaine est importante dans la relation avec la coachée, voire une nécessité, cette composante dans le rapport collaboratif est essentielle, car ces femmes en errance ont oublié qu'on pouvait encore s'intéresser à elles.

Elles ont besoin de se sentir acceptées dans une relation telles qu'elles sont.

Etre d'égal à égal, le respect, le non-jugement, la bienveillance sont des qualités du coach permettant un bon rapport collaboratif.

### ***3.3 Cadre orienté « protecteur » pour un contexte particulier***

Définir un cadre dans le cadre d'un coaching avec une personne qui est en errance peut sembler complètement illusoire, car ces femmes vivant dans la rue, ont déjà perdu depuis longtemps leur repère.

Afin de ne pas les heurter, je préfère parler de protection.

Le cadre en coaching permet de protéger à la fois la coachée et le coach, en leur permettant de trouver leurs places respectives, au sein d'une relation qui n'aurait pas lieu d'être en dehors du coaching.

- La relation de coaching est fondamentalement paritaire, dans la mesure où le coach n'est pas un sachant par rapport à sa cliente. Les expertises sont partagées équitablement entre la cliente et le coach : la cliente est une experte d'elle-même (de son contexte, des problèmes qu'elle rencontre et des solutions qu'elle va découvrir et mettre en œuvre), et le coach est un expert du processus d'accompagnement en mode coaching.

- D'autre part, la finalité même du coaching est de promouvoir l'autonomie de la cliente, de libérer ses potentiels, de développer sa performance extérieure par un recours conscient à ses ressources intérieures auxquelles elle est seule à avoir accès... Pour ces deux raisons, le cadre du coaching ne peut qu'être proposé par le coach (c'est lui l'expert de ce processus) et offert à la négociation avec la cliente (d'une part le bénéficiaire du coaching et d'autre part, quand c'est l'institution qui finance le coaching). Cependant certaines clauses du contrat ne sont pas négociables, par exemple celles qui relèvent de la déontologie du coach, à laquelle il a souscrit en s'inscrivant à une fédération professionnelle. De même certains aspects qui relèvent de l'éthique, ne sont proba-



blement pas négociables non plus, car elles enlèveraient de l'alignement au coach, et entraveraient la puissance de sa prestation.

Le risque de redevenir invisible est bien présent et pour cela il est judicieux de porter une attention sur le choix de l'endroit du coaching :

Spécificité de l'endroit où va se dérouler les séances, celui ci doit être une place agréable, colorée, décorée pourquoi pas avec des fleurs, la femme en errance doit se sentir à l'aise, il est important de convenir avec les institutions d'un local privilégié dans le cadre d'un contrat tripartite.

Ma cliente peut aussi choisir un autre lieu dans lequel elle puisse se sentir à l'aise.

Les femmes en errance, savent se rendre invisibles dans la rue : la honte d'être vue dans la précarité la plus extrême. Elles peuvent être repérées lorsqu'elles passent par un réseau institutionnel ou associatif : c'est leur précarité matérielle et leur capacité qui les sortent de l'anonymat.

La relation avec elles, relève d'un long apprivoisement, elles sont parfois insaisissables.

En tant que coach je dois veiller à être bien présente à mes rendez vous afin que ma cliente ne se sente pas abandonnée ou inversement, avoir bien instaurée ma relation emphatique pour éviter qu'elle ne vienne pas au rendez vous.

Ces femmes ont oublié qu'on pouvait s'intéresser à elles ; la synergie créative et la dynamique installée dans la relation par la cliente et le coach (la cliente fait des exercices en dehors des séances) permet de conserver un lien avec le coaching.

Ce cadre va me permettre d'introduire les 3 P dans le coaching avec ma cliente.

Ces trois mots décrivent un contexte et des interventions qui permettent à ma cliente de modifier son comportement en acceptant de changer un mode de fonctionnement ancien, avec le coach.

Pour rappel, la notion de cadre n'existe pas dans la rue, ces femmes SDF sont livrées à elle même,

Ces 3 mots ne font plus partie de leur vie, ils ont été effacés de leur mémoire.

Il est important de les mettre en avant et de les expliquer avec douceur :

La permission est la transaction spécifique donnée par le coach, avec toute sa personnalité et ses ressources permettant à sa cliente de dépasser une décision ou une croyance ancienne, de faire des choses utiles pour elle, de changer. La permission va aider la cliente à prendre des risques, à sortir du connu, à avoir d'autres perspectives, à aller voir vers d'autres comportements que ceux qu'elle maîtrise et utilise le plus régulièrement.

Les femmes SDF se rendent invisibles de peur d'être agressées, peur d'être une femme, cachant toute signes extérieurs de féminité, avec le coaching, elle peut se permettre d'être elle, de prendre la parole, de dire ce qu'elle ressent.

La protection c'est la réflexion ou les indications sur ce qu'il est nécessaire de faire pour éviter une prise de risques inutiles. Par exemple, lorsqu'une cliente expérimente l'expression de quelque chose



dont elle n'a pas l'habitude (exprimer une émotion...) ou lorsqu'elle est amenée à prendre un risque nouveau, il est nécessaire qu'elle le fasse dans une situation qui lui permette la réussite et évite de la mettre en danger. La protection générale dans le coaching est donnée par le coach lorsqu'il décrit et rappelle les règles de fonctionnement, le cadre de la mission, qu'il précise les conditions de la confidentialité, qu'il explique les choix dont la cliente dispose pour arrêter le coaching ou le suspendre.

On ne voit pas ces femmes, elles se cachent. Pour plusieurs raisons : d'une part, elles n'ont pas envie de signifier leur situation, de raconter leur histoire. Pour elles, être invisible est aussi une façon de ne pas attirer l'attention, de ne pas faire de vagues, bref, d'éviter le danger. Car être une femme dans la rue est dangereux : il y a les viols, les agressions, le racket... Ce monde les rends vulnérable.

Claire Rajeunie a fait une immersion dans le quotidien de ces femmes en errance et raconte ses rencontres et ses impressions.<sup>10</sup>

Dans la rue les femmes SDF n'ont plus de responsabilité : leur vie est devenue insignifiante.

C'est par l'exercice de ces nouveaux comportements que la cliente va changer et acquérir sa propre puissance, sa capacité à aller de l'avant, à maîtriser des situations nouvelles. La puissance est le résultat d'un sentiment interne de sécurité, de la conscience de ses possibilités, de ses compétences, de ses capacités. La puissance est le résultat de l'expression de l'ensemble des ressources de la cliente.

#### ***4.3 Un fondamental dans le coaching : la demande vers l'objectif de sa cliente***

Comme je l'ai dit précédemment, je pars d'un contexte dans lequel ces femmes en errance sont sorties de la rue, elles possèdent un logement, elles sont en reconstruction identitaire. Cette catégorie de femmes fragilisées, peuvent avoir des situations confuses, difficiles à décrire.

La particularité du coaching est que la demande apparente de sa cliente correspond rarement à ce qu'elle a besoin. D'ailleurs sait elle ce qu'elle est venue chercher ?

Un coaching sans demande n'a pas lieu d'exister.....Dans l'hypothèse, suite à ma question : qu'attendez vous de moi aujourd'hui ? ma cliente me répond : je ne sais pas vraiment, peut être retrouver une vie sans problème, retrouver un travail, me sentir libre, partir en vacances au bord de la mer ou la montagne etc....

La technique d'analyse va me permettre de « débroussailler » son problème et pourquoi pas trouver des attentes irréalistes de la part de ma cliente. A ce propos Francois Delivré,<sup>11</sup> coach a fait une

---

10

« sur la route des invisibles » de Claire Rajeunie septembre 2015

11



conférence sur la « Méconnaissances et recadrage »

*« Les méconnaissances font partie des mécanismes scénariques de l'Analyse Transactionnelle, c'est-à-dire qu'ils servent à renforcer le système de « croyances / prévisions / décisions » élaborées pendant l'enfance et inefficaces à l'âge adulte. »*

Le coach se doit d'explorer la réalité de sa cliente, que met elle derrière ce mot « sans problème » ou bien « vie normale » ? je n'ai pas la même vision du monde ni la même compréhension du mot. Je cite la fameuse phrase de Alfred Kouzybski<sup>12</sup>, "la carte n'est pas le territoire"? Mais que veut-elle dire exactement? En fait, elle évoque la confusion que nous pouvons faire entre la carte et le territoire et générer des incompréhensions. Notre représentation de la réalité correspond à « notre carte du monde » ou tout du moins à la vision que nous en avons.

Le territoire est la réalité.

La carte du monde, quant à elle, est la perception que nous avons de cette réalité par l'intermédiaire de nos 5 sens (Vision, Audition, Kinesthésie, Odorat, Gustatif).

Elle est différente en fonction de chaque être puisque nous filtrons les informations reçues par rapport à notre vécu, notre environnement, nos expériences, nos croyances... Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise carte, juste une perception différente. Ce qui sous-entend donc qu'il existe toujours d'autres possibilités que celles que vous pouvez voir et même concevoir.

Il est aussi essentiel d'apprendre à bien communiquer car ma cliente n'est pas dans ma tête et n'a pas la même représentation des choses que moi.

Donc à mon sens l'identification de la demande consiste d'abord à poser des questions sur le réel.

Toujours dans l'hypothèse, je peux utiliser un outil « vieux comme le monde » la grille QQQQCCP établit par Quintilien il y a deux mille ans, elle se promène entre les adverbes génériques du qui, quoi, où, comment, combien, pourquoi ? Mais la spécificité de ma cible risque de se sentir agressée, le processus du questionnement est abordé dans le chapitre 5.3 de ce mémoire.

Si l'identification de la demande est mal appréhendée, le coach risque de devenir son sauveur et non plus un professionnel de coaching !

Dans l'hypothèse, les objectifs définis par mes clientes sont sur ces thèmes :

Trouver du sens, retrouver du souffle, se réorienter,

Faire face à une situation particulière qui met particulièrement sous stress.

