

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 15 février 2007 - Projet FAME (EQUAL)



EQUAL



1. Personnes présentes et excusées

- M. Axel VAN WEYNENDAELE, AWIPH
- M. Benoît NIZET, AWIPH
- Mme Anne-Laure DELVAUX, A4CFP
- Mme Mai-Nga TRAN, CRT de Tinlot
- Dr. Eric MEUNIER, CRT de Tinlot
- M. Nicolas LATTEUR, CEPAG (FGTB Wallonne)
- M. Francesco PALMERI, CEPAG
- Mme Nathalie BIERWERTZ, FOREM Conseil
- M. Thibault SEPTROUX, ENTRA (ETA)
- Mme Kathleen CAPPELLE, ETA ENGHIEN
- M. