

LA CONSEQUENCE DU H ET LA PERFORMANCE ATTENDUE

AUVERGNE – RhôneAlpes



LA CONSEQUENCE DU H ET LA PERFORMANCE ATTENDUE

Atelier du 30 avril 2015 :

⇒ Questionnements / Remarques des participants

- Comment, concrètement, je peux aider la personne ; les dispositifs sont courts : 6 mois. Les personnes ont des problèmes de santé, Exemple : une personne souffrant de problèmes de dos a besoin d'un siège ergonomique.
- La mise en place des adaptations sur un temps court est difficile.
- La reconnaissance handicap en tant que telle et les aménagements à mettre en place sur un temps court sont compliqués.

Le terme de performance...

Est-ce que les jeunes, malgré leur handicap, peuvent faire la formation qu'ils souhaitent ? Comment leur dire « non ». Ils sont jeunes et rêvent, exemple : une jeune ayant des troubles de l'attention en formation ébénisterie, s'est physiquement blessée, gravement, du fait de ses troubles.

Pour une personne dyspraxique, « l'ébénisterie » n'était peut-être pas la formation à faire ?

Elle est toujours élève chez nous. Les conséquences de sa blessure : elle est marquée physiquement (coupure pouce, fracture, séquelles). Elle veut se réorienter vers la fleuristerie.

Lors des journées portes ouvertes, les jeunes exposent leurs souhaits, mais s'il y a des limites au milieu ordinaire, nous n'avons pas tous les moyens financiers d'agir.

Peut-être qu'avec plus d'expérience, je pourrais faire d'autres choses, mais aujourd'hui je ne sais pas lesquelles.

Dans les ESAT (troubles psychiques) il y a également une « performance attendue »...

Les personnes sont souvent en arrêt maladie. Lors d'ateliers de parole d'1/2 journée par semaine, l'atelier peut se transformer en atelier syndicaliste !

Dans l'ESAT, on parle de leur fatigue, et de performance...

Comment pallier à cet écart ? Depuis que l'on accompagne ces personnes, on constate un écart entre les capacités des personnes et ce que propose le monde du travail. Cela va crescendo d'après le retour des encadrants techniques...

Comment fonctionner en ESAT ? Des activités qui correspondaient aux capacités des personnes disparaissent. Cela a des conséquences graves...

Dans le cas de jeunes, l'écart avec la « performance attendue » est la cause principale de l'échec.

Lorsque le handicap est invisible, avant l'entrée en formation, il nous faut faire comprendre aux parents que le projet n'est pas réalisable, c'est ce qui est difficile. La maman ne voulait pas comprendre.

⇒ L'intervenant : avait-on besoin que la maman comprenne ?

Oui avec des jeunes de 15 ans, c'est préférable.

La maman comprendra d'autant plus facilement que la position du CFA sera clairement posée.

La notion de « performance attendue » dans le CFA est une finalité commune avec l'entreprise mais représente deux réalités différentes

Il est difficile de faire accepter et d'être capable de dire au jeune que son projet ne pourra pas fonctionner

Situation 1 : Un jeune dyspraxique est en contrat dans l'entreprise de ses parents. La maman veut garder son fils dans son entreprise.

C'est toujours bien que les parents soient présents même si le jeune a 20 ans. Même si c'est compliqué de faire admettre à la maman la réalité, le jeune a très bien accepté l'accompagnement, la demande de RTH est en cours.

C'est tout à fait jouable avec une adaptation telle que la conception par ordinateur.

Nous avons besoin de financement pour mettre en place des adaptations.

Situation 2 : Une entreprise nous interpelle ; le jeune est demandeur d'adaptations, nous n'avions pas détecté la situation à l'entrée en formation.

Le jeune, accompagné, n'avait pas l'autorisation d'utiliser une machine seul. Une progression a été définie avec un objectif clairement annoncé au départ comme quoi ce n'était pas le diplôme qui était visé. L'objectif à atteindre était l'acquisition de compétences réalistes face au métier.

Il a fallu faire un chemin avec la maman, le papa et ce jeune qui aurait dû être en ESAT

La « performance attendue » est différente entre le CFA et l'entreprise

⇒ **L'intervenant :** *mais comment ça se mesure la performance en entreprise ? En amont ?*

Pourquoi la mesurer en amont ? Lorsque l'on reçoit un jeune on lui dit rarement « voilà ce que nous on attend » et « voilà ce que l'entreprise attend ». Ce n'est pas évident de dire ça ; ça ne va pas marcher, on ne peut pas savoir.

Le problème, c'est l'écart. On ne peut le savoir qu'après. On peut le savoir que par un bilan. Ça ne se fait pratiquement jamais en amont de mesurer les écarts.

Un jeune avec RQTH a des difficultés, on va les savoir et il y aura des aides. Il arrive qu'un jeune ait une RTH et ait un contrat. Le patron vient, il dit « je peux pas » alors que c'est le jeune qui ne peut pas !! L'entreprise ne peut pas, face aux critères attendus.

⇒ **L'intervenant :** *et est-ce que ça peut arriver avec un apprenti qui n'a pas de RTH ?*

Oui, c'est possible

Situation 3 : Il y a des cas qui sortent des situations de handicap, comme par exemple le port du voile.

Ça ne marche pas, on le leur a dit en amont pourtant, mais elles ne l'enlèvent pas et ça ne marche pas. J'accompagne une jeune femme qui porte un voile. Son Handicap, c'est son voile, c'est un handicap social.

