

Journée des référents et des directeurs H+

Du 16 avril 2013

Actes de la journée

Table ronde d'accueil et introduction de la journée

- Marie-Odile Novelli, vice-Présidente de la Région Rhône Alpes, déléguée à la politique de la ville, au logement et aux solidarités
- Philippe Meirieu, vice-Président délégué à la formation tout au long de la vie
- André Millat Carus, délégué régional de l'Agefiph

Quel est l'enjeu d'H+ pour vous ? Pour la Région Rhône Alpes ?

Marie-Odile Novelli

La question des personnes en situation de handicap est cruciale pour au moins 2 raisons :

- Les personnes en situation de handicap ont des compétences, des qualités et il convient qu'elles les expriment
- Les questions qu'elles posent nous font tous progresser. Par exemple :
 - L'évolution du bâtiment du siège de la Région Rhône-Alpes, avec un label Haute Qualité d'Usage est un aménagement physique qui bénéficie à tout le monde,
 - Le domaine de la formation, qui permet de développer les adaptations pédagogiques qui profitent à tous.

Les personnes en situation de handicap nous font progresser sur le plan humain parce que ce n'est pas donné d'emblée de les intégrer, et l'altérité n'est pas évidente. L'enrichissement qualitatif de la vie intérieure, des relations humaines est le chantier du 21^e siècle (comme Patrick Viveret l'a exposé dans son travail « Reconsidérer la richesse » d'exploration sur la question des nouveaux critères et indicateurs de richesse), et le plan handicap en faveur des personnes en situation de handicap que j'ai porté depuis 2008 apporte sur ce sujet un enrichissement majeur.

Les enjeux sont donc les suivants :

- Amélioration des pratiques partenariales,
- Pédagogie : conforter une meilleure pédagogie pour tous,
- Travail en équipe : la place des référents
- Changer le regard que l'on pose sur le handicap.

Philippe Meirieu

Le thème est d'une importance essentielle. Je me sens militant à vos côtés aujourd'hui. Il ne faut plus militer pour l'égalité de chances mais pour l'égalité des droits, ce qui est bien plus exigeant.

Chaque être humain a le droit d'être reconnu, quel que soit son handicap, d'être citoyen et de se réaliser dans son domaine professionnel. Il faut faire en sorte que les personnes en situation de handicap aient les mêmes droits d'accéder à une insertion sociale, professionnelle et citoyenne.

Je suis convaincu que par ce travail nous rendons service :

- aux autres stagiaires, qui découvrent que l'on peut apprivoiser la différence, et participent au quotidien à une forme de solidarité. Les personnes en situation de handicap donnent une chance à ceux qu'ils côtoient et qui se croient « normaux » mais qui peuvent être bien aussi des accidentés de la vie. Être sensible à la part accidentée de chacun est essentiel, et la présence des personnes en situation de handicap nous rappelle à notre nécessaire humilité,
- à l'ensemble du dispositif de formation : l'attention portée aux personnes en situation de handicap est un atout considérable pour faire entendre la richesse et la faisabilité au quotidien d'une vraie pédagogie différenciée, ce qui veut dire entraide, enrichissement par les différences, travail personnalisé et interaction entre pairs dans les groupes. La présence des personnes en situation de handicap rappelle que l'homogénéité n'est qu'une illusion, que chaque personne a une histoire singulière entre toutes et que nous devons y être attentifs pour conduire chacun de ce qu'il est vers ce qu'il voudrait être, vers ce qu'il peut devenir.

Ainsi, la présence de personnes en situation de handicap contribue à la montée en compétence de l'ensemble du système de formation de la Région Rhône Alpes.

André Millat Carus

En introduction, je souhaite rappeler fortement que l'Agefiph n'est pas un organisme gestionnaire ou collecteur de fonds ! Fondamentalement, notre mission est une mission de service public : celle de développer l'emploi des personnes en situation de handicap ; or la question de la formation est liée à la question de l'emploi ; les exigences et la sélectivité du marché du travail sont telles que la qualification est un enjeu décisif pour accéder durablement à l'emploi.

Défi très important pour les personnes en situation de handicap car très souvent au départ, elles ont un déficit de formation initiale et de qualification, qui est un frein pour l'accès à l'emploi, au moins aussi important que le handicap.

Ce qui compte, c'est le nombre de personnes qui entrent en formation et qui vont pouvoir en sortir avec la qualification qu'elles sont allées chercher.

H+ est au cœur du droit à la formation des personnes en situation de handicap : démarche volontaire, participative, d'amélioration continue, nous ne pouvons pas ne pas soutenir H+ ! Nous soutenons H+ depuis le début, car H+ contribue par le droit à la formation, à l'emploi des personnes en situation de handicap, et nous souhaitons bien entendu continuer à le faire.

Quel est le chemin parcouru par H+ ?

