

Compte-rendu de l'Atelier

« Création d'un outil de valorisation des compétences adaptable au public
en situation de fragilité par rapport à l'emploi »

Jeudi 8 mars 2007 - Projet FAME (EQUAL)



EQUAL



1. Personnes présentes

- M. Thibault SEPTROUX, ENTRA (ETA)
- Mme Marie-Catherine MOTTET, Village n°1
- Mme Antonietta LEONE, EWETA
- Mme Jennifer MICHE, IFAPME
- M. Eddy DAMBLY, IFAPME
- Mme Anne-Laure DELVAUX, A4CFP
- M. Francesco PALMERI, CEPAG
- M. Nicolas LATTEUR, CEPAG
- Mme Nathalie BIERWERTZ, FOREM (Liège)
- Mme Mai-Nga TRAN, CRT de Tinlot
- M. Axel VAN WEYNENDAELE, AWIPH
- M. Christian GUYAUX, Atelier Jean Regniers
- Mme Kathleen CAPPELLE, Enghien (ETA)
- M. Alain-Philippe DESMANET, Atelier Jean Regniers

2. Ordre du jour

- Etablissement des critères de l'outil.
- Etablissement des critères de sélection des cadres d'intervention de l'outil.

3. Compte-rendu

M. VAN WEYNENDAELE présente le contexte de l'atelier de création d'un outil de valorisation des compétences adapté à un public en situation de fragilité mis en place et développé dans le cadre du projet FAME (EQUAL II).

En effet, se trouve autour de la table de l'atelier de nouveaux participants issus notamment d'entreprises de travail adapté.

Dans la mesure où, nous entrons dans la phase de construction de l'outil, les acteurs de terrain des différentes structures partenaires ont été invités à rejoindre les travaux de l'atelier.

Ensuite, M. VAN WEYNENDAELE présente l'ordre du jour et précise les documents sur lesquels l'atelier va travailler. Il s'agit des résultats compilés des questionnaires inhérents les compétences.

En effet, nous avons interrogé des intervenants et des bénéficiaires quant à leur vécu et quant à leur positionnement à l'égard des compétences (outils en matière d'évaluation et/ou de valorisation des compétences ?).

L'analyse des documents compilés est donc proposée comme support à la réflexion pour cette journée de travail et ce, afin de pouvoir identifier les critères clés de l'outil de valorisation des compétences que nous souhaitons créer.

Critères de l'outil

Il s'agit des critères que l'outil devra nécessairement présenter et considérer dans sa méthodologie de passation.

- Accessibilité de l'outil. Eviter de faire référence à des concepts et à des abstractions. En effet, une personne présentant une déficience intellectuelle, par exemple, risque de ne pas comprendre les questions posées si le niveau cognitif se trouve trop élevé.
Accessibilité des termes et du vocabulaire employé. Le vocabulaire doit être adaptable et complété d'illustrations (photo langage). Sans doute, devrons-nous réaliser plusieurs versions de l'outil afin qu'un public présentant une déficience intellectuelle puisse également en être usager.
- Pluridisciplinarité dans la démarche de passation de l'outil. L'objectif est de valoriser plusieurs aspects de la personne et ce, afin d'établir un portefeuille varié de compétences. C'est pourquoi, le canevas d'observation de base doit être identique pour les différents profils d'intervenants (psychologues, assistants sociaux,...).
Le fait de rencontrer des acteurs différents peut également permettre à la personne de rationaliser son discours, de se mettre à distance.
Attention : l'utilisateur ne doit pas se sentir balloter d'un intervenant à l'autre sans fil conducteur. C'est pourquoi, un référent devrait assurer le fil rouge entre les différents intervenants (question de confiance).
- L'outil envisage un de temps de passation entre 45 minutes et 1 heure en ce compris, 15 minutes de reformulation et de validation. Sans doute les séances sont-elles à multiplier ? La passation ne peut être trop longue et se doit d'éviter la redondance des questions (facteur démotivant).
- Autoriser les retours en arrière afin que la personne ne se sente pas cadenassée dans ses choix. Il est important de ne pas réduire la personne à son seul discours. Si celle-ci déclare être stressée, il ne faut pas en faire une généralité dans la mesure où cela reste à apprécier en fonction du contexte dans lequel se trouve la personne.
Si le moment de l'entretien est mal choisi, l'intervenant peut proposer de le reporter en évitant ainsi de s'arrêter à une première mauvaise impression.
- Identifier les acquis de la personne en considérant son historicité (travail d'anamnèse). En outre, l'importance doit-être accordée à la manière dont la personne se raconte.
- L'intervenant présente, complète, et discute avec la personne. La présentation de l'outil suppose de relativiser les enjeux de l'entretien. Ce n'est pas un test visant à identifier les bonnes ou les mauvaises réponses. Dans ce cadre, il est nécessaire d'expliquer que les réponses le sont à un moment donné et que par conséquent il n'y a pas de permanence quant aux résultats.
Par ailleurs, il est nécessaire de recueillir l'accord de la personne quant à la poursuite de l'entretien.
- L'outil ne doit pas se considérer comme unique et se présenter comme tel ! Par conséquent, l'intervenant devrait disposer de plusieurs ressources mobilisables en termes d'outils (complémentarité). A cette fin, la carte des outils existants (référençant les personnes de contact) sera remise aux intervenants afin qu'ils accèdent une connaissance plus exhaustive de l'existant en matière de compétences.