Cette jeune femme est une belle personne, très souriante, très agréable, son visage, son voile... Elle voulait travailler comme agent d'accueil, elle a le bac mais on lui demande d'être plutôt assistante commerciale, bureautique... Elle n'a pas conscientisé les attendus en allant rencontrer d'autres employeurs. Elle peut avancer là-dessus.

Cette jeune femme est une belle personne, très souriante, très agréable, son visage, son voile... Elle voulait travailler comme agent d'accueil, elle a le bac mais on lui demande d'être plutôt assistante commerciale, bureautique... Elle n'a pas conscientisé les attendus en allant rencontrer d'autres employeurs. Elle peut avancer là-dessus.

Le référente de l'action qui est au courant va discuter avec la personne pendant le temps du parcours (3 ou 4 mois), c'est tout une négociation et pourtant nous ne sommes pas dans un cas d'embauche mais de stage.

Comment je me présente à une entreprise avant ma RQTH ou mon voile. On ne peut pas mesurer avant mais on peut faire des mises en situation via Pôle Emploi ou Cap Emploi.

Un conseiller Pôle Emploi l'a positionnée ; elle est allée aux toilettes pour enlever son voile. Le retour que l'on a eu de l'entreprise : « trop de fragilité » pour accueillir... Mais le conseiller a dit que c'était à cause du voile...

⇒ **L'intervenant :** *elle rentre voilée et, elle sait se dévoiler pour l'entretien. Elle fait preuve d'un savoir-faire incroyable ! Elle est forte...*

Elle l'a ôté dans la structure ; elle n'est pas inadaptée socialement, et n'est pas forcément « à côté » face à la « performance attendue ». Elle montrait qu'elle savait se déplacer pour l'atteindre.

Pourquoi elle a fait ça ? Mais elle l'a enlevé au bon moment !

Ça dépend du regard du recruteur, et de la communauté extérieure.

Situation 4 : Je refuse d'être une « casseuse de rêve ». Il faut amener l'autre à constater par lui-même que ça ne va pas être possible.

Un jour j'ai reçu une maman avec son fils dysphasique. Je ne comprenais pas ce qu'il disait. Je pensais qu'il voulait faire de la mise en rayon. Mais non, il voulait être « conseiller de vente », parce qu'un de ses copains le faisaient et qu'il ne parle pas bien non plus...

Mais il n'est pas en relation avec la clientèle et l'employeur fait beaucoup d'efforts. Je vais voir avec l'employeur ; c'est aussi de sa responsabilité de dire non.

Une maman veut que sa fille qui est accompagnée d'une AVS en ULIS à raison de 15 h par semaine, fasse un CAP de fleuriste. Mais il n'y a pas d'AVS mobilisable en apprentissage. Le problème c'est la prise de notes, la reformulation, le relationnel. Elle ne converse qu'avec la maman. L'AVS jouait un grand rôle pour son intégration dans le groupe classe. Nous, en apprentissage, les jeunes ne sont pas toujours bienveillants... Comment l'intégrer dans la classe avec les formateurs. Ils vont me dire : « qu'est-ce que tu m'envoies encore, je ne vais pas pouvoir ». Je ne me sens pas de me battre avec les formateurs qui vont me dire que c'est déjà difficile.

⇒ **L'intervenant : vous êtes seule face à cette jeune, l'équipe n'est pas « soutenante » ?**

Oui c'est ça, il n'y a pas de communauté éducative. Certains sont ouverts et d'autres non, ils me disent « mais j'ai déjà une classe d'handicapés, tu veux m'en ajouter un ? »...

⇒ **Un participant : moi j'interpelle le CAD, et j'ai vraiment besoin de lui. Je n'hésite pas à les appeler. Pour le bilan d'entrée en formation c'est vraiment aidant.**

⇒ **L'intervenant : moi aussi je suis là pour vous aider mais là en fait je ne peux pas ; je ne peux pas pour le moment. Je ne vois pas le problème, je ne vois toujours pas de quoi vous nous parlez. Vous dites « je voudrais qu'on m'aide ». Mais à quel endroit ? Vous m'avez perdu.**

Un participant : Je n'aimerais pas être à votre place, je comprends ce que vous dites.

⇒ **L'intervenant : Votre collègue elle ne fait pas comme moi ! Vous posez quelque chose, il y en a un qui comprend ; mais l'autre pas du tout. Je comprends « je n'aimerais pas être à votre place parce que la réalité d'un référent handicap avec une équipe de combien de formateurs ? C'est juste pas possible ». Vous pouvez en parler ?** Je ne suis pas là pour aider les formateurs mais pour impliquer les autres ; c'est de la responsabilité de la hiérarchie.

⇒ **L'intervenant : ça ne marche pas, c'est monté à l'envers**
Je me bats avec les armes que j'ai !

⇒ **L'intervenant : la maman arrive avec sa fille. Je ne comprends pas. Vous ne le sentez pas, vous le dites. Qui est-ce qui a un problème ?**

Je suis arrivée à la conclusion avec la maman qu'elle trouve un stage. J'ai retourné le truc, on ne m'entend pas si je dis quelque chose, j'aimerais être entendue.

⇒ **L'intervenant : vous vous dites que la performance attendue ne sera pas atteinte ?**
On ne la connaît pas avant. La compétence professionnelle n'y était pas, et la compétence scolaire non plus.