Marie-Odile Novelli

Au départ, il s'agissait d'avoir des personnes ressources dans les organismes de formation et de savoir qui mobiliser pour accueillir les personnes en situation de handicap. Puis les référents ont été formés et leur nombre a augmenté, leurs missions se sont développées.

Aujourd'hui les référents jouent un rôle très important : comment faire en sorte qu'ils aient davantage de capacité à remplir leur rôle, que la dynamique d'évolution constante s'installe ? Comment faire pour ne pas galvauder H+ ?

Philippe Meirieu

On ne va pas assez vite et pourtant des choses ont été faites : 236 organismes de formation et centres de formation pour apprentis ont maintenant obtenu H+. C'est un très gros progrès, même si certains types de handicap sont encore mal identifiés et pas suffisamment bien accompagnés (par exemple, les troubles DYS). Notre enjeu est de comprendre le handicap sans enfermer, pour remettre la personne dans une dynamique d'intégration.

Il faudra prolonger cela au niveau de l'emploi en s'appuyant sur les leviers juridiques et législatifs. Mais les entreprises n'embaucheront que si la formation a permis l'accès à des compétences et à une « socialisation sereine » : ce qui signifie prendre tranquillement sa place et toute sa place, sans avoir de complexe.

Il est nécessaire de développer un double droit : le droit à la différence (ce que prend en compte la loi de 2005, qui intègre, dans sa dimension d'insertion professionnelle, les besoins éducatifs et formatifs particuliers), et le droit à la ressemblance (« mon semblable, mon frère »), droit qui évite la ghettoïsation, qui attire notre attention sur le caractère toujours précaire des classifications.

Et pour cela, il nous faut aller plus loin en termes d'inventivité pédagogique : l'expérience montre que dans l'histoire, c'est toujours la pédagogie qui fait progresser la psychologie, en montrant qu'on peut faire réussir des gens. Trop souvent, on ne tente même pas, au nom du fait qu'a priori ce ne serait pas possible. Il y a des portes ouvertes, et nous nous interdisons parfois d'aller voir si elles le sont, car nous pensons a priori qu'elles sont fermées.

L'atout d'H+ est de ne pas assigner à la fatalité, mais dire que s'il y a une difficulté, nous pouvons la surmonter en « réussissant avec ». Quand nous parvenons à faire réussir quelqu'un, alors nous faisons progresser la personne, la pédagogie et l'humanité dans l'homme. Ce n'est jamais fini mais déjà un travail bien engagé.

André Millat Carus

La situation progresse d'année en année : en 2012 la Région Rhône-Alpes a formé 10 570 personnes en situation de handicap (sur un total de 90 000 personnes formées), ce qui représente une augmentation de 27% depuis 2007 !

La part relative de l'AGEFIPH diminue certes dans le système, car de plus en plus, les problématiques particulières sont prises en compte par les opérateurs généralistes.

Nous agissons donc de manière complémentaire et cohérente. Il reste du chemin à parcourir mais nous nous appuyons sur un socle solide qui traduit notre engagement.

Un mot de conclusion

Marie-Odile Novelli

Nous avons un champ à défricher, c'est le travail de mutualisation des expériences, qui est essentiel, et c'est l'objet de cette journée que de permettre d'avancer sur ce chantier.

Philippe Meirieu

Dans les projets de loi à l'étude sur la décentralisation, la prérogative des Régions dans le domaine de la formation serait renforcée, ce qui lui confèrerait de nouveaux publics, dont les personnes en situation de handicap. La Région Rhône-Alpes n'en sera que plus intéressée par vos travaux.

André Millat Carus

Je souhaite simplement rappeler qu'en Rhône-Alpes, 40% du budget d'intervention de l'Agefiph 2013 est utilisé pour développer la formation professionnelle des demandeurs d'emplois en situation de handicap. Quelles que soient les évolutions, l'Agefiph continuera cette coopération active.

Table ronde 1

H+ : quel bénéfice pour les personnes accueillies et les établissements ?

- Maryse Duverger, coordinatrice et référente H+ au Greta de Grenoble.
- Delphine Curvat, référente H+ au CFPPA les Sardières
- Gérald Guillon, directeur du pôle formation à Alynea
- Marie-Odile Novelli,

Qu'apporte H+ à vos établissements ?

Maryse Duverger

Nous avons un vécu de 3 ans d'H+. H+, C'est avant tout une démarche citoyenne et un acte politique. Bien sûr il se faisait déjà des choses dans les Greta mais ce n'était pas normé ; on faisait des actions qui reposaient sur la volonté des formateurs sans grande structuration. On ne capitalisait pas beaucoup. Par exemple, à Grenoble, on a travaillé avec des sourds et on s'aperçoit quelques années après que notre savoir-faire est parti.

H+ apporte un bénéfice pour toute l'équipe : les formateurs, les encadrants, les responsables et les administratifs. Cette démarche a eu un rôle fédérateur : c'est un liant fort parce qu'on s'est mobilisé sur une problématique qui nous concernait tous. On a fait évoluer des pratiques : on a innové, repris pied sur de la curiosité.