---

<sup>12</sup> François Delivré est actuellement spécialisé dans le coaching des cadres dirigeants. Homme d'art et de méthode, il intervient en entreprise et consacre de nombreuses heures à la sculpture.



Cet objectif doit être formulé de façon positive, en effet ma cliente ne peut pas se focaliser sur ce qu'elle ne veut plus par exemple : « je ne veux plus être dans la rue », ou bien « je ne veux plus qu'on me regarde comme si je n'étais plus rien ».

Son objectif doit être clair, il doit être pour elle, acceptable, mesurable et atteignable, il doit respecter son intégrité, son écologie.

Par exemple, si ma cliente souhaite à son tour aider ses femmes SDF à sortir de la rue, elle doit bien veiller avant qu'elle soit en mesure de le faire....

D'autre part elle doit savoir quels sont les bénéfices atteints de son objectif, plus ma cliente se rend compte des avantages à atteindre son objectif, elle est dans l'action et une réelle dynamique vers la réussite.

Dans l'hypothèse, les objectifs définis vont tourner par mes clientes autour de ces thèmes : exemple

- Trouver du sens, retrouver du souffle, se réorienter,
- Faire face à une situation particulière qui met particulièrement sous stress.
- Sorties de la rue, elles vivent aujourd'hui dans un logement, apprendre à sortir du monde invisible, apprendre à être Je, apprendre à se réinsérer socialement.

Pour arriver à cette phase de travail, je vous présente dans le paragraphe suivant les outils classiques du coaching que je vais utiliser.

### ***5.3 un outil puissant : l'écoute active***

Se concentrer sur sa client est tout un art en coaching, l'écoute active est une des qualités essentielles en coaching.

L'écoute active vise à créer la relation, améliorer la compréhension de ce que ma cliente vit, de son « cadre de référence » et ainsi de réduire les conflits et mauvaises décisions conduisant à la perte d'efficacité et mettant en péril les relations.

L'écoute active c'est l'effort conscient d'écouter non pas seulement l'information qui est transmise mais ce qui se joue au-delà : le choix des mots et des formulations, le ton, la gestuelle, la cohérence globale de tous ces éléments avec l'information transmise.

Faire attention à sa cliente, je m'assure que toutes les conditions sont réunies pour démarrer notre séance. Je l'informe que je l'écoute afin d'ouvrir un canal de communication.

Nous nous rencontrons en face à face, cela permet à ma cliente de lui montrer toute ma disponibilité à son égard, je n'ai pas d'ordinateur, pas de dossiers : je lui libère de l'espace.

Le face en face auprès de ce type de coaching est important, nous sommes d'égal à égal, situation qu'elle ne connaît pas dans la rue.



L'écoute active c'est ne pas interrompre ma cliente, mon silence lui permet de déplier sa pensée et pourquoi suscitant d'avoir quelques prises de conscience.

L'art de rentrer en relation par la synchronisation : faire comme les dauphins ! je ne suis pas experte dans le comportement des dauphins, mais je peux dire qu'il représente un symbole à l'état pur de communication, de créativité, d'accompagnement, d'acuité sensorielle, de plaisir, d'amour et d'intelligence.

La synchronisation est un processus à la fois conscient et inconscient lorsqu'on rentre en relation avec une autre personne. Ce mimétisme entre ma coach et moi-même est complexe, en fait il faut pouvoir refléter à ma cliente sa propre image en douceur notamment dans le langage du corps : ces femmes en errance ont la plupart du temps pour survivre aux conditions difficiles de la rue ont dissimulés leur apparence et adopté des mécanismes de défenses. Je me dois de trouver les gestes élégants et justes permettant un dialogue de qualité.

Se synchroniser permet de créer le rapport avec l'autre et d'entrer dans son univers intérieur, dans son modèle et sa perception du monde... tout naturellement et inconsciemment.

Lorsque la relation est établie, tout devient possible!

L'utilisation du VAKOG est un outil important. Que cela signifie-t-il ? : est l'acronyme de nos 5 sens :

*Visuel : tout ce que vous pouvez voir (la vue)*

*Auditif : tout ce que vous pouvez entendre (l'ouïe)*

*kinesthésique (du grec kinésie signifiant mouvement et aisthesis sensibilité) : tout ce que vous ressentez physiquement et émotionnellement*

*Ressenti émotionnel : kinesthésique interne (l'émotion)*

*Ressenti physique : kinesthésique Dexter,e (le toucher)*

*Olfactif : ce que vous sentez (l'odorat)*

*Gustatif : ce que vous goûtez (le goût)*

Cet outil désignant l'ensemble de notre système sensoriel me permet de faciliter l'échange avec ma cliente. Ces différents moyens de communication m'offrent la possibilité de mieux comprendre la problématique de celle-ci.

*A.Huxley « disait que nos cinq sens sont les portes de la perception que nous ouvrons pour prendre contact avec le monde.*

La reformulation est une étape fondamentale dans le processus de l'écoute active.



Reformuler aide à montrer que j'ai compris ma cliente, et à vérifier le sens de ses propos. Et cela est une vraie marque d'intérêt pour ces femmes en errance, car elles se sentent comprises.

Dans cette séance, je dois faire attention au comportement externe de ma cliente, cela me permet de calibrer et de m'ajuster à elle afin de permettre ainsi une meilleure communication. Calibrer c'est comprendre, grâce à une attention fine de ses comportements externes (nervosité, calme, fatigue, rougissement, transpiration etc...) ce qu'elle est peut être en train de vivre à l'intérieur.

### **6.3 L'art de poser des questions**

Le questionnement est un outil incontournable pour le coach. Je dois veiller à porter beaucoup d'attention dans la manière de questionner ma cliente, pourquoi ?

Je ne dois pas oublier que ma cliente vient du monde de la rue, un univers difficile, violent, c'est une ancienne SDF, l'isolement de ces femmes les a conduit à se murer des autres et d'elles mêmes.

Les femmes en errance, ne parlent jamais d'elles, elles ont préféré enfouir au plus profond d'elles les raisons de leur rupture sociale.

C'est pour cela, que j'emploie pour démarrer que des questions ouvertes. Elles permettent à ma cliente de diriger la conversation car il est possible pour elle de répondre de nombreuses façon différentes et de façon plus complète et détaillée.

Les questions fermées me permettent de l'impliquer et de tenter d'avoir un engagement dont la réponse est un oui ou un non

Je ne pose aucune question sur leur ancienne vie de femme SDF, j'évite le pourquoi ? lorsqu'il s'agit d'appréhender un problème humain ! Ce qui est important, c'est ici et maintenant.

Ces femmes sont dans le jugement de par leur ancienne statut social, il est préférable d'utiliser le quoi ? « que se passe t il ? ». Cette question permet d'explorer une ou plusieurs solutions créatives pour engager une action différente ou une autre vision du monde.

Poser des questionner trop générales je risque d'avoir des réponses encore plus limitées car générales !

Dans le cadre d'un bon rapport collaboratif, la confiance étant installée, mes questions me permettront d'aller plus là en fonction de l'objectif visé de ma cliente, pourquoi pas provoquer ma cliente en respectant son écologie.

### **7.3 La clarification par le Score : une approche systémique**

L'approche systémique se distingue des autres approches par sa façon de comprendre les relations humaines. En effet, la personne n'est pas le seul élément analysé dans la démarche. L'intervenant accorde aussi une importance aux différents systèmes dont elle fait partie (familial, professionnel,



social, etc.). Cette personne est influencée à la fois par ses intentions, celles des autres, et celles des possibilités du milieu et/ou du système.

Cet outil en coaching a une grande place dans le processus pour clarifier la demande de ma cliente : Le coach souhaite amener le système-client au prise avec un problème à communiquer sur un nouveau mode et à vivre autre chose. Il facilitera le décodage adéquat pour que chacun puisse comprendre les autres. Il favorise l'expression des émotions, des souhaits, des intentions positives et des efforts fournis. Il fournit aux membres du système l'occasion de communiquer sur leur façon de communiquer (métacommunication).

*L'anthropologue Grégory Bateson contribue à la naissance de l'approche systémique. «Bateson ne s'est pas demandé pourquoi cette personne-ci se comporte de manière folle. Il s'est demandé dans quel système humain, dans quel contexte humain, ce comportement peut faire du sens. »*

Cette approche systémique assemble, articule et produit une pensée qui donne à comprendre le fond des choses dans ses largesses et usage. Cette méthode ne renonce pas, ne découpe pas, ne trie pas pour représenter. Elle autorise au contraire à entrer dans la globalité pour la voir et la décoder dans toute l'ampleur qu'elle offre.

Je cite : « *E. Morin, nous sommes bien en présence d'un principe "organisateur de la connaissance". Et la révolution à opérer dans nos schèmes mentaux est complète et complexe puisque cette attitude réorganise le système mental afin de réapprendre à apprendre.*

*"Ce qui apprend à apprendre", c'est cela la méthode. C'est accepter de s'ouvrir aux choses et de recevoir d'elles aussi énorme et hors norme qu'il puisse nous parvenir, leur enseignement.*

Le score explore une situation présente au travers des symptômes (S), des causes du symptôme (C), l'objectif (O), les ressources (R) nécessaires pour atteindre l'objectif et les effets (E) ou bénéfiques produits.

Je présente cet exercice comme un jeu à ma cliente, le côté ludique peut être réconfortant pour elle : j'écris chaque groupe sur une feuille blanche à même le sol, cet exercice va permettre à ma cliente de sortir de son isolement, elle dispose de tout l'espace pour aller en toute liberté vers ces différents groupes. Je l'accompagne tout doucement en me mettant derrière elle. Elle effectue un déplacement dans un but bien précis alors que dans la rue elle se déplaçait sans savoir où aller.



Cet exercice lui permet de choisir en fonction de sa propre réflexion en toute autonomie. Elle se sent libre, maîtrise son espace car c'est elle qui choisit ! et inconsciemment elle va ressentir plus de légèreté associé d'un sentiment de bien être.

Voici quelques exemples de questions à poser incitant la personne à s'interroger sur elle même et d'explorer :

Situation : qu'est ce qu'il se passe ?