⇒ **L'intervenant : mais elle n'a même pas 1 petit bout de rien ?**
Je rejette la responsabilité de la décision à quelqu'un d'autre. De quel droit je peux juger de quelqu'un « qu'il n'a pas le niveau »

⇒ **L'intervenant : est-ce que vous imaginez rencontrer quelqu'un sans avoir d'impression ? Non ?**
Je culpabilise de dire que ce ne sera pas possible chez nous



- ⇒ **L'intervenant :** *là on retrouve l'idée selon laquelle c'est monté à l'envers*
- ⇒ **Un participant :** si quelqu'un se présente et ne sait pas bien lire, qu'il dit qu'il est handicapé mais qu'il a envie, je demande ce qu'il peut faire pour me convaincre. Je lui dis que s'il trouve un stage, un employeur, un contrat, je le prends.
- ⇒ **L'intervenant :** *c'est l'inverse : une demande de la maman et non du jeune. Si ça bouche en face vous, allez-vous vous sentir seule ?*

En tant que référente H+, je suis toute seule mais il y a les formateurs. C'est l'établissement qui est en capacité de. Si un jeune me dit « j'ai des difficultés en maths », moi je ne suis pas prof de maths. Quand l'intégration en entreprise se fait, je communique l'information à tous mais je me heurte au nombre, aux différences d'approches des parcours, aux différentes pédagogies, aux différentes sensibilités au handicap. J'aimerais toucher ceux qui ne sont pas réceptifs.

Un jeune qui n'a pas eu son tiers temps s'est plaint. Je lui ai demandé s'il en avait parlé à son prof. Il n'en n'avait pas parlé. J'en parle avec le prof – à qui j'avais envoyé un mail- qui me répond qu'il n'a pas consulté sa boîte mail ! A qui rend-il des comptes ? Et les différents pôles rendent-ils des comptes ? A qui ? Chaque pôle fonctionne de façon hétérogène. Sur le lycée, ça fonctionne bien, c'est cadré. Quand on a le temps de se voir, on échange avec la direction pédagogique, nouvellement nommée. Ça me fait peur de passer par la sanction. Autre cas, on demande aux profs de mettre leurs cours en ligne. C'est demandé depuis 2 ans mais beaucoup ne le font pas. Je demande à la hiérarchie ; ça ne se fait pas, je pointe un manquement pour le handicap. Les formateurs le vivent comme un contrôle. Ça ne fonctionne jamais parfaitement.

- ⇒ **L'intervenant :** *presque heureusement ! Vous aussi vous avez des attendus de performance. Est-ce que votre hiérarchie attend que vous notiez les manquements ? Que disent les parents ? Qu'elle est la position du référent lorsque les parents râlent ?*

J'ai provoqué une réunion avec les formateurs et les parents et ça s'est bien passé.

Situations 5 : Un jeune de 17 ou 18 ans, hyper introverti. Pour la maman il n'y a aucun souci. Il veut faire électricien en bac pro. En centre de formation, il a 17 de moyenne. Il doit trouver une entreprise. Mais ça ne va pas être possible. Il ne parle pas. C'est un vrai handicap, il est limité « autiste ». On le dit à la maman depuis la primaire, mais elle dit qu'il est un peu réservé ! Ils vont se confronter à l'échec. La performance en termes de savoir être avec la clientèle va être difficile. Scolairement, il n'y a pas de soucis, mais il ne répond pas à l'entreprise. On pourrait se dire « vigilance » parce qu'il y a un vrai handicap social mais s'il trouve un employeur... 80% des ruptures sont dues au handicap social « canette, casquette, piercing »

Exemple : un autre jeune de 30 ans arrive avec sa casquette, mal rasé, et ne sentant pas bon. Il a pris conscience qu'il a loupé des employeurs.

Lorsque je reçois les jeunes, je me mets en position d'employeur. S'ils ont ¼ d'heure de retard, je les renvoie. Pourtant pour certains d'entre eux, je les accepte, ça dépend de leur attitude. Des fois ils arrivent et demandent : « qu'est ce qui bloque » ? S'ils arrivent avec ça, c'est gagné, du coup on peut partir de ça. A condition de pas répondre s'ils disent « c'est quoi le problème », en fait, ils savent.

C'est ça notre problème dans l'accompagnement c'est qu'ils conscientisent. Qu'on ne fasse pas à leur place, c'est tout l'art de l'accompagnement. On prend tous ceux qui ont un contrat. On se moque des notes scolaires antérieures. On repart de zéro.

La performance dans cette entreprise on s'en fiche. Il faudrait que l'on aille la mesurer pendant 3 mois, 6 mois, dans une autre entreprise. Sur des CAP, les jeunes ont des problèmes d'illettrisme ; ils ne savent ni lire ni écrire. On les prend en individuel avec un bénévole pendant 2h qui leur redonnent confiance.

Ils se disent « je ne suis pas bête, il faut qu'on m'explique ».

En électricité, il faut être vigilant, exemple : en maths, on fait des petits tests pour voir s'ils ont des aptitudes mais c'est délicat.



⇒ **L'intervenant : est-ce que l'on peut vraiment mesurer la « performance attendue » par l'entreprise ?**

Pas par l'entreprise. Mais il y a un référentiel qui aide quand même à connaître un peu les prérequis mais après ça dépend des exigences de l'entreprise. C'est difficile dans certaines professions, on sait que des employeurs prennent des « petites mains » pas chères. Avec les nouvelles dispositions de Monsieur Hollande, des employeurs, appellent en nous disant « alors c'est gratuit un apprenti ? » !

L'intervenant : vous croyez vraiment qu'on peut éviter de mesurer la « performance attendue » ?