Pour fédérer, nous avons fait une exposition de photos « choc » et belles (ex. mannequins pour des grands couturiers ou pour L'Oréal, en situation de handicap). Cette exposition a marqué l'entrée dans la démarche en changeant notre regard sur le handicap.

Delphine Curvat

Nous sommes entrés dans la démarche H+ en novembre 2011. La démarche H+ permet de fédérer l'équipe ; pour donner un exemple nous accueillons des jeunes trisomiques pour un CAP par apprentissage ; toute l'équipe pédagogique et administrative s'est rendue dans les établissements qui avaient accueilli ces jeunes pour échanger sur les modalités d'accueil et comment travailler avec eux. Puis le suivi se fait par un travail quotidien qui bénéficie à tout le reste du groupe.

Cette démarche a aussi permis de changer le regard sur le handicap : sur la trisomie, beaucoup de formateurs avaient peur et dès la 1ère semaine, les formateurs revenaient en disant « ça se passe bien, les échanges se font bien entre les jeunes ». Même les formateurs d'autres groupes avaient envie d'entrer dans cette équipe pédagogique !

Enfin, H+ nous met en lien avec des partenaires qui vont suivre ces jeunes. Nous avons la chance d'être UFA du CFA régional de l'agriculture et nous pouvons échanger sur nos pratiques en tant que référents, plusieurs fois par an.

Gérald Guillon

Même si nous étions engagés dans le schéma régional depuis 2007, nous avons reçu au départ cette démarche comme un gadget, une obligation si nous voulions être présents dans les prochains appels d'offre. A Alynea le service emploi formation ne représente qu'une petite partie de l'activité (SAMU social 69, CHRS ...). L'accompagnement a toujours été le métier d'Alynea et nous estimions être des « cadors » et n'avoir besoin de rien.

En 2010, en entrant dans la démarche H+, nous nous sommes aperçus que nous étions très loin de ce que nous imaginions, du fait d'une absence de formalisation qui donnait peu de repères aux formateurs et aux stagiaires. La démarche H+ qui est une démarche d'amélioration continue a vraiment impacté fortement la formation.

Le directeur du pôle insertion, le responsable pédagogique et un chargé d'orientation professionnelle ont suivi la formation de référent. Le choix de former un chargé d'orientation professionnelle, un tiers pour les formateurs, a été très intéressant. On s'est rendu compte que certains formateurs étaient en difficulté alors qu'on pensait que tout allait de soi, ce qui nous a amenés à retravailler jusqu'au déroulé pédagogique.

Marie-Odile Novelli, qu'est- ce qui vous semble important dans ces propos ?

Processus qualité : ce qui est majeur c'est la capitalisation et l'implication des directions.

Enjeu de citoyenneté : comment coopérer, créer du lien, se serrer les coudes pour faire face à l'incertitude ? C'est plus facile si on a des valeurs en commun ; d'où l'importance de faire tomber les idées reçues sur le handicap.

Quels bénéfices pour les personnes accueillies ?

Maryse Duverger

Le référent est une personne identifiée reconnue, un facilitateur que la personne en situation de handicap peut aller rencontrer si elle le souhaite : c'est une ouverture qui libère la parole.

Cette liberté de parole a été un fort déclencheur sur la façon d'apprendre et nous avons constaté des réussites : de petites réussites qui ont permis de valoriser les personnes en situation de handicap au sein du groupe, puis des poursuites d'études que nous n'avions pas imaginées.

Delphine Curvat

L'accueil personnalisé permet d'écouter les besoins et de s'adapter aux demandes de la personne. La création d'un réseau de partenaires autour de lui rassure le stagiaire et permet d'aller voir plus souvent les apprentis, en entreprise.

L'accueil de ces jeunes trisomiques nous a aussi incités à travailler aussi sur la notion de livret de compétences qui permet de valoriser les compétences acquises dans la perspective de l'insertion en entreprise.

Gérald Guillon

Difficile pour nous de mesurer les bénéfices dans la mesure où nous ne faisons pas de formation qualifiante et ne pouvons mesurer l'évolution du taux de réussite.

Nous relevons toutefois un marqueur intéressant : le nombre de ruptures de parcours a beaucoup diminué (sur des parcours de projet pro, redynamisation...) : ça marche !

La démarche H+ permet une parole et un regard décomplexés sur le handicap. Par exemple, nous parlons du handicap et de la loi de 2005 à l'ensemble de nos stagiaires. Nous avons du coup constaté que certaines personnes parlaient de leur handicap au reste du groupe.

On repère des difficultés chez certains stagiaires et régulièrement nous faisons des montages de dossiers MDPH : le référent est facilitateur.

On a amélioré tout notre accompagnement, pour tous les stagiaires ; on a facilité les choses pour la recherche de stage en entreprise.