Cause : Qu'est ce qui vous as mis dans cette situation ?

Objectif : qu'est ce que je voudrais que je fasse pour changer cette situation

Ressources : quels moyens ai je à ma disposition pour changer

Méta : qu'est ce que la réalisation de mon objectif pourrait changer

Je vais pouvoir déceler la problématique de ma cliente et envisager un plan d'action.

Ces femmes en errance ressentent tout le poids du regard extérieur, tout le poids du regard qu'elles portent sur elle même...Elles ont fait leurs représentations de la société sur la femme, et elles savent qu'elles n'ont pas répondu aux attentes ou exigence de cette société envers elles. Elles n'ont pas réussi, elles ne sont pas conformes...

Elle peut : pourquoi pas se poser la question si je vais pouvoir l'accompagner à réussir ses objectifs ?

### ***8.3 Meilleure connaissance de soi dans la reconstruction identitaire : CVBLP***

Exploration avec le modèle CVBLP (croyances, valeurs, limites, parasitage):

L'utilisation de cet outil pour connaître ma cliente au delà ce qu'elle a déjà dit et mieux établir son mode de fonctionnement.

Les croyances, les valeurs de ma cliente dans une survie identitaire :

Mes recherches dans le monde des femmes SDF montrent que la société mène les femmes à vivre l'errance différemment parce qu'elle est femme, et les stratégies de survie mises en place par les femmes à la rue sont à lire sous l'angle d'une problématique spécifique : la survie identitaire.

Comme je le dis précédemment l'errance est un parcours. Une femme hébergée peut être en errance, et c'est là que le coaching a sa place pour clarifier un problème et inviter sa cliente à agir.

Le travail, les stratégies que je mets en oeuvre dans ce coaching doit tenir compte de ces spécificités.



Dans l'hypothèse où ma cliente a défini son objectif avec le score. Mon expertise en tant que coach dans ce contexte n'est pas d'accompagner ma cliente à comprendre ses croyances, ses valeurs, car à ce stade le monde de la rue les a effacées en partie.

La difficulté c'est de mettre le bon curseur et de respecter ma cliente dans l'exploration notamment sur les causes de son errance, de son isolement. Ce sont la plupart du temps des histoires de blessures très anciennes pouvant représenter un frein dans sa capacité d'agir.

Le coach doit-il travailler sur ses croyances anciennes, ou sur ce qu'elle perçoit là aujourd'hui dans son nouveau logement ? C'est compliqué à ce stade, car les parcours de vie de chaque femme sont différents : je ne sais pas y répondre car cette personne est en pleine basculement de vie, il faut que je lui fasse confiance....

Ces femmes meurtries par leur passé, par la vie de la rue peuvent avoir des croyances à leur propre personne : je suis nulle, persuadée que c'est normal d'avoir tout raté, et des croyances au sujet des autres : il n'y a pas de place pour moi dans la société ! Ces croyances influencent leur comportement et leur efficacité quotidienne. Ces croyances deviennent des certitudes même illogiques.

Au vu du contexte, et dans l'hypothèse, ce sont les croyances les plus envahissantes sont les limitantes et plus précisément dans la catégorie de l'identité que je risque de rencontrer :

“Je ne mérite pas de réussir” “Si j'obtiens ce que je veux, je vais perdre quelque chose” “Je n'ai pas la permission de réussir”

La puissance de ces croyances limitantes agissent négativement sur leur comportement et inévitablement les freinent dans sa démarche de changement. Par le questionnement j'interviens pour une prise de conscience comme par exemple : « Dites moi ce que vous avez déjà réussies ? » « comment avez vous fait pour obtenir un logement » ?

D'autre par, elle peut se poser la question si je vais pouvoir l'accompagner à réussir ses objectifs ? Comment puis je changer ces croyances limitantes en croyances positives, c'est toute ma difficulté en tant que coach, le questionnement suffit-il à les identifier ? car la plupart du temps ce sont des croyances hors du conscient.

Je souhaite citer à ce sujet Robert Dilts un des principaux chercheurs et développeurs de la PNL depuis 1975. Ses derniers travaux sur la PNL de 3ème génération concernent la communication, l'apprentissage et le changement aux niveaux de l'identité, de la mission et de la vision. Les applications en sont génératives et systémiques et s'adressent autant à la croissance des individus que des organisations.



Définition de la PNL : ou programmation neuro-linguistique (NLP en anglais) a été créée aux USA dans les années 1970 par John Grinder et Richard Bandler. Les créateurs de la pnl ont observé des personnes considérées comme des modèles d'excellence en matière de communication interpersonnelle, d'apprentissage et de changement. Les **premiers modèles d'excellence de la PNL** ont été des thérapeutes d'exception tels que Milton Erickson, Virginia satir et Fritzt Perls. Les observations ont permis aux créateurs de la pnl d'identifier les schémas comportementaux, cognitifs et linguistiques associés à cette excellence. Puis les créateurs de la **PNL** ont conçu des techniques pour permettre à d'autres personnes de s'approprier de façon simple et rapide des schémas comportementaux associés à l'excellence.

**A ce niveau l'identification des valeurs s'impose comme une évidence, les valeurs c'est quoi ?**

**Une valeur c'est:**

- Ce qui est fondamental pour nous.
- Ce qui nous construit, notre identité.
- Ce qui nous porte à agir avec toute la force dont nous sommes capables.
- Ce qui influence nos actions et de nos décisions.

Nos valeurs résultent essentiellement de l'éducation que nous avons reçue au cours de notre enfance puis de l'environnement social et culturel dans lequel nous vivons. Ce sont les valeurs héritées. Il existe aussi des valeurs que nous avons développées au fil de notre histoire, les valeurs construites. Les femmes en errance, ne s'accordent pas de droit à l'erreur, et deviennent leur propre censeur. C'est en elle qu'elle va chercher la faute ou la défaillance. Elle voit bien moins comme victime que comme coupables.

Le seul fait d'être une femme est erreur...tout ce qu'elle fait est une faute potentielle, elle ne peut commettre que des erreurs, elle est coupable de tout même de sa propre souffrance.

Ce contexte ne doit pas échapper au coach car je le souligne qu'il s'agit d'un coaching spécifique, connaître ce contexte, permet au coach sans orienter sa cliente de l'accueillir dans la douceur et la bienveillance. Si cette femme est là devant moi dans une demande que nous avons clarifié ensemble se trouve dans une démarche positive, mon expertise va l'aider à identifier son identité profonde, ses vraies valeurs pour qu'elle apprenne à réussir son ou ses objectifs.

Connaître ses valeurs, c'est se connaître soi-même et s'assumer.

Connaître ses valeurs, c'est comprendre qui l'on est pour prendre confiance et savoir où l'on va.

Pouvoir vivre en intégrité et en accord avec ce que vous êtes sans avoir ce sentiment de subir ou d'être influencé par les autres.

Nos valeurs sont nos références et notre guide au moment où il s'agit de faire des choix, de prendre des décisions.



Lors de conflits intérieurs ou avec les autres, ma cliente comprend automatiquement ce qui a été touché en elle. Et généralement il s'agit bien de valeurs personnelles.

Elle peut fixer vos limites : si elle connaît vos valeurs, elle sait jusqu'où elle peut laisser aller son entourage personnel ou professionnel.

A ce titre, je lui remet en séance, le questionnaire de Proust sur les valeurs .

Ce type de questionnaire, qui nous vient de l'Angleterre du XIXème et qui permettait d'évoquer ses aspirations, ses valeurs, ses goûts.

Cet exercice pour aller à la rencontre de soi-même, ou bien à plusieurs, histoire d'apprendre à mieux se connaître et de renforcer les liens affectifs en révélant un peu de son jardin secret...

La situation de ces femmes vivant dans la précarité, se rendant invisibles, peuvent occulter leur vrais besoins. Les principaux besoins dans la rue sont : manger, trouver un coin chaud où dormir.

Mais il y a aussi ce besoin de parler ou de communiquer avec l'autre n'est pas satisfait. Les femmes SDF sont souvent seules, et se cachent pour éviter le jugement du passant.

Leur situation confère des frustrations, car de nombreux besoins nécessaires à l'existence n'ont pas pu être satisfaits.

La théorie de Maslow la façon dont nos besoins sont comblés ou pas est à l'origine de notre bien-être ou mal-être, de notre motivation, de notre épanouissement et de notre accomplissement de nous-mêmes.

Je peux penser que les femmes sans abri ne peuvent combler un ensemble de besoin comme par exemple les besoins de protection et de sécurité, besoin d'intégration sociale (aimé, être aimé, avoir des amis..), besoin d'estime (se sentir respecté par exemple).

Ces frustrations répétées de leur précédente vie de femmes SDF peuvent générer des comportements les menant à la dépression ou bien « tombent dans l'agressivité vis à vis d'autrui.

La plupart des femmes SDF sont agressées, et s'obligent à se rendre invisible, d'où la perte de leur féminité. Elles s'habillent comme des hommes par exemple.

Dans le cadre de mon coaching, aujourd'hui ces femmes ont un logement, elles ont une demande claire ou confuse, identifier leur besoins va leur permettre de progresser vers une meilleure compréhension et acceptation d'elle-même et générer *« l'énaction » concept de Francis José Valéria (autonomie et connaissance : essai sur le vivant : « c'est faire en sorte qu'elle se mette elle-même en mouvement au lieu de lui apporter des réponses qu'elle n'aurait pas plu élaborées par elle-même »)*

Elles peuvent se dire : je voudrais devenir une femme « visible », m'occuper de mon apparence physique. Mon travail est de les accompagner à se donner la permission d'en avoir..



Ma difficulté est que elle peut ignorer ses besoins, ne pas forcément les reconnaître ou à les traiter, et puis le besoin exprimé peut en cacher d'autres.

L'identification de ses besoins effectué en séance va permettre à ma cliente de savoir par où commencer pour qu'elle retrouve un équilibre de vie et d'épanouissement en se permettant d'être elle.