Non ! On met en place un petit stage et on fait des préconisations aux jeunes « de faire un stage en amont » ça leur donne « des billes », exemple : en peinture le jeune voit s'il est un peu habile ou pas. On fait 1 peu de prédiction avec les mise en situation de ce qui marche le mieux.

En formation compétences clés, les stages sont de 3 à 6 semaines. La performance n'est pas prédictive. Le stage est comme une période probatoire au vue de la performance que l'employeur peut proposer dans un contrat. Le seul moyen de travailler sur la notion d'écart et de « performance attendue » c'est lors des visites en entreprises pendant le déroulé du contrat, en voyant ce que l'employeur a dans la tête. L'attente est trop élevée de la part de l'employeur.

L'un a eu plein d'apprentis et celui-là est difficile et il se rend compte au bout d'un an que l'écart est trop important. Et de la part des équipes pédagogiques, c'est le même mouvement. La performance est attendue de la part des formateurs envers les apprentis. Elle est révélée au fur et à mesure avec les apprentis. Le délais pour se rendre compte de la performance ou non est long, par exemple : un employeur s'est rendu compte après 6 mois que le jeune n'était pas à l'aise sur le toit. On a vu des ruptures de contrat suite à une déficience intellectuelle ou une déficience manuelle ; l'apprenti se rend compte qu'il n'y arrive pas, que ce qu'il fait est tout tordu ou qu'il y passe trop de temps.

C'est cela qui est compliqué : comment j'accompagne pour que la personne conscientise que ce n'est pas ça, ou qu'elle est dans le déni. Le patron est rude. Il lui dit de ne pas faire ci, ni ça. Le jeune trouve que le patron ne s'occupe pas de lui.

En tant que référente, une collègue vient me parler d'une situation, On reçoit chacune des personnes en entretien puis, on se retrouve au café et on en parle. Elle me parle d'un accompagnement depuis 6 mois. Je n'en peux plus. Elle lui a montré 50 offres d'emploi, il ne veut pas se présenter... Avec lui, il faut voir au jour le jour, quand il vient en entretien, elle doit comprendre quel est le besoin du jour. Il faut qu'elle fasse une autre proposition qu'elle trouve un contre argument. Il a l'AAH. Il ne peut peut-être pas travailler. Je vais essayer de le dire à la collègue. Ce matin, je retiens une chose : c'est « qu'il ne faut pas répondre ».

⇒ **L'intervenant : peut-être que ça s'applique aussi à votre collègue ?**

J'ai un début de solution « ne pas répondre ». On essaie toujours d'apporter un argument à l'autre mais il s'en fout ! On rame avec nos arguments de formatrice. On ne sait jamais si ça va marcher : on ne fait pas de prédiction.

Situation 6 : Un candidat handicapé « n'a pas de problème » mais il est sourd profond. Il a bataillé pour trouver une entreprise en bâtiment. Il y a danger, risque, mais on communique, il a trouvé une entreprise, il est 1er de sa classe en BP. Ce n'est jamais des candidats à problème. Parfois, ils travaillent plus même. La chambre des métiers a trouvé une entreprise super rapidement. - Souvent ce qui ne va pas, ne marche pas, c'est quand on va « recouvrir » le handicap, le prendre en charge, ou lorsqu'il y a déni.

⇒ **L'intervenant : par rapport à votre collègue, très bien, elle a essayé de ne plus donner d'offre et vous vous lui dites de continuer. Ce n'est pas facile de ne pas donner quelque chose à quelqu'un qui n'en veut pas. Il en demande mais il ne veut pas.**

Ne pas répondre, ça remet à l'étude notre manière de travailler, donner des solutions, donner des moyens, j'ai la solution la bleue, la orange. On est toujours là à trouver la solution, la bonne réponse. Avec ma collègue, j'ai l'impression qu'elle attend une réponse. J'ai l'impression que si je n'apporte pas de solution je ne fais pas mon boulot.

⇒ **L'intervenant : mais en ne répondant pas vous en apportez une ?**



Situation 7 : Sur un dispositif Pôle Emploi, j'ai un bilan à faire, c'est la fin de l'accompagnement. J'ai un exemple de 3 personnes, elles ont vraiment progressé. Cette progression n'est pas prise en compte dans les bilans Pôle Emploi. Nous devons dire combien d'emplois ont-ils cherché, le nombre d'entretiens réalisés, le nombre d'offres et à côté ... le Handicap et les ressources. Le bilan Pôle Emploi est très basique, c'est un tableau d'actions réalisé pendant l'accompagnement et les résultats. C'est basique ; on remplit basique. Réponse basique. Après, plusieurs choses se passent en entreprise. Mais, il n'y a pas de place pour parler de la progression. Là aussi, il y a un écart entre l'accompagnement et l'attendu. Quand Pôle Emploi passe commande, il a pourtant aussi une « performance attendue »...

De rentrer dans des cases c'est le monde idéal ! De tout classifier ce n'est pas possible sur mon poste, chaque situation est chronophage. Il y a une case « type de handicap » mais certaines personnes peuvent être concernées par plusieurs typologies. Laquelle je mets ? Les deux ont des conséquences.

Quand on a des jeunes à placer c'est différent de certains participants. Les jeunes viennent par exemple pour un CAP moto. S'ils ont 26 ans, ils vont coûter plus cher à l'employeur. Ce n'est pas évident de se réorienter.

De notre côté on essaie de le soutenir on lui suggère tel employeur, ou, on lui donne des coordonnées mais on ne fait pas de mise en relation. Le jeune recherche en toute autonomie. Je vais essayer de ne pas trop anticiper. Même s'il est peut être handicapé, je ne fais pas à la place de l'autre.