Cela suppose toutefois de dégager du temps au référent.

Marie-Odile Novelli : qu'est-ce qui vous semble important dans ces propos ?

Je vais commencer par les marges de progression. On n'en sort pas : on en revient toujours au bénéfice pour la structure et pour tous, on ne sait pas ce qu'en pensent les personnes en situation de handicap ! Il faut que nous trouvions un moyen de les interroger !

Vous confirmez les sensations que nous avons en étant loin du terrain.

Il ne faut jamais imaginer que les portes sont fermées.

Ce qui est vrai pour les personnes en situation de handicap, évidemment que ça l'est aussi pour tous les autres.

Un mot pour conclure

Maryse Duverger

Partenariat : notre présence ici est le signe que nous créons du lien ; c'est notre objectif d'intensifier nos relations avec les missions locales, niveau régional, départemental, associations...

Delphine Curvat

Renforcer le **lien avec l'employeur**.

Gérald Guillon

Synergie pour compenser l'absence de moyens liée au contexte.

Table ronde 2 : Confidentialité et partage d'informations : quel équilibre

- Rebecca Chappe, directrice du CEFRA
- Yamina Benedris, chargée d'insertion et référente H+, IFRA Est Lyonnais
- Gloria Kibler, conseillère du travail et sociologue

Introduction : Charles Dubourg

Dans les organismes de formation H+, comme dans d'autres structures accueillant des personnes en situation de handicap, la question du partage d'informations entre professionnels se pose en permanence. Jusqu'où faut-il aller ou ne pas aller dans la transmission d'informations orales ou par écrit ? Les référents attendent des réponses pratiques à cette question. Pour éclairer la problématique, le cadre juridique est essentiel, mais ne doit pas constituer un carcan ni l'unique réponse. L'enjeu est de permettre aux stagiaires et personnes accompagnées de réussir leurs apprentissages, en tenant compte des éventuels freins (voire des talents d'adaptation), que leur « procure » le handicap. Nous allons donc partir des situations vécues par deux organismes de formation, et interroger le cadre juridique à la lumière de leur expérience, pour proposer des pistes de mise en œuvre dans vos différentes structures...

Rebecca Chappe puis Yamina Benedris, je vous laisse la parole pour vous présenter.

Rebecca Chappe

Le CEFRA existe depuis 1987, c'est un organisme spécialisé dans l'accompagnement à la construction de projet professionnel, l'emploi de personnes en situation de handicap, et le conseil aux employeurs pour l'accompagnement de salariés vers le retour à l'emploi (après maladie ou situation de crise). Nous travaillons en particulier avec des personnes en situation de « handicap invisible » : handicap psychique, maladies chroniques comme le VIH, épilepsie, retour à l'emploi après un cancer, ...

Pour le grand public, ce sont des handicaps à « forte représentation » : la personne, même si elle s'accepte, est confrontée à la représentation de son environnement, et cela induit d'emblée le problème de la confidentialité. Le secret fait partie intégrante de notre suivi, dans le travail avec la personne sur l'acceptation de son handicap et de ce qu'elle veut en laisser transparaître (tout en travaillant avec elle sur la manière d'aborder le travail en tenant compte de sa problématique).

Nous sommes régulièrement confrontés à la représentation des employeurs : si la personne veut bénéficier d'un aménagement de poste, l'employeur va au bout d'un moment chercher à connaître le handicap. L'enjeu est donc de travailler sur les contre-indications, plutôt que de répondre à l'employeur qui veut savoir ce que la personne a comme handicap. Nous devons négocier avec l'employeur la limite de l'information à lui donner, et insister sur les conséquences dans le poste de travail.

Yamina Benedris

L'IFRA Est Lyonnais est un organisme de formation, issu de la Fédération Léo Lagrange, depuis plus de 35 ans. Il a travaillé avec les publics les plus en difficultés au début, et maintenant avec une diversité de publics.

Je suis formatrice, chargée de mission, et référent H+. J'interviens sur des actions de qualification et des accompagnements pour des publics de niveaux très différents (ASI, Prestations RSA, ateliers espace emploi, AOF, DIP, ...) avec une grande diversité de prise en charge.

Le sujet de la confidentialité est plus difficile lorsqu'il ne s'agit pas d'un handicap fonctionnel (le plus difficile est de repérer et agir avec des comportements « inhabituels ») : il est donc important de garder la confiance de la personne avec le prescripteur, sans forcément avoir d'éléments de réponse, mais seulement des éléments observés en formation. Cela suppose que les formateurs aient de l'ancienneté, et aient une bonne relation avec les entreprises dans le cadre de l'alternance. L'IFRA « constate » avec la personne, mais il n'est pas facile d'en parler avec le prescripteur.

Madame Kibler, vous avez fait une carrière dans le domaine social, et intervenez souvent auprès de professionnels sur la question du secret professionnel, pouvez-vous vous présenter en quelques mots...