On parle souvent en coaching d'intelligence de situation, dans ce cas précis, où j'éprouve des difficultés à poser un diagnostic ou à identifier une demande liée à un besoin. Je me réajuste en fonction de l'évolution des divers demandes ou besoins.

Les femmes SDF ont perdu leur repère, mes investigations notamment après avoir vu **«Au bord du monde" documentaire émouvant sur la situation des sans-abri à Paris, réalisé par Claus Drexel<sup>13</sup>»** témoigne sur ce fait : les SDF vivent la rue comme la prison, une prison dont il est rare de s'en sortir.

Je fais ce lien avec les limites de ma cliente, je ne m'autorise pas à poser des questions sur son passé, mais il peut contribuer à une prise de conscience afin qu'elle puisse trouver les ressources à respecter ses propres limites .

Les limites qu'elle peut évoquer sont parfois liées à un manque d'autonomie, le regard des autres en est aussi, honte de son histoire, de son corps.

Identifier ses limites en coaching va permettre à ma cliente de reprendre le pouvoir sur sa vie, de ne plus subir, de pouvoir s'exprimer.

Dans la rue les femme en errance, les femmes SDF, ne s'autorisent pas à parler parce que personne les écoutent mais elles pensent.

Ma cliente imprégnée par son passé, peut avoir des pensées négatives qui l'empêchent d'avancer et de croire en elle.

Le travail va constituer à libérer ma cliente des ces pensées négatives afin qu'elles décident de les accepter plutôt de leur résister.

***Carl Jung a dit « Tout ce à quoi je résiste persiste »***

Nos pensées sont donc très liées à notre éducation et notre vécu, mais elles ne sont donc pas forcément représentatives de la réalité et de ce qui s'est vraiment passé.

La libération commence quand elle sera libérer de son prison mentale.

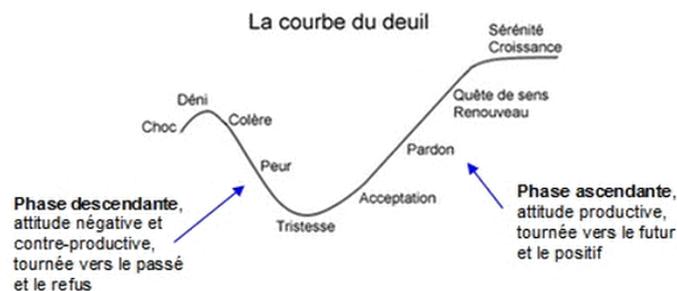


Mon rôle est de l'aider à déconstruire cette identité construite sur des scénarios erronés qui ne sont plus d'actualité pour elle. Il lui faudra faire des deuils de certains éléments de sa vie passée, d'apprendre à déconstruire une partie de ce qu'elle a vécu au fil de sa vie.

Ce qui introduit mon chapitre sur le coaching de transition

## 9.3 Le coaching de transition

### 9.3.1 Le cycle de deuil



Faire le deuil d'une situation, qu'est-ce que cela signifie ?

Le cycle de deuil, présenté par Elizabeth Kübler Ross<sup>14</sup>, met en évidence les mouvements actifs et passifs d'une personne tentant d'éviter le changement.

« Faire le deuil » est le processus d'adaptation psychologique d'un individu face au choc qu'il vient de subir, quelle qu'en soit la nature. C'est un processus normal et universel.

Bien que dans le langage courant, le deuil soit synonyme d'acceptation de la mort, il s'agit d'un cheminement que connaît toute personne confrontée à une perte jusqu'à ce qu'elle réapprenne à vivre en l'absence de ce qu'elle a perdu.

Ma cliente est en phase de transition : elle passe du monde de la rue à un logement, et sa demande en séance de coaching est de retrouver une vie normale, travailler, revoir ses enfants (ce ne sont que des hypothèses évidemment.)

Elle bascule d'une situation connue vers une vie similaire à ce qu'elle connaissait avant d'être dans la rue mais qui aujourd'hui est inconnue.

On peut dire que ma cliente a fait ce choix, elle a trouvé les forces en elle pour quitter le monde de la rue.

14

est psychiatre et psychologue née en 1926 à Zurich en Suisse et décédée en 2004. Elle fut une pionnière de l'approche des « soins palliatifs » pour les personnes en fin de vie, et de l'accompagnement aux mourants. Elle a accompagné des milliers de personnes en fin de vie, et fut la première à étudier et formaliser les différents stades par lesquels passe une personne lorsqu'elle apprend qu'elle va mourir, mais également comment elle agit l'entourage après le décès d'un proche.



A ce stade de la séance, ma cliente a défini ses objectifs mais fait de la résistance, car elle a peur de se lancer vers une situation qu'elle ne contrôle pas. La rue c'était sa maison avec ses propres repères. Ma cliente a réussi sa cible : être dans un appartement mais elle peut se sentir à nouveau seule face à elle même encore une nouvelle fois.

Le processus du deuil doit passer par plusieurs étapes nécessaire pour accepter sa situation et s'ouvrir à sa nouvelle situation.

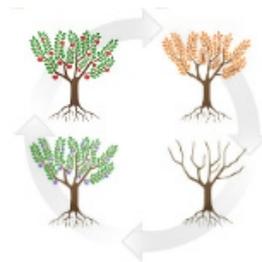
Je dois accompagner ma cliente dans ce travail de changement, et je me pose la question quelle doit être la meilleure attitude susceptible de l'aider en ce sens ?

Je me réfère à mes cours de formation de coach professionnel, à d'autres références de grands noms tels que Rogers, Descartes, Ericsson etc... et chacun d'eux symbolise une certaine conception du changement et de l'accompagnement...Je ne vais pas dans ce mémoire faire une synthèse de toutes les théories du changement.

Pour accompagner ma cliente je veille à une transition à sa propre vitesse, l'amener à ajuster son propre regard sur une réalité qui ne change pas, l'amener à devenir cette transition.

Je peux lui demander de fermer les yeux et de se rappeler ce qu'elle avait envie de faire une fois sortie de la rue .

Cette exercice peut lui permettre de voir les avantages de sa nouvelle vie : dormir au chaud, pouvoir manger etc....



La Roue de Hudson permet d'éclairer le chemin de changement d'une personne en permettant à celle-ci de se positionner et de comprendre ce dont elle a besoin pour utiliser au mieux son investissement intellectuel, affectif et matériel. Par un questionnement adapté l'on déterminera avec clarté quelle étape est la sienne : faire le point, redonner du sens, repositionner ses valeurs, envisager un avenir ouvert sont autant de pas essentiels pour franchir cette étape. À partir de là, la personne trouvera en elle et autour d'elle les « ressources » appropriées pour obtenir et conserver la maîtrise de « son bateau » et réaliser ses objectifs. Bien des étapes nécessitent le recours à une intelligence émotionnelle, en particulier dans la phase « faire le deuil ».



L'approche « Intelligence émotionnelle » occupe une place importante dans notre appréhension du coaching.

Les premières études sur l'Intelligence émotionnelle (IE) sont apparues au début des années 1990 avec les travaux de Salovey et Mayer. Selon leur définition, qui est aussi la plus généralement acceptée, l'intelligence émotionnelle désigne : « L'habilité à percevoir et à exprimer les émotions, à les intégrer pour faciliter la pensée, à comprendre et à raisonner avec les émotions, ainsi qu'à réguler les émotions chez soi et chez les autres.

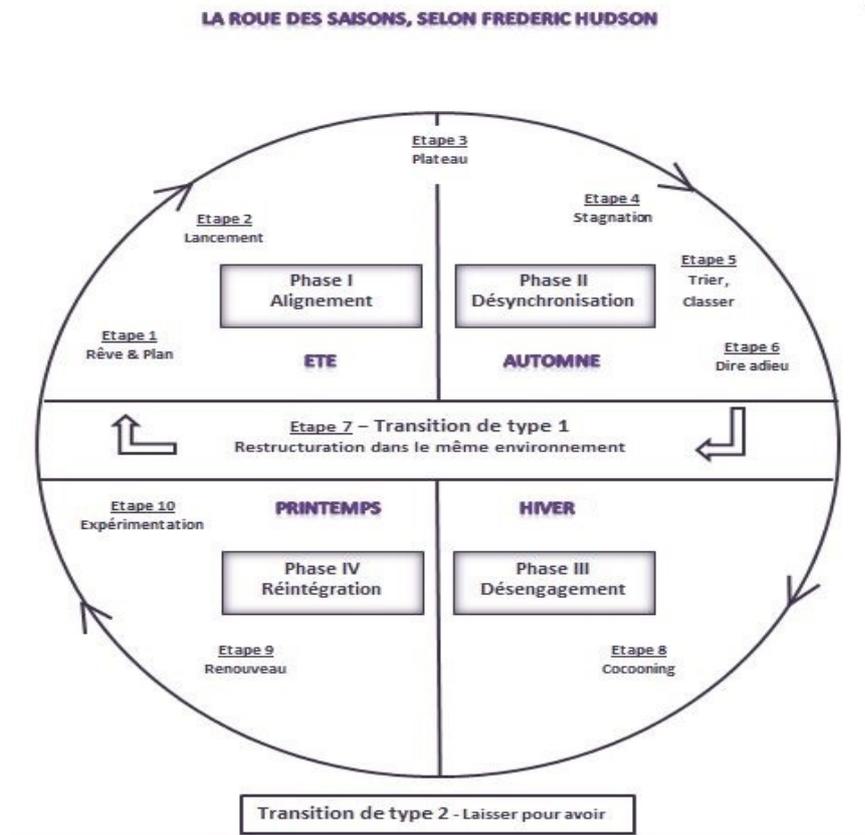
C'est Daniel Goleman, écrivain et psychologue américain, qui donne ses lettres de noblesse à l'intelligence émotionnelle notamment par son livre intitulé *L'Intelligence émotionnelle*.

En coaching, cette capacité à être consciente de ses émotions, de les exprimer va permettre à ma cliente de mieux se comprendre et de faire face à ses émotions fortes et de savoir s'adapter au changement.



## Le modèle d'HUDSON<sup>15</sup>

Au niveau de chacun, le modèle d'HUDSON permet de comprendre les différentes phases des changements ainsi que ce que nous vivons dans nos transitions personnelles et professionnelles.