Exemple : une jeune sourde profonde faisait du polissage. C'était super bruyant et un travail répétitif. C'est ce qu'elle veut faire. Elle aura ou pas son CAP mais de toute façon l'employeur va l'embaucher. Elle est contente et l'employeur aussi.

Exemple : un jeune qui ne communique pas. Il ne s'exprime pas avec les adultes mais le fait avec les jeunes de son âge. Il parle, il chahute avec ses pairs. Il a différentes aides. Il communique avec ses parents. Il détourne le regard. Les classes d'électriciens c'est survolté ! Et ce jeune participe à l'agitation. Il harcèle sa mère de sms pour qu'elle vienne le chercher. Il dit qu'il a fini mais il finissait à 18h. Il disait 17h au planning à sa mère qui finit par lui dire « oui » ! Mais c'est faux, c'était un inter cours. S'il a décidé de s'arrêter, il va errer. Donc elle vient le chercher.

⇒ **L'intervenant : plutôt qu'une erreur de la maman c'est plus un savoir-faire de sa part. Qu'est-ce que vous allez essayer d'inculquer à ce jeune qui ne demande rien ?**

On va lui apprendre des branchements simples : c'est une demande du père. Je ne sais pas s'il aura appris quelque chose chez nous. Comment savoir s'il aurait pu apprendre ? Il aurait fallu un état des lieux avant. Voir avec les profs d'atelier. Avec l'employeur qui est le père, c'est biaisé. Les enseignants n'ont pas proposé d'interventions intermédiaires ou par compétence. Mais c'est difficile d'évaluer, par exemple, avec la prof de français, il ne parle pas et refuse d'écrire. Elle va le noter sur le bulletin ; elle est sensible et il s'appuie sur elle. Ailleurs il n'a pas de contact avec les autres formateurs. C'est un problème institutionnel : tout est basé sur les relations inter personnelles. Je n'ai pas trouvé de façon de communiquer collectivement.

⇒ **L'intervenant : si vous avez provoqué une réunion avec les formateurs à la demande de la maman !** Mais tous les profs n'étaient pas là. Pour l'une, je lui ai donné le n° de tel de la maman pour qu'elle l'appelle.

⇒ **L'intervenant : est-il possible de s'appuyer sur tous ?**

Une coordinatrice des actions handicaps, c'est rare, ça vient se surajouter : y'a une référence qui se surajoute à 1 poste. On essaie de chercher des solutions dans notre OF ; on n'est pas que sur le H. Ce campus, c'est une ouverture, on se complique peut être la vie ou peut-être que ça m'intéresse qu'on se complique la vie pour moi ?

L'intervenant donne la parole au participant qui avait ouvert la séance :

« Je me voyais devant une montagne, me demandant comment être prêt à m'occuper au quotidien de mes stagiaires. Je les aide, les écoute, ce que je retiens de mon rôle de référent c'est « j'écoute et me rends disponible ». Je ne travaille pas à 100 %. Je reçois les gens qui sont en demande.

⇒ **L'intervenant : que vous disent-ils ?**

Ils parlent beaucoup et la plupart du temps, ça leur suffit. Je ne suis pas psy, j'essaie de leur expliquer mon rôle d'interface avec le formateur référent : est-ce que ça a bien commencé, y-a-t-il un problème de planning...



Exemple : « j'ai un traitement, il m'arrive de somnoler. Je ne peux pas arriver tôt ou j'ai besoin de me lever plus tard ». Moi j'entends tout cela et je vais en discuter au cas par cas avec le formateur référent. Si on a besoin de moi on saura me joindre. Mais c'est rare que dans un parcours de 6 mois je vois la personne plus de 3 fois

⇒ **L'intervenant** : *si une personne est repérée par quelqu'un d'autre, si on vous en parle, est-ce que vous demandez à la rencontrer ?*

Non, sauf si je suis moi-même le groupe. En dehors du titre de référent, je ne suis pas prof ni formateur (formater). Je suis un « accompagnateur » à la mesure de la demande. Exemple : pour une demande de remise à niveau, je dis « c'est vague, de quoi tu as besoin » on en discute, c'est pour un concours, quel niveau ?...

Situation 8 : J'ai le cas d'une jeune dame d'origine portugaise en compétence clé pour améliorer son français qui a voulu changer de dispositif et aller sur l'entreprise d'entraînement. Les exigences y sont plus rigoureuses.

Elle souffrait d'une maladie dont les conséquences du traitement qu'elle suivait lui demandaient du temps pour se lever, du temps pour retrouver ses esprits. Elle avait également besoin de plus de pauses. On a eu un débat houleux avec le collègue qui disait « on ne va pas y arriver » et le collègue de l'entreprise d'entraînement a entendu et a dit : « OK, qu'elle vienne faire le test ».

Je l'annonce à la personne qui ne s'y attendait pas. Elle n'est pas la meilleure mais par rapport à d'autres, elle est nettement en avance. On va négocier avec le formateur référent.

Son problème de santé peut l'amener à être en retard mais finalement, elle a toujours été ponctuelle pendant le parcours. J'avais son n° de téléphone, je l'appelais régulièrement comme un tuteur. Je crois qu'elle a voulu me faire plaisir.

⇒ **L'intervenant** : *qu'est-elle devenue en entreprise ?*

Elle avait prévu une opération, aujourd'hui elle travaille à temps partiel.

Atelier du 17 décembre 2015 :

Intervenant : Que vous évoque cette thématique ?