Gloria Kibler

En tant qu'assistante de service social du travail et conseillère du travail, j'ai exercé mon activité en entreprise, dans le secteur privé ou public, en tertiaire comme en production. J'ai également exercé mon activité en

service de santé au travail, mis en place bien avant la loi du 20 juillet 2011 réformant l'organisation de la médecine du travail.

Par ailleurs, en tant que coordinatrice technique d'un groupe d'assistantes de service social du travail, j'étais chargée de valider les différents écrits professionnels mais aussi la tenue des dossiers « sociaux » informatisés. Comme chef de projet formation, j'ai développé le cadre législatif depuis la loi de 2005 et j'ai été amenée à coopérer avec les Sameth, en montant des interventions communes auprès des assistants de service social du travail. Enfin, membre du bureau de la Société de médecine et santé au travail de Lyon, cette dernière m'a confié l'organisation d'une conférence sur « la situation du handicap et le maintien dans l'emploi ». C'est pourquoi, tout au long de ma carrière professionnelle, j'ai été amenée à interroger la pratique du partage de l'information avec des acteurs tenus au secret professionnel mais aussi avec d'autres qui ne le sont pas.

La question du partage de l'information se pose au quotidien à l'assistante de service social, puisqu'elle est tenue au secret professionnel par profession. (cf. les Art. 226-13 du code pénal, Art. L. 411-3 du Code de l'action sociale et des familles, Art. 9 du Code civil, Art. 11 et 11 bis A de la loi N° 83-634 du 13 juillet 1983 du statut des 3 fonctions publiques).

Aujourd'hui, je suis formatrice auprès des assistantes de service social de la CRAMIF et des CARSAT sur « la prévention de la désinsertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des assurés en situation de handicap ou en arrêt de travail de longue durée » et des personnels des services de santé au travail interentreprises à l'Afometra.

Rebecca Chappe puis Yamina Benedris pouvez-vous exposer comment se pose concrètement la question de notre table ronde à partir d'exemples concrets ? Difficultés et réussites.

Rebecca Chappe

Cas concret récent d'un salarié, 30 ans d'entreprise dans une grande entreprise nationale, privatisée depuis peu. Paul, en situation de handicap psychique, y travaille sur une fonction support. L'entreprise passant du fonctionnement d'un service public connu de tous à celui d'une entreprise privée avec ses contraintes de rentabilité, Paul est de plus en plus déstabilisé et commence à avoir des comportements de plus en plus surprenants pour ses collègues. Paul arrive au CEFRA pour un accompagnement et nous confie qu'il souffre de paranoïa et de dépression chronique. La question posée par la mission handicap, le manager et les collègues (entre les lignes ils nous le confient pour le « pousser tranquillement vers la sortie ») est : « il nous fait peur, on n'ose même pas prendre l'ascenseur avec lui ». Paul nous demande de parler à sa manager qui le connaît bien et dont il sait qu'elle l'accompagne. Afin de la rassurer sur le fait que Paul n'est pas dangereux, nous convenons d'une conférence téléphonique et tout à coup j'entends que le haut-parleur s'est déclenché ! Je crois parler à une personne avertie, pour faire avancer la situation de Paul dans son service et ma parole est diffusée, je ne sais à qui ; je m'arrête sans savoir si c'est trop tard et aborde des sujets beaucoup plus généraux.

Typique : nous sommes détenteurs d'une info sensible, faisons le lien en accord avec le bénéficiaire et tout à coup notre parole va plus loin que ce qu'on aurait aimé

Yamina Benedris

Voici un exemple en formation : une jeune femme préparant un concours d'aide-soignante ; elle avait un parcours riche sur le papier, avec de l'expérience, mais elle montrait un comportement qui questionnait un peu, avec des zones de flou sur son parcours professionnel et les motifs de fin de ses contrats. Or, elle se positionnait sur des métiers de soins, avec une forte dimension relationnelle. Les autres formateurs ayant le même ressenti, nous décidons de rentrer en lien avec son prescripteur, la Mission locale pour savoir si ces comportements sont nouveaux. Sa référente, gênée à l'idée de rompre le lien de confiance qui la liait avec cette personne est restée assez évasive. Or, le problème se posait pour le passage en entreprise sachant qu'elle voulait travailler auprès de personnes âgées. C'est un exemple de situation très délicate pour nous.