### Phase 1 – Alignement/Lancement – « C’est parti ! »

C’est la phase de lancement, une phase dynamique de construction. Lancement de projet, nouvelle activité, nouveau poste : nous sommes dans le plaisir, dans l’action, nous suivons un cap et nos actes ont du sens car nous sommes alignés avec nos valeurs et buts. Nous avons le sentiment de nous réaliser.

Dans cette phase nous cherchons généralement à atteindre un palier durable de réussite et de bien-être ; une fois atteint il reste important de réintroduire régulièrement du challenge et de la nouveauté, sous peine de basculer en phase 2.

Dans cette phase 1 nous vivons la plupart du temps une expérience positive : congruence, facilité, énergie, joie, satisfaction, motivation. L’énergie est haute et positive, c’est la fête, c’est l’été. Un peu comme une lune de miel, tout est beau, tout est possible.

15

Expert en formation et développement d’adultes et professeur à l’université de Columbia aux États-Unis, Frédéric Hudson est philosophe, pédagogue et écrivain, il a fondé le Fielding Institute à Santa Barbara en Californie. Considéré comme l’un des pères du coaching, il propose une théorie sur le changement continu à l’intérieur et autour de nous.



## **Phase 2 – Désynchronisation/Marasme– « Ce n'est plus ça ! »**

C'est une phase moins plaisante : des insatisfactions pointent leur nez, nous découvrons des défauts dans ce qui paraissait « parfait » en phase d'alignement et/ou nous avons l'impression d'avoir fait le tour. Dans cette phase nous râtons, grommelons, pestons, mais sans vraiment agir. C'est le marasme, le coeur n'y est plus....

Notre expérience est composée d'émotions de la famille de la colère (agacement, frustration etc.), Il est peut-être temps d'entendre cette alarme, et d'y répondre en identifiant ce qui ne nous convient plus ; puis d'apporter les changements nécessaires pour repartir en phase 1.

Quand nous réussissons ces aménagements, nous repartons en phase 1, guilleret(te), quand cela n'est pas possible, c'est qu'un cap est passé, et nous entrons dans la phase 3.

## **Phase 3 – Désengagement – « Cocooning »**

La phase 3, c'est un passage d'une énergie haute et négative (phase 2), à une énergie basse et négative. C'est pourquoi cette phase est impopulaire et beaucoup cherchent à l'éviter, ou à l'écourter !

Dans cette phase nous nous retirons du monde, nous réduisons notre activité et nos contacts, c'est le désengagement. Nous ressentons de l'abattement, de la tristesse, de la solitude, de la lassitude. Nous avons peu voire pas d'envies. Nous sommes en train de faire une grande transition – non plus de petits aménagements comme en phase 1. Il y a l'idée de non-retour. C'est ce qui s'appelle en approche systémique un changement de type 2, changement profond et structurant : le chapitre dans lequel nous étions ne nous convient plus.

La phase 3, c'est le moment de pause qui permet de réfléchir à la phase précédente, de comprendre pourquoi nous en sommes là, et de trouver ce qu'il faut changer vraiment pour repartir. Un temps pour se ressourcer et se retrouver pleinement. C'est par exemple un temps pour redéfinir son projet professionnel, écrire la trame du prochain chapitre avant de le vivre avec envie, vitalité. Il s'agit de retrouver du sens.

Quand la phase 3 est terminée, nous sentons un air de printemps, un souffle de renouveau, des émotions plus positives : c'est l'arrivée de la phase 4.

## **Phase 4 – Réintégration – Expérimentation**

La phase 4 reste en énergie basse, ce n'est pas encore le feu de l'été (phase 1), mais cette énergie est positive contrairement à la phase 3 dont nous sortons. En effet, grâce à la phase 3 nous avons retrouvé le chemin de ce qui fait sens dans notre vie : nos valeurs, nos buts personnels. Cette phase 4



est donc un temps de préparation pour expérimenter des pistes, faire des essais, se rapprocher de personnes qui correspondent à ce nouveau chapitre que nous préparons.

Comment reconnaître cette phase ? L'expérience est positive, avec de la joie, de la confiance retrouvée, un désir d'apprendre, une légèreté nouvelle, une impression d'aspiration et une reconnexion aux autres. C'est le retour du printemps...

Quand nous nous sentons prêt(e), nous entrons dans une nouvelle phase 1, un nouveau départ pour vivre un nouveau cycle (chapitre).

### **Quelques précisions :**

Il peut y avoir des allers-retours entre les phases, le cycle n'est pas toujours linéaire. Les mini-transitions (voir les flèches passant de la phase 2 à la phase 1) consistent à prendre un raccourci dans le cycle global, en faisant des ajustements qui évitent la grande transition. Par exemple, en conservant le même métier, la même mission, mais en modifiant le temps de travail, la feuille de route, le périmètre de responsabilité.

#### **9.3.2 La ligne de vie**

Cet outil sera à prendre avec précaution, car il pourrait rappeler des souvenirs difficiles à ma cliente. D'abord quel est cet outil ?

La technique de la ligne de temps, mise au point au début des années 80 d'après les travaux des Docteurs américains Wyatt Woodsmall et Tad James, maîtres-formateurs en PNL, permet d'effectuer des changements dans le passé, le présent et le futur.

Elle consiste à réexaminer les événements du passé à la lumière d'une nouvelle conviction sur soi et à se créer un futur inspirant et stimulant, fort de ce nouveau point de vue sur soi-même.

Représentez son passé pour une femme qui a vécu dans la rue peut être douloureux et cet exercice pourrait provoquer l'effet inverse, c'est pour cela que je dois veiller lors de cet exercice que son écologie est respectée.

Je lui demande donc de tracer une ligne de temps sur une page blanche sur laquelle elle va représenter les sommets au dessus de la ligne et les vallées en dessous qui ont marqués sa vie.

Cette exercice déclenche des prises de conscience notamment sur les événements qui l'ont satisfaite.

Le processus de coaching est de lui permettre de prendre conscience que dans sa vie elle a vécu des réussites... Travailler sur sa réussite, sur ses talents va lui permettre de reprendre confiance en elle.



Je peux y associer le processus de personnalité le MBTI :

### 9.3.2 le processus de personnalité le MBTI

Derrière cet acronyme se cache le Myers Briggs Type Indicator, fondé sur les travaux de Carl-Gustav Jung sur la typologie. Le principe du MBTI est simple : notre comportement n'est pas le fruit du hasard mais la conséquence de notre préférence sur 4 dimensions : l'orientation de l'énergie, les modes de perception de la réalité, les critères de prise de décision et le style de vie. La combinaison de ces préférences détermine un type psychologique dont la connaissance et la compréhension nous permettent de comprendre notre modèle de fonctionnement, et surtout de se rendre compte que ce fonctionnement étant par essence individuel. Ce constat effectué cela nous permet de voir d'une manière différente nos problèmes de communication et de fonctionnement en équipe et d'y remédier.

Les apports du MBTI :

Mettant en évidence le moteur de chacun et les stimuli pris en compte dans la prise de décision et l'adhésion, le MBTI est d'une grande aide dans des démarches de cohésion de groupe, connaissance de son fonctionnement et de ses prises de décision . Ses résultats permettent également de faciliter le changement en sachant quels leviers utiliser pour emporter l'adhésion.

Cet outil peut éclairer ma cliente afin qu'elle puisse identifier les points de vigilance pour maintenir des relations « gagnant gagnant »t avec elle même et les autres.



### 9.3.3 Les domaines de conscience BATESON

Le modèle des niveaux logiques est un modèle de la PNL créé par Robert Dilts<sup>16</sup> à partir du travail de Gregory Bateson.

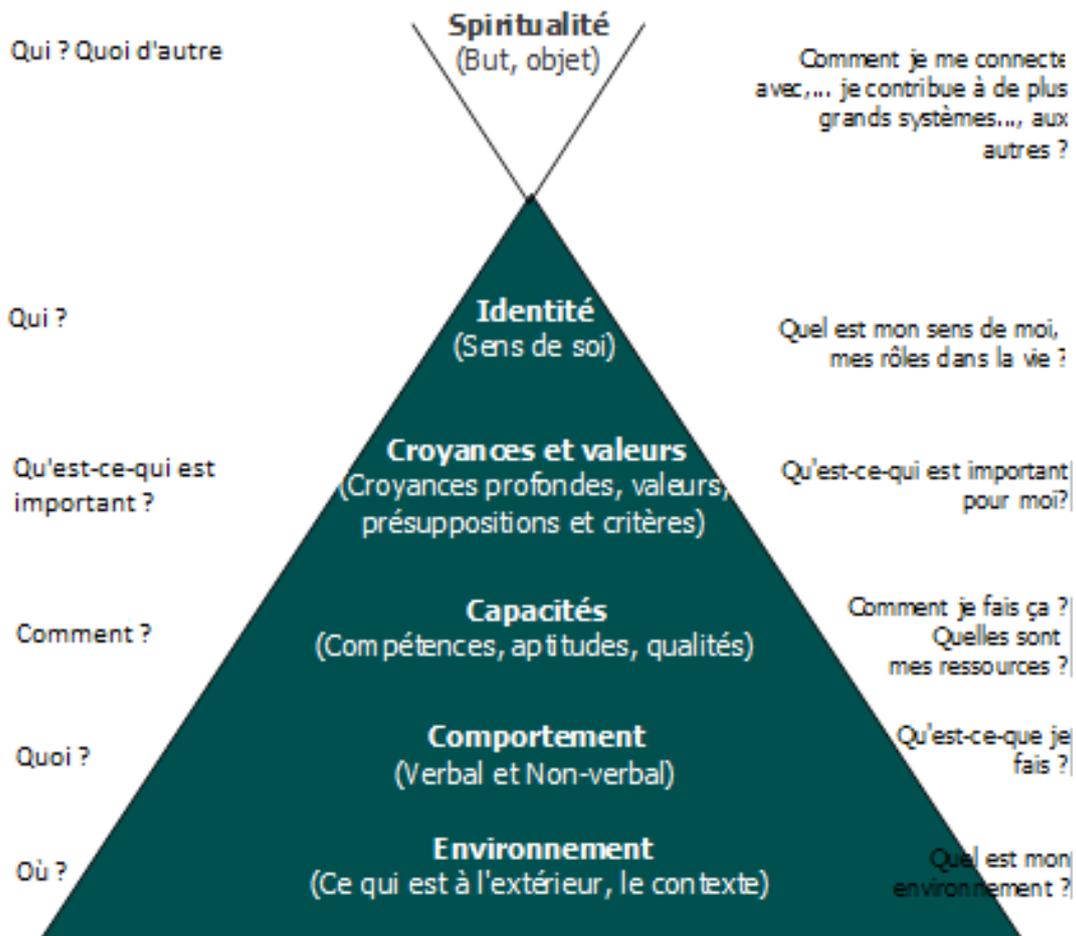
Cet outil est intéressant pour révéler un blocage chez ma cliente pouvant l'empêcher d'atteindre son objectif et par conséquent pouvoir le résoudre.