Participant : le « et » entre « conséquences et performance » : vont-elles dans le même sens ? Faut-il les associer ? Les opposer ?

Lorsque je reçois les jeunes, il faut définir ce qu'est la performance attendue du jeune au sens du référentiel examen. Il y a des éléments du référentiel qu'on ne peut pas changer. On sait que ce n'est pas au handicap de s'adapter, mais à nous ou à l'entreprise de s'adapter.

« Conséquences » ça veut dire quoi ? Par rapport à la formation ? Face à la « performance » à viser ?

Intervenant : Quel est votre point de vue à vous ?

Réponse : il y a deux choses différentes : l'examen pour lequel il faut aménager le parcours ; et la performance par rapport à l'examen.

« Performance » est liée à « compétences ».

Il y a des éléments qui ne changent pas : le référentiel

Intervenant : Qu'est-ce qu'une adaptation pédagogique ?

Réponse : en fonction d'une situation de handicap, mettre le jeune en situation plus favorable. C'est souvent sous forme de soutien scolaire. C'est repérer où sont les difficultés et où j'essaie d'apporter une aide concrète. Parfois c'est dur. Même si on essaie de mettre l'adaptation en place, même si on sait que le jeune n'aura pas son diplôme et qu'il l'accepte aussi, il acquiert néanmoins des compétences. Un employeur qui chercherait ces compétences permettrait au jeune d'intégrer ce poste-là.

Nous en tant que référent devons tout faire : l'accueil, l'adaptation, l'aménagement d'examen, le management, l'intégration en entreprise.... Les collègues n'adhèrent pas à une dynamique de groupe où tout le monde se sentirait impliqué. Ça nous demande beaucoup d'énergie... ça demande une autre stratégie, pour certains c'est compliqué pour d'autres formateurs c'est stimulant.



C'est bien le problème de la direction aussi. Il est nécessaire d'écrire le projet pédagogique collectivement : la rédaction d'une part et sa mise en place d'autre part. Mais il y a rarement un document pédagogique écrit. Les seules fois où on se réunit c'est lorsque l'on se sépare du jeune.

Les professionnels sont seuls ; les réunions pédagogiques se tiennent lorsque l'on déjeune ensemble.

On me donne des heures mais ça ne suffit pas. L'adaptation se déroule bien en centre et une fois que ça roule, j'aimerais aller en entreprise par exemple, vérifier la « performance attendue ». Parfois, on n'est pas au courant de ce qu'il se passe en entreprise, les jeunes n'en parlent pas. On connaît le référentiel mais peut-être qu'une année supplémentaire serait nécessaire au jeune.

Intervenant : Comment vous faites avec le jeune ?

Réponse : on échange avec lui sur sa situation, ses difficultés, on lui demande ce qui est difficile pour lui. C'est important d'avoir des aides en termes d'adaptation, des bilans par exemple pour être le plus pragmatique possible. Mais souvent le jeune ne sait pas lui-même faire un retour des temps en entreprise...

Intervenant : et avec vos collègues ?

Réponse : Le jeune se connaissant le mieux lui-même peut parler des conséquences de son handicap. Je peux relayer les informations aux collègues. Je me mets en rapport avec des orthophonistes, des neuro-psy et, j'explique les difficultés et les solutions possibles pour l'équipe enseignante.

La dyscalculie ce n'est pas évident, les dys non plus et certains formateurs ont une image fautive de ceux qui vivent ces situations. Ils pensent qu'ils ne veulent pas travailler, et les considèrent comme fainéants. Si je peux leur apporter un éclairage comme par exemple : éviter de les faire lire devant les autres. Sinon le jeune se braque, le formateur se braque, et l'exclut. Et si on creuse la situation le formateur rétorque que le jeune lui a « répondu ».

J'essaie donc d'apporter le plus d'informations possibles aux formateurs. Il est nécessaire d'être là, présent, de discuter... Mais on n'a peu de temps pour discuter. J'écoute, je compense. Des jeunes sont en difficulté en lien avec le handicap mais pour beaucoup, ils sont en difficultés sans handicap. Les enseignants ne sont pas formés ou informés de ces difficultés. Ils sont malgré tout de plus en plus informés.

J'aimerais que l'accompagnement, en dehors des aspects scolaires, porte sur les aménagements en entreprise... Là on accompagne bien les jeunes mais j'aimerais que l'on puisse également les aider en les sortant par exemple de la classe si nécessaire et que l'on prenne plus en considération les jeunes en faisant quelque chose de plus concret.

Intervenant : vous avez dit que le public a changé ?

Réponse : la performance ne se manifeste pas en termes de diplôme mais face aux attendus des entreprises en rapport avec la notion d'employabilité. Nous accueillons des jeunes de plus en plus distants de la notion d'employabilité ou qui ne veulent plus aller en entreprise. On a souvent des personnes qui avaient un métier qui leur plaisait, puis qui ne veulent plus ou ne peuvent plus l'exercer. Comment ces personnes vont pouvoir se réajuster ?

Intervenant : C'est ce qu'il s'est passé après la 1^{ère} guerre mondiale, avec « les gueules cassées ». On rencontre aujourd'hui des personnes abimées par la vie professionnelle, du coup parmi elles, certaines ne peuvent plus tenir leur emploi.

Mais vous dites les publics jeunes ont changé ?

Réponse : les jeunes sont beaucoup dans la consommation et dans l'attente : d'un bon boulot, d'un bon salaire. Et il y a un décalage important entre leurs attentes et celles des entreprises. Il y a des règles qu'il faut respecter...