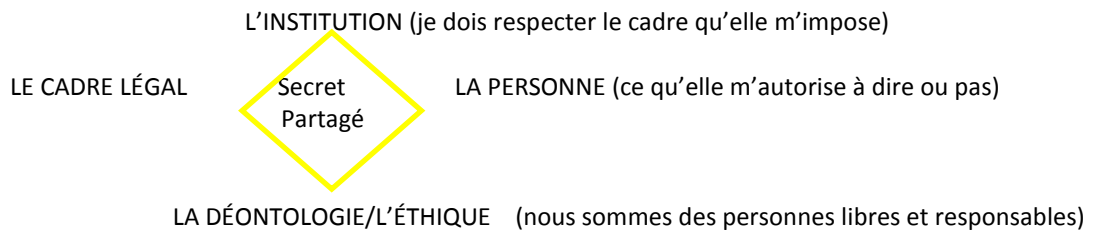
Je pense à un autre exemple d'accompagnement individuel, où il y a plus de temps à consacrer au diagnostic. Il s'agissait d'un jeune ayant fréquenté un IME, bénéficiaire du RSA, qui souhaitait travailler en milieu ordinaire. Avec son accord, nous avons pu prendre contact avec différents partenaires qui le connaissaient pour reparler de son projet de travail en milieu ordinaire... Grâce à cet éclairage, le jeune a pu faire une expérience en milieu ordinaire qui n'a pas été concluante pour lui pour revenir sereinement en milieu protégé...

Gloria Kibler, quels sont les points essentiels à retenir du cadre juridique du partage d'informations entre institutions ?

Gloria Kibler

Tout d'abord, il nous faut définir ce qu'est une « information secrète » pour ensuite pouvoir la partager. Selon le « Petit Robert » une information secrète est un « ensemble de connaissances, d'informations qui doivent être réservées à quelques-uns et que le détenteur ne doit pas révéler ». La question pour le professionnel est donc : « à quel moment l'information que me livre une personne est couverte par le secret ? ». Dans notre pratique professionnelle c'est lorsque la personne nous dit « je vous le dis à vous, mais vous n'en parlez à personne ». Se pose alors la question au professionnel : « quel positionnement adopter au regard du cadre juridique et du respect de la personne » ?

Entre institutions, le partage de l'information pose la question du positionnement professionnel que nous pouvons décrire en tension entre 4 pôles :



Le professionnel doit toujours se poser les questions suivantes : Que puis-je partager ? Pour quel objectif ? Avec qui ? Avec l'accord de qui ? Et si je me tais, quels en sont les risques ?

Première illustration : le médecin du travail m'oriente un salarié chauffeur de poids lourd. Au cours de l'entretien, cette personne m'annonce qu'elle fait de « l'apnée du sommeil » et qu'il lui arrive de s'endormir au volant, de courte durée certes, mais...». Je lui demande si elle en a informé le médecin du travail : la réponse est « NON ». Je lui fais remarquer les conséquences que peut entraîner un endormissement au volant et qu'elle doit impérativement en informer le médecin du travail. Réponse : non, car il me mettra une inaptitude au poste de travail. Je l'informe que le cadre légal de l'exercice de mon métier m'oblige à informer le médecin du travail même s'il n'est pas d'accord (Ici assistance à personne en danger, Art. L. 223-6 du Code pénal). Entre institutions la communication d'un dossier ne se pratique pas, cela n'empêche pas le partage d'informations dans l'intérêt de la personne, du professionnel et de l'institution.

Seconde illustration : je suis sollicitée par une personne malentendante, ingénieur dans un établissement travaillant pour la sûreté nucléaire afin de l'aider à renouveler ses prothèses auditives. Au cours de l'entretien elle m'informe qu'en réunion technique elle a du mal à entendre ce qui se dit et du coup s'autocensure pour intervenir dans la discussion d'une part et craint de ne pas corriger ses erreurs si elles existent dans son propre travail d'autre part. La question est : « comment aménager la salle de réunion pour qu'elle puisse participer pleinement aux échanges et ne plus se trouver en situation de retrait et de stress ? ». Je lui demande si elle m'autorise à en parler aux responsables dans l'établissement : elle me donne son accord. Que vais-je partager avec les responsables sans que la situation de cette personne ne devienne plus compliquée ? D'où la question du partage de l'information au sein de l'institution qui doit respecter les règles déontologiques et éthiques dans l'intérêt de la personne.

Par conséquent, le partage de l'information oblige à être au clair avec notre positionnement pour préserver la confiance des personnes, répondre au respect des missions confiées par l'institution, et accepter les contraintes de l'action collective en interne ou en externe. Tout ce travail de partenariat nous oblige à partager des informations et à nous poser la question toujours de ce que je peux partager.

Tout ce qui vient d'être dit s'applique aux écrits professionnels, papiers ou informatisés :

- Le dossier papier : par exemple dans l'élaboration du « projet de vie » lors d'une demande de RQTH suppose de n'exposer que des informations nécessaires à la compréhension, l'analyse et l'évaluation de la situation de la personne ;
- Le dossier informatique (Cass. Sociale du 18/10/2006) : l'arrêt prévoit que « les fichiers stockés sur l'ordinateur du salarié sont présumés avoir un caractère professionnel dès lors qu'ils n'ont pas été identifiés comme personnels et peuvent être ouverts hors la présence de la personne » ;
- Le message électronique (Cass. sociale du 2/10/2001) : l'arrêt pose le principe de l'inviolabilité de la correspondance du salarié : « l'employeur ne peut pas consulter les messages personnels sans violer le secret des correspondances ». Il faut mettre dans objet : « strictement personnel et confidentiel ».