Les domaines de conscience de Bateson vont pouvoir vérifier l'alignement et la congruence de ma cliente, est elle bien en phase avec son objectif et aussi comprendre ses motivations profondes et renforcer sa motivation.

Il est intéressant d'associer la méthode rétrograde en mode associé : projeter sa cliente dans le futur comme si elle y était, cela devient donc son présent :



dans l'hypothèse où son blocage est lié à l'appartenance d'un groupe celui des femmes SDF, cela étant donc un frein à la réussite de son objectif, je dois en tenir compte pour le renforcement de sa motivation.







sonnes comme celles anxieuses qui parlent pour combler le vide sans aucune conscience de ce qu'elles sont en train de dire.

Pourquoi pas l'associer au coaching traditionnel ?

Cette méditation contemporaine est aujourd'hui validée par de très nombreuses études scientifiques qui en mesurent les bienfaits au niveau santé, concentration, gestion des émotions, diminution du stress et de l'anxiété.

C'est passer du mode «faire» au mode «être», sortir de l'urgence de faire, de courir, de tout contrôler.

C'est prendre du temps pour soi et se connecter en conscience à nos sensations corporelles. En entrant dans une relation plus proche avec notre corps, la méditation nous permet d'entendre les signaux qu'il nous envoie: fatigue, douleurs, émotions difficiles.

#### ***2.4 Valoriser la vulnérabilité***

**« Celui qui reconnaît consciemment ses limites est le plus proche de la perfection » de Brené Brown**

On fait tous les jours l'expérience de l'incertitude, du risque et des émotions. Ce sont eux qui définissent la vulnérabilité et la peur de beaucoup oser. En se fondant sur douze années de recherche, Brené Brown réfute le mythe culturel selon lequel la vulnérabilité est une preuve de faiblesse, et affirme qu'au contraire, c'est la meilleure mesure du courage.

La vulnérabilité est au coeur d'émotions difficiles comme la peur, le chagrin et la déception, mais c'est aussi le berceau de l'amour, de l'intimité, de la joie, de l'empathie, de l'innovation et de la créativité. Se fermer à la vulnérabilité, c'est s'éloigner des expériences qui donnent du sens à la vie...

Je citerai :

Brené Brown est professeur et chercheur en Sciences Humaines à l'Université de Houston Graduate Collège of Social Work et conférencière renommée. Elle a remporté de nombreux prix d'enseignement, y compris l'Outstanding Faculty Award du Collège.

Le coaching s'intéresse particulièrement aux solutions et non aux problèmes, pourquoi pas faire un travail avec ma cliente sur sa vulnérabilité, l'accompagner pour qu'elle puisse changer de regard sur elle-même, qu'elle puisse trouver elle-même les ressorts et les solutions de transformer ces faiblesses en forces.

Survivre à la rue n'exige-t-il pas beaucoup de force ?



### 3.4 Création atelier d'écriture

L'écriture peut être un excellent outil associé au coaching professionnel pour déconstruire son histoire :

Mais aussi, de voir la vie sous un autre angle, de s'offrir la liberté d'être soi, de mieux communiquer avec les autres, d'aiguiser sa créativité, de découvrir ses talents cachés.

Avec l'écriture cette femme en errance possède cette chance de pouvoir se créer une bulle où elle l'est. Elle y entre comme on entrerait en méditation. En étant tout à fait consciente de le faire. Écrire lui permet alors de s'évader, de s'ouvrir au monde, d'apprendre sur elle des choses insoupçonnées, et d'y trouver une force qui non seulement la libère, mais lui permet aussi de mieux communiquer avec les autres. Car cette puissance que l'on trouve dans son fort intérieur.

L'écriture est capable de transporter au delà du cercle dans lequel elle est enfermée et qui l'empêche d'avancer.

Etre ici et maintenant par le biais de l'écriture.

Le coach peut donc s'appuyer sur l'écriture dont l'objectif est de :

Mieux se connaître, découvrir ses talents, s'offrir la liberté de les apprécier, s'ouvrir à de nouveaux horizons, booster sa confiance en soi et communiquer avec son entourage de façon harmonieuse et claire.





### 3.5 Méthode de coaching (modèle)

Lors de la formation « devenir coach professionnel » chez Linkup Coaching, j'ai contacté Madame Alexia Choquet la directrice remplaçante de l'association femmes SDF à Grenoble pour lui proposer mes services d'accompagnement par le biais du coaching solidaire.

Suite à l'envoi de mon mail lui précisant mon travail, cela m'a fait réfléchir et j'ai décidé de créer une méthode qui peut me servir à présenter mon travail dans le cadre d'un accompagnement des ces femmes en errance auprès des associations, des institutions sociales par exemple.

Cette méthode est certainement à revoir mais elle permet d'apporter une clarification sur le contenu du travail du coach avec sa cliente

#### **La sortie de l'isolement**

Développer sa connaissance de soi,

Développer sa confiance en soi,

Reconnaître ses qualités et ses compétences

Favoriser la reconnaissance.

#### **Le développement du savoir être**

Nourrir son estime de soi,

Valoriser son image de soi

Gestion du comportement,

Communiquer avec aisance

#### **L'encouragement de la capacité à entreprendre**

Etre responsable et autonome

Sens de l'engagement

Cette méthode va permettre :

**Evaluer la situation actuelle** de la personne : quels sont ses besoins et ses craintes, s'il existe des facteurs environnementaux qui mettent des freins....

**Déterminer l'objectif principal** : que veut la personne ?

**Choisir des options pour atteindre cet objectif** : ces options sont-elles bonnes pour la personne ? Vont-elles être valorisantes pour la personne ?

**Prendre une décision et s'engager dans une action** : le coach va encourager, stimuler, soutenir les démarches entreprises par la personne.



**Résultat** : la personne accompagnée va pouvoir mesurer le chemin parcouru et prendre conscience de ses capacités.

**Ce travail suit une démarche respectueuse de l'individu, dans la bienveillance et la neutralité.**

## V LES LIMITES DU COACH

### *1.5.1 La méconnaissance du métier par les femmes en errance*

Mes recherches me permettent de dire qu'aujourd'hui le coaching professionnel concernant ces femmes en errance qui ont retrouvé un logement n'existe pas ou presque pas.

A ce jour de nombreuses associations accompagnent ces femmes en menant des actions individuelles ou collectives afin de leur rétablir la citoyenneté et faciliter le retour vers le droit commun.

Pour précision l'association des femmes SDF de Grenoble a été créée en 2000, pour répondre à un questionnement sur la situation des SDF, et plus particulièrement des femmes SDF. Dans une volonté de réfléchir avant d'agir, une recherche-action a été menée pendant 2 ans et demi auprès de femmes en errance à Grenoble et à Paris. Les enseignements de cette recherche ont permis d'établir un constat, et des besoins : les femmes en errance ont besoin d'un endroit spécifique pour se (re)poser, être à l'abri des violences de la rue et plus spécifiquement des violences sexuées. Si aujourd'hui cette question émerge, à l'époque, rendre visible cette réalité était un véritable enjeu.

Objectifs généraux de l'association :

- Mettre en lumière l'existence des femmes à la rue et leurs spécificités en tant que femmes, promouvoir leur prise en compte dans la mise en place des actions d'aide
- Changer le regard de la société sur les femmes, très culpabilisant, et changer le regard qu'elles posent sur elles-mêmes pour les rendre actrices de leur parcours

Objectifs spécifiques de l'accueil de jour :

- Proposer un accueil individualisé et inconditionnel, respectant l'anonymat à toute femme poussant la porte
- Permettre de se poser dans la journée, se reposer, retrouver des repères et tisser des liens sociaux à travers la participation à la vie de l'accueil de jour
- Aider les personnes à se retrouver dans la dignité notamment par un travail sur l'image de soi (bien-être, hygiène, etc...)
- Favoriser l'accès aux droits et l'exercice de ces droits grâce à un accompagnement individuel
- Permettre une ouverture sur la participation sociale et la citoyenneté en dynamisant collectivement



Les actions mise en oeuvre sont :

Accompagnement individuel concerne le (logement, santé, administratif, juridique, lien familial ou emploi) : ponctuel ou sur la durée, permanence santé (présence régulière d'une professionnelle pour répondre aux questions ou demandes d'orientation). Selon les demandes de la personne, sans obligation : souplesse et principe de non-abandon.

Accompagnement collectif : réunions mensuelles du local des femmes (conseils de vie sociale où les personnes accueillies peuvent faire des retours et des propositions sur le lieu), sorties culturelles, projet collectifs (ex : collaboration mensuelle avec un maraîcher pour travailler avec lui ; groupe de travail avec ATD Quart Monde et la MRIE sur le placement des enfants...)