Participant : Parmi le public actuel, il y a une remise en cause de nos fonctions. Lors des heures de « face à face », les formateurs ont souvent l'impression d'être jugés et évalués ; par la direction et par les jeunes, et ça devient compliqué. Dans notre fonctionnement, il y a un manque de reconnaissance de la part des formateurs.

Intervenant : on en a besoin mais la condition c'est de se reconnaître soi-même. Ce n'est pas possible d'être reconnu si vous n'avez pas vous-même le 1^{er} élan de vous reconnaître !

Participant : nous, côté direction, comment montrer à des collègues qu'on les reconnaît ? Financièrement, on ne peut pas. Dans le quotidien ce n'est pas ce qu'on fait le mieux. On oublie de dire « tu as fait du bon boulot ».



Il existe bien un RDV une fois par an lors de l'entretien professionnel où l'on peut montrer, valoriser ce que l'on fait. Mais dans le quotidien, comment le montrer aux uns et aux autres ?

Intervenant : vous amenez une vraie question.

Participant : nous on n'en n'a pas de la part de notre direction. La première reconnaissance, ce serait de dire « merci » et mettre en avant les choses qui ont été faites.

Participant : Il y a différentes formes de reconnaissance. Lorsque l'on me dit « merci », parfois je sens que c'est hypocrite. D'autres fois, un « merci », vaut tout l'or du monde. Prendre du temps avec la personne, pour elle, en termes de performance, c'est dire : « je suis là et je t'écoute ». L'écoute je « ne l'ai pas », je la « donne ». Je donne de l'attention, ils se sentent quelqu'un, c'est affectif.

Intervenant : c'est affectif, il y a toujours un problème affectif ?

Réponse : On s'intéresse à eux

Participant : pourquoi on ne les prend pas dans les bras ? Moi ça m'est arrivé.

Intervenant : quoi ? ! Qu'est ce qui se passe lorsque l'on prend dans les bras ?

Réponse : si je ne l'avais pas fait, je ne me serais pas senti « humain ». Ça l'a calmé et on a pu entamer une discussion.

Intervenant : quelle est la fonction de la discussion ?

Réponse : parfois ça ne sert pas un espace de parole. Elle a pu mettre en mots.

Intervenant : qu'est-ce que c'est de mettre en mots ?

Réponse : elle a pu mettre en mots son ressenti et ça lui a permis de parler d'elle. Elle a ouvert des portes.

Intervenant : est-ce que c'est la même chose qu'un câlin ?

Réponse : non. Ça l'a apaisé. Moi ça m'aurait énervé un câlin !

Intervenant : la fonction ?

Réponse : la présence, l'affection, ne pas être seule avec son désarroi.

Participant : toi tu n'aurais pas accepté mais cette fois-là, elle l'a accepté, j'ai l'impression de revenir « dans le cercle », si on arrive à trouver le bon langage, les bons codes, la confiance est là et ça se fait.

Participant : dans l'accompagnement ce ne sont que des tentatives. C'est vrai qu'elle aurait pu me repousser.

Intervenant : c'est peut être ça la reconnaissance ? Mais si vous prenez en charge ?

Réponse : Pas « en charge » ; « en considération ».

Participant : Une jeune fille sortant d'un cursus scolaire, a été recrutée. Elle n'avait aucune notion de pédagogie. On a été 3 salariés à l'accompagner. Elle est allée dire à la direction qu'elle ne pensait pas y arriver. La directrice lui a répondu « nous allons t'aider ». On l'avait déjà fait de notre propre initiative... C'est peut être notre tort mais on ne sait pas comment arrêter cela, parce que ça aurait des conséquences sur la personne, alors qu'elle n'y est pour rien.

Intervenant : non pas d'accord, elle n'y est pas pour rien... Votre collègue assume, elle ne se plaint pas.

Réponse : je sais qu'il y a des dysfonctionnements j'écris beaucoup. J'envoie des mails au Président, à la direction. Ils ne pourront pas dire qu'ils ne savent pas. Sur 10 personnes, 5 sont parties en pleurs du bureau... L'argument qu'on nous oppose est que si nous ne sommes pas contents « vous pouvez aller ailleurs »... Humainement je m'entends bien avec ma directrice. Quand je vais dans son bureau je parle à la fonction ! Puisqu'elle n'est pas humaine...

Suite à un dysfonctionnement, je me suis fait agresser par un stagiaire. J'ai déposé une main courante, c'est difficile de retourner travailler ensuite. Personne n'a rien fait...

Intervenant : c'est-à-dire ?

Réponse : J'aurai souhaité que l'on me propose un suivi.

Intervenant : l'établissement a-t-il porté plainte ?

Réponse : non. Je suis retournée travailler le lendemain. La direction était présente et m'a dit qu'il fallait prendre du recul !

Intervenant : que lui aviez-vous fait ?

Réponse : j'ai déclaré ses heures d'absences à l'ASP... donc sa rémunération a baissé.

Intervenant : comment ça se passe ?

Réponse : il n'est jamais revenu en formation. J'ai repris contact avec le foyer, pour faire un entretien avec lui et son éducateur. Il a reconnu qu'il était allé trop loin.



Intervenant : vous le reconnaissez dans ce qu'il a fait ; on reconnaît quelque chose d'autre, on écoute, l'autre parle et il se passe quelque chose, comme si on prenait en compte la singularité de l'autre, de ce qu'il a fait...

Participant : prendre dans les bras est-ce que c'est ça ?