- Le SMS (Cass. Sociale du 23/05/2007) : l'arrêt prévoit que « l'utilisation par le destinataire des messages écrits téléphoniquement adressés, SMS, dont l'auteur ne peut ignorer qu'ils sont enregistrés par l'appareil récepteur, est un mode de preuve admissible ».

En conclusion, je dirai que malgré le cadre juridique contraignant, le partage de l'information est possible entre professionnels, en interne comme en externe de l'institution à condition de respecter les règles déontologiques et éthiques protégeant la personne et l'institution. Bien souvent, nous évoquons « le secret de Polichinelle » mais devons-nous céder à ce contexte ?

Cette information donne un cadre et éclaire la tension qui existe au quotidien sur ce sujet. Quelles sont vos réactions, Rebecca Chappe et Yamina Bénédris ?

Rebecca Chappe

Face aux demandes insistantes des employeurs, il ne faut pas trahir la confiance des bénéficiaires, et c'est l'objet d'une vigilance de tous les instants. D'autant plus que dans notre structure, la parole est libre, le handicap est « banalisé » et l'on risque d'oublier qu'on traite d'une information sensible. La vigilance s'exerce par un rappel constant en réunion d'équipe, ainsi que sur le choix des outils (comment on compile l'information, à partir des notes des professionnels). Nous cantonnons nos informations aux employeurs sur les effets du handicap et ne répondons jamais sur la pathologie.

Nous utilisons aussi des codes couleur dans les dossiers pour éviter de rappeler la nature du handicap dont souffre la personne et ne pas la stigmatiser. Certains mots ne sont pas utilisés, comme par exemple, le mot « psychique » ou « VIH ».

Yamina Benedris

Par rapport à cette notion de secret professionnel partagé, c'est très difficile quand on n'intervient pas dans le secteur médico-social. J'interviens sur des actions d'insertion professionnelles avec énormément de contacts avec les employeurs. Difficile de préserver le stagiaire en essayant de l'accompagner dans sa recherche de lieu de stage sans qu'il ne se mette en danger. Certaines entreprises apportent un cadre bienveillant ; la question du réseau et du travail avec le plus grand nombre d'entreprises se pose aussi.

Pour conclure, Madame Kibler, quelles recommandations formulez-vous aux référents H+ présents aujourd'hui pour répondre aux enjeux de confidentialité et de partage d'information ?

1. Obtenir dans la mesure du possible l'accord de la personne et définir avec elle quelles informations partager (Respect de la vie privée, Art. 9 du Code civil),
2. Évaluer la situation par rapport à un éventuel danger, dans le cas par exemple d'une personne en situation de handicap qui ne veut pas divulguer sa pathologie associée (Assistance à personne en danger, Art. L. 223-6 du Code pénal),
3. Distinguer secret médical et confidentialité des données : le secret professionnel, institué dans l'intérêt des patients, s'impose à tout médecin dans les conditions établies par la loi. Le secret couvre tout ce qui est venu à la connaissance du médecin dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire non seulement ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'il a vu, entendu ou compris », Art. R. 4127-4 du code de la santé publique),
4. Le respect du cadre juridique si possible : renvoie à notre éthique, à notre positionnement professionnel. On peut engager sa propre responsabilité.
5. Ne pas rester seul si nous sommes dans le doute : en parler aux collègues tenus aux mêmes obligations, à sa hiérarchie si nécessaire,
6. Veiller à ne pas compromettre la relation de confiance nécessaire à tout travail dans le domaine médico-social.

Table ronde de synthèse des 5 ateliers de l'après-midi

Cinq témoins rapportent ce qu'ils retiennent de l'atelier auquel ils ont participé et Laurence Castagnetti, membre du comité de concertation, réagit en écho.

Atelier 2 : Troubles DYS : comment faciliter les apprentissages ?

Témoin : Hélène Lelarge, ENILV

Ce que vous avez découvert dans cet atelier, le flash de l'atelier, pour vous ?

Ne pas s'enfermer dans les différents DYS mais de bien redéfinir les « dysférences »

Les 3 points clefs que vous retenez

- Valoriser l'effort et les points forts,
- Aider à prendre confiance,
- Accompagner la personne dans sa propre recherche de compensation.

Et des outils :

- Stop stylo rouge ! on utilise des codes couleurs pour la signalétique,
- Pas de bruit dans le groupe classe ou formation,
- Vraiment former les équipes de façon approfondie : en 1h15 on survole seulement le sujet.

Ce que vous avez envie d'expérimenter ?

Oser tenter, tester des pédagogies innovantes.

Réaction de Laurence Castagnetti, membre du comité de concertation H+

- Partenariat, complémentarité, on fait ensemble !
- Les référents H+ peuvent impulser un mouvement qui fait que les lignes bougent,
- En comité de concertation, on voit bien l'évolution collective et l'investissement des OF.