L'association des femmes SDF a mis en avant un programme bien défini :

- Approche genrée : seule association exclusivement centrée sur les femmes en errance, aspect qui n'était pas du tout pris en compte dans les années 2000 (premier accueil de jour spécifique pour les femmes à son ouverture).
- Approche globale du travail social : volonté de placer le travail social dans une dynamique première de création de la relation pas uniquement centrée sur l'ouverture de droits, mais plutôt sur le parcours qui y mène. Maintien du lien à la fois individuel et collectif (action simultanée sur les deux axes pour ne pas rester centré sur les difficultés individuelles mais encourager le partage d'expérience). Le rôle de l'accueil de jour n'est pas l'accompagnement social global, mais de faciliter l'émergence d'une demande et sa prise en charge par les services compétents. La présence et le lien social contribuent à réduire les ruptures dans les parcours et à maintenir un suivi social.
- Vraie démarche participative : lieu imaginé et pensé avec les femmes en errance (choix des locaux, rénovation et décoration), participation au fonctionnement de la vie du lieu et de l'association (adhésion de certaines femmes à l'association et droit de vote aux AG)
- Sortir de l'assistanat : bien qu'agissant dans un contexte d'urgence, volonté de l'association de décaler l'action du caritatif, de la consommation et de l'assistanat, pour donner aux personnes accueillies le statut d'actrices et pas de bénéficiaires passives.

Leur partenaires sont nombreux :

- Permanences hebdomadaires : accueils de jour mixtes (Fournil, Point d'eau, Accueil SDF, Secours Catholique) et Centre d'accueil intercommunal



- Implication dans la Coordination des accueils de jours en Isère
- Partenariats culturels pour la sensibilisation : Compagnie « Les belles oreilles » pour le documentaire sonore, Compagnie « L'envol » pour la pièce de théâtre
- Accompagnement social/Orientations : 115, centres d'hébergement, Conseil Général, pensions de famille, Centre d'accueil intercommunal, Médecins du Monde, EMLPP (Equipe Mobile Lien Psychiatrie Précarité), médecins, le Roseau,<sup>17</sup> SALTO<sup>18</sup>, Maison des familles, crèches, CCAS, SIAO (Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation), POHI (Pôle Orientation Hébergement Insertion)

La mission locale de l'Essonne met en place des actions pour accompagner ces femmes sous forme d'ateliers

Exemple d'ateliers spécifiques :

- L'intervention de la sexologue a permis de poser les notions de désir et de plaisir, notamment autour de la première fois. Il y a également eu de belles prises de conscience sur le fait de respecter son corps et ses envies. Le groupe a également échangé sur la définition « consentement ».
- La rencontre avec la CPAM a été un apport d'informations et de solutions concrètes au vu de la situation des jeunes femmes n'ayant pas de droits ouverts.
- La MLVO (mission locale du Val d'Orge) a proposé trois ateliers autour de la confiance en soi, de l'insertion professionnelle et une présentation du POP (Parcours d'Orientation Professionnelle).

**Il serait intéressant de se faire connaître par toutes ses associations, leurs partenaires, les institutions sociales pour faire une présentation du métier de coach et sa valeur ajoutée dans l'accompagnement des femmes en errance.**

### ***1.5.2 La vulnérabilité du coach***

Cette réflexion de la vulnérabilité du coach s'est imposée comme une évidence, en l'occurrence, je parle de la mienne en tant que coach, accompagnant ces femmes en errance pour les aider à trouver en elles tout leur talent d'une vie oubliée parfois effacée.

Comme je l'ai indiqué dans mon introduction, cette errance m'interpelle et me rend de ce fait vulnérable.

Dans ma vie professionnelle en pilotant des projets de grandes envergures j'ai été amené à accompagner la croissance des hommes et des femmes.

<sup>17</sup>L'association le ROSEAU est une association dont l'objectif est l'insertion socioprofessionnelle des femmes en grandes difficultés sociales

<sup>18</sup>association « l'Oiseau Bleu » l'accompagnement social a pour but de permettre à un public désocialisé de retrouver une solution adaptée à sa problématique ou un relogement.



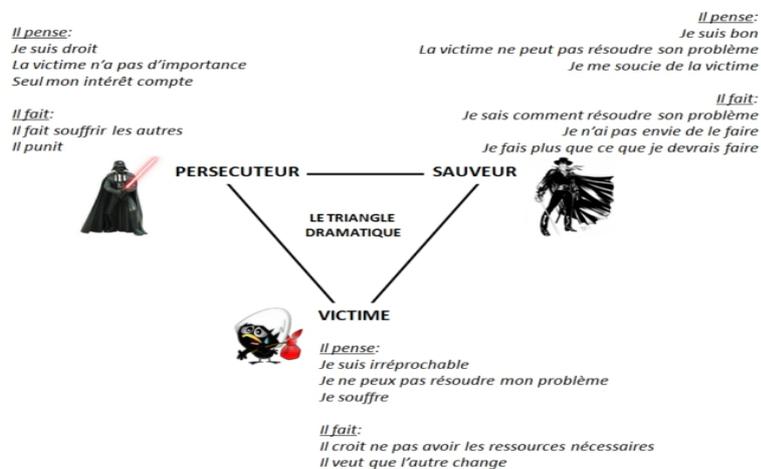
Aujourd'hui j'apporte mon expertise en tant que consultante en gouvernance et management des systèmes d'information.

Mes expériences professionnelles m'ont appris le pouvoir de la vulnérabilité : être vraiment soi-même avec ses défauts et ses qualités.

En tant que coach mon positionnement professionnel subit un changement profond, car de sachant je passe à je ne sais rien auprès de ma cliente.

Comment franchir le pas et dire que l'on est impuissante ?

Cette prise de conscience du coach d'accepter sa vulnérabilité peut permettre à sa cliente de rentrer dans la relation sans menace en toute liberté en étant elle-même.



### 1.5.3 Le triangle de Karpman

« Le monde est une scène. Tous, hommes et femmes, n'y sont que de simples acteurs. Ils font leurs entrées et leurs sorties ; et chacun, sa vie durant, y joue plusieurs rôles. » Shakespeare

Le triangle représente 3 rôles :

- Persécuteur
- Sauveur
- Victime.



Dés que notre interlocuteur endosse l'un de ces 3 rôles, nous sommes invités, consciemment ou inconsciemment, à entrer nous aussi dans le triangle, en adoptant l'un des deux rôles restant.

Dans l'hypothèse les associations peuvent apparaître comme le persécuteur et la femme en errance la victime, toujours de même il peut être possible que le coach devienne le sauveur si sa cliente lui dit qu'il ne peut rien faire pour elle. Je peux à ce moment là avoir envie de l'aider.

L'état de sauveur valorise le coach et renforce son côté narcissique et sans aucun doute mets sa cliente en échec car celle ci ne sera plus dans une démarche de trouver par ses propres solutions.

Avec de la pratique le coach doit faire sa propre auto évaluation et se poser pourquoi pas la question suivante : suis je disponible pour répondre à sa demande, qu'est ce que cela me coûte ?

Il est nécessaire que le coach retrouve sa posture haute afin de revenir sur le cadre de référence avec les 3 P pour que sa cliente puisse retrouver un espace de croissance afin de s'épanouir (permission), le second délivre un cadre de travail (le contrat), le troisième étant le fruit de la présence de la Permission et de la Protection émane à la fois de la client, assimilée comme quelqu'un d'intelligent et de responsable, et du coach, considéré comme la personne ressource, offrant les moyens pertinents pour accompagner au mieux la coachée.

#### ***1.5.4 Le coach n'est pas un thérapeute***

Pour rappel : Un sans-abri francilien sur trois souffre de troubles psychiatriques

L'enquête [Samenta](#) de 2009 a confirmé la mauvaise santé mentale des SDF et la surreprésentation des troubles psychiatriques sévères dans la rue.

Un tiers des sans-abri franciliens souffre de troubles psychotiques (13% de la population sondée, avec 8,4% de schizophrénie), de troubles de l'humeur et troubles dépressifs sévères (6,5%) et enfin, de troubles anxieux (12,2%). Aujourd'hui, un sans-abri sur trois présente au moins une addiction à l'alcool, à une drogue ou à un médicament détourné de son usage.

Face à tel constat, c'est l'éternelle question : la rue rend-elle fou ou bien se retrouve-t-on à la rue parce qu'on traîne une fragilité mentale ou une pathologie psychiatrique préexistante ?

Selon Pierre Emmanuel Vidal-Naquet<sup>19</sup>, il y a dans l'errance urbaine des femmes trois types de comportements : l'indécision, la discrétion et la position d'alerte. Ces trois attitudes semblent être l'une des spécificités de l'errance féminine. Dans une étude récente concernant la détresse des personnes en difficulté (et pas seulement les SDF), le sociologue Serge Paugam note que, comparative-

---

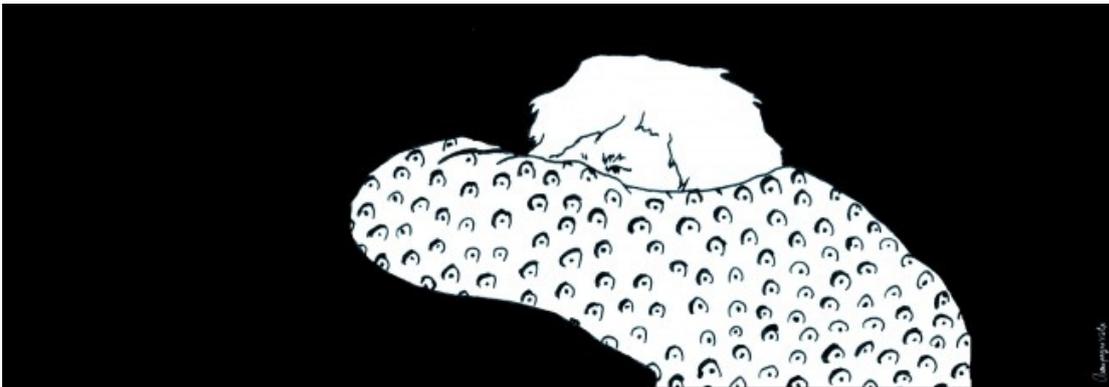
19

**Pierre Emmanuel Vidal-Naquet**, né le [23 juillet 1930](#) dans le [7<sup>e</sup> arrondissement de Paris](#) et mort le [29 juillet 2006](#) à [Nice](#) et enterré à [Fayence](#), est un [historien français](#), spécialiste de l'histoire de la [Grèce ancienne](#), qui a aussi joué un rôle dans divers domaines de la vie intellectuelle et politique de la France.



ment aux hommes, « les femmes sont plus sensibles aux difficultés qu'elles ont connues dans leur enfance et à leurs problèmes affectifs survenus à l'âge adulte ».