Intervenant : accueillir et faire tiers si ça ouvre sur la parole, c'est gagné. C'est la parole qui permet la distance, à s'en séparer un peu. Ça dans une équipe, c'est magique. Celui qui accompagne permet de parler.

Participant : Je suis souvent silencieux donc il y a 1 problème

Intervenant : moi aussi parfois je ne veux pas parler = je ne veux pas perdre...

Tout ça relativise la performance attendue...

Peut-être que ça irait jusqu'à la notion d'employabilité ? Ça m'intrigue l'employabilité... Ce n'est pas l'invention des entreprises. On en parle à Pôle Emploi, en OF... Ce n'est pas un truc d'entreprise.

Participant : mais ce n'est pas ça l'employabilité. Je mets derrière « employabilité » des gens dans l'incapacité de travailler... Je les mets en stage chez nous, ils sont en situation de handicap.

Situation : un homme avec une RTH suite à un cancer, et qui a fait un temps très long d'incarcération finit son année, il fume du cannabis : 30 pétards/jour, et veut aller chez un maraîcher avec conduite de machine, avec un discours très étrange, posant la question de la distinction de la réalité.

Il a été condamné à 27 ans de prison et dit que ce ne sont que de petits braquages... J'ai pris contact avec la SPIP qui ne m'a pas dit la raison mais m'a confirmé que ce n'était pas pour braquage. Dans tout ce qu'il dit, fait, il met des petites vérités. C'est un « vrai menteur ». Il a une vingtaine de vies, mais seules deux ou trois sont réelles.

Avec un agriculteur ardéchois, ça ne passera pas.

Intervenant : il part en recherche de stage ou pas ?

Réponse : non. Il ne trouve pas. Cherche-t-il ?

Ensuite, il est dans l'urgence. A-t-il peur face au trou dans son CV ?

J'ai une solution pour lui, J'ai un ami maraîcher qui a une exploitation. Je lui ai demandé s'il pouvait le prendre deux jours... Il ne tiendra pas mais je veux qu'il se confronte à la réalité. On retravaillera ensuite sur un autre projet. Si je lui dis, il ne me croira pas.

Intervenant : Pourquoi vous l'avez recruté ?

Réponse : Ce n'est pas moi qui recrute.

Intervenant : c'est monté à l'envers alors, par rapport à l'employabilité.

Réponse : L'employeur a un rôle de formateur ; la verbalisation n'est pas simple. L'employeur n'ose pas le dire

Participant : nous on ne mesure peut être pas la violence, mais c'est permettre à la personne d'avancer sinon elle s'accroche à un rêve. Il faut avoir le temps de retravailler avec elle pour rebondir et pas chez n'importe quel employeur. Le but ce n'est pas de casser la personne. Le but, c'est de remettre en cause son projet.

Intervenant : Mais cela peut être précisément cela, casser la personne, cela peut être de remettre en cause son projet.

Réponse : silence...

Situation : une personne a eu un restaurant à son compte avec son épouse. Il avait un cuisinier puis a pris le rôle de cuisinier, puis a pris un boulot de cuisinier, puis est survenu un problème de bras.

Il s'est intéressé à l'informatique.

Il a des difficultés d'élocution et de compréhension en plus de difficultés personnelles...

On ne le voit pas du tout dans ce métier-là mais lui recherche une formation dans ce métier. Il recherche un stage et on le met en relation avec une entreprise sur ce champ : « Dami informatique » pour qu'il réalise une enquête métier « qu'il ne voulait pas faire ».

Il a pris rdv mais n'y est pas encore allé. On aurait pu le laisser trouver un stage.

Intervenant : lorsque ça se referme, c'est le même mouvement que votre collègue... Au nom de la conception que vous avez et de la performance attendue, vous faites preuve d'amour, mais cet amour-là me fait peur. Ça viserait un amour où l'on partagerait la même réalité.

Mais on voit bien dans les couples qu'il y a toujours deux réalités. C'est un élan intéressant qui peut servir à quelque chose, mais à 1 moment ça se retourne.



Réponse : j'ai fait parler Dami, et plus je l'entendais parler de son métier, et plus je voyais le projet de la personne s'éloigner.

Intervenant : où le verriez-vous ?

Réponse : sur un poste de magasinier en utilisant l'informatique, mais il ne le souhaite pas. Il veut faire du dépannage informatique.

Intervenant : Parfois il ne faut pas trop insister. Je ne voudrais pas que vous m'enleviez mes rêves. En même temps je veux bien un peu de distance...

Face aux prescripteurs, comment peut-on laisser quelqu'un se tromper ?

Réponse : on va aller jusqu'à la sélection et la personne va se planter

Intervenant : Eh bien ça se fera : le « casse-pipe »

Participant : on n'est pas les maitres, oui elle va échouer. On n'a pas toutes les solutions...

Intervenant : ce n'est pas simple. C'est la position empathique, mais, il faut s'en méfier.

Freud dit au sujet de l'empathie : « je n'ai pas assez de désir de mort à l'endroit de l'autre pour être empathique »...

Suite de la situation : il est en formation qualifiante. Il compte s'installer.

C'est un projet de vie et il embarque sa famille.

Intervenant : ce Monsieur a un savoir-faire. Il a su entrer en formation qualifiante quand même.

Participant : on est surpris parfois. Par exemple, il y a des personnes qui sont allées en entreprise comme une jeune qui voulait aller vers la petite enfance mais ne trouvait pas de stage. Elle est alors allée dans une maison de retraite et ça c'est bien passé.