Atelier 5 : Compensation du handicap : aides, prestations, adaptations pédagogiques dans le cadre des contrats d'apprentissage.

Témoin : Attika Djoudi, CFA du groupe IGS

Ce que vous avez découvert dans cet atelier ?

Pour les contrats de professionnalisation, l'Agefiph se repose sur 2 OPCA : l'OPCALIA et AGEFOS pour le financement des compensations.

Les 3 points clefs que vous retenez

- La compensation peut être utilisée pour accompagner le tuteur côté entreprise,
- Equilibre subtil à trouver entre individualisation des parcours et intégration du jeune dans le groupe,
- Confidentialité en écho à la table ronde du matin.

Ce que vous avez envie d'expérimenter

Comme nous sommes en construction d'emploi du temps, bloquer une formation de tous les formateurs sur les DYS.

Réaction de Laurence Castagnetti, membre du comité de concertation H+ :

L'entreprise est aussi un partenaire ; l'accompagnement des travailleurs handicapés relève de la haute couture et pas du prêt à porter.

Atelier 4 : Comment aborder le handicap avec les employeurs ?

Témoin : Corrize Vallogia, GRETA Tertiaire.

Ce que vous avez découvert dans cet atelier ?

Les entreprises sont encore moins expertes que nous. C'est l'interaction des expertises complémentaires qui peut faire la réussite de l'intégration d'une personne en situation de handicap en entreprise.

Les 3 points clefs que vous retenir

Rassurer toutes les parties prenantes (stagiaire, employeur, équipe)

- le stagiaire qui doute souvent,
- les employeurs : montrer que leurs représentations sont fausses, informer et sensibiliser,
- les équipes : les encourager à communiquer, à donner à voir et à capitaliser.

Se mettre en réseau

- favoriser la place d'acteur de la personne en situation de handicap. Bien identifier « à qui on parle » et « qui parle » pour ne mettre personne en situation de défiance ou de peur.

Ce que vous avez envie d'expérimenter

Au Greta nous faisons déjà des choses ; organiser une réunion à l'attention des formateurs pour essayer la formation sur les troubles dys, pour affirmer aux équipes leur légitimité, leur compétence

Aller à la rencontre : les équipes avec d'autres, un réseau de référents dans le temps, car un atelier c'est beaucoup trop court et frustrant.

Echo de Laurence Castagnetti, membre du comité de concertation H+

- La formation est un véritable outil pour aller vers l'emploi,
- Passer un certain nombre de préjugés, que nous avons tous,
- H+ permet d'avoir un interlocuteur averti.

Atelier 3 : Comment faire sa place de référent H+ ?

Témoin : Anna Vanzetto, CFAI AFPAM

Ce que vous avez découvert dans cet atelier ?

Le référent est un interlocuteur privilégié, médiateur et appui pour les personnes en situation de handicap, les équipes et les directions ; il ne peut pas tout faire mais il est là en appui et médiateur.

Les 3 points clefs que vous retenir

- Partage, mutualisation et création d'un réseau de référents ; nous avons parlé de la solitude du référent : c'est pour cela que ces journées sont importantes ;
- Un référent doit être connu en externe auprès des prescripteurs ;
- Importance de l'expérience pour prendre confiance en soi, et s'il faut, si telle ou telle expérience nous met en difficulté, ne jamais hésiter à déléguer.

Ce que vous avez envie d'expérimenter

Envie de donner à cette fonction la vraie légitimité qu'elle doit avoir au sein de la structure et à l'externe.

Echo de Laurence Castagnetti, membre du comité de concertation H+

Nécessaire reconnaissance des référents, mais pas seuls : en réseau.

Atelier 1 : qu'attendez-vous d'un réseau de référents ?

Témoin : Béatrice Marcadet, CFA de l'IGS

Ce que vous avez découvert dans cet atelier

Témoignage de J.Teilen à l'AFPA : 9% de stagiaires sont en situation de handicap. Dans mon CFA, 1,5% : une grosse marge de progrès que l'exemple de l'AFPA nous montre qu'on peut atteindre.

Les 3 points clefs que vous retenir

- Besoin d'un réseau de référents et envie de chacun des référents présents de contribuer, ce qui est rassurant et encourageant ;
- La démarche H+ est collective et doit émaner de la direction. C'est un projet d'entreprise qui doit être décliné ;
- Mettre en place un maillage de formation des salariés : chacun a un rôle à tenir.

Ce que vous avez envie d'expérimenter

Décliner cette formation à tous les niveaux de l'entreprise pour sensibiliser encore plus et donner les moyens d'accueillir au mieux.

Echo de Laurence Castagnetti, membre du comité de concertation H+

Rien n'est possible sans une volonté affirmée de la direction et chacun à sa place doit participer à cette volonté d'accueil des personnes en situation de handicap.