- L'outil représente un prétexte afin de susciter la mise en place d'un espace de paroles et de dialogue.
Le dispositif de l'entretien est construit de telle manière qu'il permet à la personne d'en être la principale actrice. Cette dernière contribue à nourrir l'entretien.
- L'intervenant gère les situations de rupture. Avant d'arriver à une situation de rupture définitive, il est peut-être utile de changer d'intervenant ou de structure si cela ne fonctionne pas.
- L'outil permet d'avancer à un rythme équilibré (intervenant – bénéficiaire) : fréquence des rencontres,...
- L'outil envisage l'identification des aptitudes sociales et des aptitudes comportementales.
- L'outil propose des mises en situation réalistes. Proposer, par exemple, des mises en situation d'embauche (jeu de rôle filmé : effet miroir – supports visuels).
L'outil apporte un réel support à la recherche d'un emploi et contribue à ouvrir les horizons de la personne.
- L'intervenant organise la qualité d'écoute (local confidentiel, interférences absentes,... : favoriser l'environnement).
- L'intervenant tient compte des envies et des intérêts de la personne en évitant de la contrarier. Bien entendu, l'intervenant a pour obligation d'avertir de tous les enjeux et de tous les risques liés à la poursuite de tel ou de tel projet professionnel.
- L'outil permet d'identifier les micro-compétences et les capacités non-soupçonnées de la personne.
- L'outil tient compte de l'environnement de travail envisagé.
- L'outil permet à l'intervenant de gérer les résultats (pendant et après). En effet, le décalage entre le discours et les résultats du test sont parfois importants. La personne reste propriétaire des résultats de l'entretien.
- L'entretien abouti à un véritable plan d'action pour la personne, compléter de ressources mobilisables. Cette étape suppose la réalisation d'une synthèse et d'une validation par la personne.

Réflexions des participants

L'Atelier Jean Regniers explique que l'évaluation des compétences se réalise à partir de l'observation. Le premier filtre en la matière s'effectue par un entretien réalisé au sein du Service social. Néanmoins, l'ETA manque de connaissances quant à l'état physique de la personne.

En d'autres termes, la méthodologie relative à l'évaluation en ETA peut être schématisée de la manière suivante : entretien Service social – mise(s) en situation – passage éventuel d'un poste à l'autre et formation par le Moniteur.

Mme MOTTET relève que le droit à la parole pour les personnes est parfois très restreint en ETA. Bien souvent, les parents interviennent « à la place » de telle sorte que la personne concernée n'a pas la possibilité de se raconter à sa manière. Il serait donc primordial de reconnaître un droit à la parole. Afin de dépasser ces situations dirigées et orientées par un tiers, la pratique actuelle en ETA est généralement de demander aux tiers (parents,...) de sortir de la salle d'entretien.

Mme MOTTET relève également la difficulté pour leur public de se projeter professionnellement dans l'avenir. Il relève également le fait que la PH demande bien souvent à l'ETA d'être leur mémoire. Il est donc difficile que le(la) travailleur(se) en situation de handicap soit réellement actrice.

En ce qui concerne l'un des outils utilisé par le FOREM et présenté lors de la séance du 15 février 2007, M. Eddy DAMBLY souligne la question de la référence à un modèle à atteindre. Que se passe-t-il pour la personne qui choisit un modèle inaccessible ?

Mme BIERWERTZ explique que dans notre société le réflexe n'est pas de mettre en avant ses qualités mais plutôt de les minimiser. L'important avec ce genre d'outil est justement de susciter un réflexe de mise en avant de ses qualités et ainsi pouvoir travailler à partir des choses que les personnes savent faire.

Au FOREM, explique Mme BIERWERTZ, il se base sur le déclaratif qu'il admette généralement pour vrai. M. VAN WEYNENDAELE pose la question de savoir comment gérer le déclaratif « démentiel » ? A ce sujet, le Conseiller FOREM demande des exemples afin d'apprécier le discours de la personne. On ne peut pas mettre le discours de la personne en doute mais essayer de le confronter à la réalité professionnelle. En d'autres termes, on cherche à ce que la personne se rende par elle-même compte de son décalage avec la réalité du travail.

Finalement, comme le souligne Mme BIERWERTZ, en racontant des choses fausses ce n'est qu'elle-même que la personne trompe.

Il demeure un aspect très important dans une logique de valorisation des compétences qui consiste à ne pas fermer les portes en permettant les retours en arrière.

4. Perspectives

L'identification des critères des cadres d'intervention de l'outil n'ont pas été travaillés lors de cette journée de travail. Néanmoins, plusieurs éléments ont été évoqués. Par exemple, la passation d'un outil de valorisation des compétences devrait être proposée en dehors de la structure professionnelle au moment de la recherche d'un emploi ou dans le cadre d'une réorientation professionnelle. Cela pourrait, par exemple, être réalisé par un Consultant en Intérim, un Conseiller FOREM, un Attaché en Intégration Professionnelle (AWIPH), un Conseiller d'Aide à la Décision (IFAPME)... ; en des lieux intermédiaires à l'écart des enjeux organisationnels et/ou institutionnels.

Rappelons que la finalité d'un tel outil est bien de permettre à la personne de poser ses valises « professionnelles » afin de réaliser un travail d'appropriation et/ou de réappropriation de son parcours ; le tout dans une perspective de valorisation des compétences.

M. A. VAN WEYNENDAELE poursuit le travail de construction d'une carte des outils existants. Ce travail devrait être proposé à l'atelier **le jeudi 22 mars**.

La prochaine réunion de travail se tiendra **le jeudi 15 mars** de 09H30 à 16H00 dans les locaux de l'IFAPME de Dinant (rue FETIS 68c).

Van Weynendaele Axel – AWIPH
Attaché – Coordination projets européens