Ce sont des "madame Tout-le-Monde", ça peut être une voisine, une collègue de travail ou une ancienne connaissance. Elles ont connu des situations sociales, familiales et financières confortables jusqu'à ce qu'un drame croise leur vie. Une rupture professionnelle ou affective qui leur a fait perdre leur toit et leurs repères. Avec la crise du logement qui met à mal les solidarités familiales, difficile pour elles de remonter la pente.



Ces femmes en errance qui ont vécu dans la rue, peuvent présenter des troubles, le coach doit faire attention que la problématique de sa cliente révèle bien du coaching, s'il constate que c'est le cas contraire, il se doit d'annoncer à sa cliente qu'il ne dispose pas de l'expertise adéquate et de l'inviter à se rapprocher des professionnels compétents.

## CONCLUSION

### *Qu'attendez-vous désormais de la vie ? (interview d'une journaliste)*

*« Je voudrais trouver un travail à mi-temps. J'ai envie de rencontrer des gens. J'ai soif de liens, de culture. J'ai envie que les gens m'appellent et communiquent avec moi. J'ai envie de connaître des gens parce que je ne connais pas beaucoup de monde à part des SDF. On peut me contacter par Facebook. » Anne Lorient<sup>20</sup>*

Le coaching des femmes en errance sortant du monde de la rue est une cible spécifique, mes recherches sur l'accompagnement me font croire que l'apport du coaching a sa place.

C'est notre regard sur elle qui les affaiblies, nos peurs, nos craintes de leur ressembler un jour...

Alors ces femmes s'effacent, se rendre invisibles pour qu'on ne les juge plus, pour éviter toutes actes de violence... Elles s'effacent pour notre bon plaisir.

20

Elle s'appelle Anne Lorient. Elle a 48 ans, deux fils de 12 et 15 ans. Elle a passé 17 ans dans la rue. Elle publie son témoignage (poignant) dans un livre coécrit avec Minou Azoulai : « Mes années barbares » (Editions de La Martinière).



Leur fragilité, leur vulnérabilité peuvent être un grand pouvoir.

Survivre à la rue, s'en sortir exige une grande force, une farouche envie de vivre.

On le sait aujourd'hui, un logement ne suffit pas pour que tout aille mieux....

Même si de nombreuses actions menées par diverses associations, ou institutions sociales existent pour accompagner ces femmes en errance, il n'en reste pas moins que la notion de coaching reste bien inconnue.

Je souhaiterais par ce mémoire sensibiliser les associations, les institutions sur la valeur ajoutée du coaching.

Je voudrais communiquer et leur expliquer ce qu'est le coaching et quels en sont les bénéfices pour ces femmes en errance sorties de la rue.....

D'ailleurs lors de ma formation, j'ai pris contact avec l'association des femmes SDF à Grenoble afin de leur proposer mes services.

C'est à ce moment là que je me suis rendue compte, qu'il fallait non pas juste proposer ses services, mais de leur expliquer ce qu'est le coaching et à quel moment ce processus peut opérer.

C'est pour cette raison que je propose une méthode pour cette cible spécifique.

Je suis consultante en management et gouvernance des systèmes d'informations.

Il aurait été peut être plus simple que je fasse ce mémoire pourquoi pas sur la problématique de l'isolement des femmes dirigeantes, en effet un environnement que je connais bien puisque je l'ai été moi même et de plus il est vrai que ces femmes peuvent vivre une exclusion par le haut et peuvent se retrouver dans l'errance comme les femmes sans abri....

Mais le désir de faire une réflexion de l'apport du coaching chez les femmes en errance sortant de la rue me tient plus à coeur là aujourd'hui.

Je souhaite faire du coaching de dirigeant, manager mais en parallèle coacher ses femmes d'une autre catégorie sociale : l'errance peut être leur point commun ?

Le choix d'une approche systémique en coaching a un impact sur les points de questionnement et de recadrage du coach, sur sa posture ainsi que sur les outils utilisés par celui-ci pour avancer dans la co-construction de solutions pour ces femmes en errance.

Le paradigme systémique suggère une décentration de l'individu isolé pour s'intéresser, avant tout, au contexte relationnel dans lequel celui-ci interagit.

Le travail du coach consiste, à travers son écoute et son questionnement, à comprendre comment la cliente se construit sa réalité, et d'évaluer si celle-ci est de nature à mobiliser ses énergies ou au



contraire bloque sa progression vers son objectif. Le coach peut alors, opérer un recadrage, proposant à la cliente un autre point de vue compatible avec les faits mais plus aidant pour elle.



Le coaching pour ces femmes en errance peut permettre de les accompagner dans leur transition de vie (regard qu'elles posent sur elles mêmes afin de les rendre actrices de leurs parcours de vie : les aidant à se retrouver dans la dignité par un travail sur l'image de soi.

Le coaching pour permettre à ces femmes de trouver le potentiel en elles pour se mettre en lumière et s'affirmer : le coaching pour ne plus être invisible .....

Son intervention consiste à mener une action résolument tournée vers l'individu pour l'aider à être à nouveau acteur de sa vie, à retrouver de l'estime de soi et à valoriser ses réussites.

Toutes les investigations que j'ai faites, nécessaire à la rédaction de ce mémoire m'ont fait découvrir la réalité douloureuse de ces femmes en errance et m'on fait grandir...

En tant que coach professionnelle, je suis persuadée que le coaching peut être un excellent processus d'accompagnement afin que ces femmes en errance puissent réinventer leur vie.....

**A mon amie Florence SDF  
que je ne vois plus errer dans les rues de Grenoble.....**

Lila Belkacemi





## **BIBLIOGRAPHIE**

« femmes sans domicile »Éric Guéret

« Sur la route des invisibles »Clarie Rajeunie

« des femmes en errance » association femme SDF de Marie-Claire Vanneville

« Vivre sans abri. De la mémoire des lieux à l'affirmation de soi »,Claudia Girola

« Mes années barbares » Anne Lorient

"Ne m'abandonnez pas ! : un cri, dans la rue" de Isabelle Mialon chez Ed. du Signe (Strasbourg)

« La réalité de la réalité. », P. Watzlawick, édition Seuil (1978)

« Faites vous-même votre malheur.», P. Watzlawick, Seuil (1983)

« Du désir au plaisir de changer » françoise Kourilsky édition Dunod

« Mes 10 stratégies de coaching » Vincent Lenhardt InterEditions 2016

## **DOCUMENTAIRES**

« femmes invisible » Claire Lajeunie

<https://www.youtube.com/watch?v=3nYGVvZpOw4>

Elles sont des dizaines de milliers sans abri - INFRAROUGE, de Mireille Darc



<https://www.youtube.com/watch?v=Gk3CdIYMwS4>

« la rue de Monique » Olivier Minot

<https://www.franceculture.fr/emissions/les-pieds-sur-terre/la-rue-de-monique#>

Monique, ancienne sdf, raconte son incroyable parcours et redescend dans les rues de Strasbourg, à la recherche de son ami Christian, à la rencontre des expulsés d'Emmaüs ou dans ses anciens lieux de manche.

« les femmes sans domicile » d 'Eric Guéret

[http://www.dailymotion.com/video/x15c61w\\_femmes-sans-domicile-de-eric-gueret\\_shortfilms](http://www.dailymotion.com/video/x15c61w_femmes-sans-domicile-de-eric-gueret_shortfilms)

Au Bord du Monde de Claud Drexel Bande Annonce

<https://www.youtube.com/watch?v=p46Tte9dCdk>

Entretien avec Claus Drexel, réalisateur de "Au bord du monde »

[https://www.youtube.com/watch?v=6nKADW\\_OAs4](https://www.youtube.com/watch?v=6nKADW_OAs4)

## **SITES WEB**

### **Entourage**

<https://blog.entourage.social/category/comment-franchir-le-pas/>

### **ARTICLES DE PRESSE**

Femmes SDF : les invisibles

<http://www.alternatives-economiques.fr/inegalites/femmes-sdf-les-invisibles-201605060843-00003091.html>

La tragédie des femme SDF PAR LAURIANE CLÉMENT ET PAULINE RENOIR

<http://www.lepoint.fr/dossiers/societe/femmes-sdf/>

j'ai été SDF pendant 17 ans » Anne Lorient

<http://www.femmeactuelle.fr/bien-etre/bien-dans-ma-tete/temoignage-j-ai-ete-sdf-pendant-17-ans-27096>

« elles étaient dans la rue, elles en sont sorties » Par Catherine Castro

<http://www.marieclaire.fr/,sdf-elles-ont-vecu-dans-la-rue-et-s-en-sont-sorties,707612.asp>

« 40 % des sans-abri sont des femmes »



<http://www.marieclaire.fr/40-des-sans-abri-sont-des-femmes,695319.asp>

"Ne m'abandonnez pas ! : un cri, dans la rue" de Isabelle Mialon

<http://www.20minutes.fr/livres/1097355-20121205-ne-abandonnez-cri-rue-isabelle-mialon-chez-ed-signes-strasbourg-france>

« Initiatives sortir de la rue avec d'anciens SDF »

<http://www.fnars.org/publications-fnars/f-le-magazine-de-la-fnars/les-actualites-de-f-magazine/6646-sortir-de-la-rue-avec-d-anciens-sdf>

« je suis sortie de la rue, par Brigitte »

<http://www.parismatch.com/Actu/Societe/Le-jour-ou-Je-suis-sortie-de-la-rue-Par-Brigitte-13826>



Photo de Sylvain Leser

<http://www.sylvainleser.com/fr/galerie-5439-misere-urbaine.html>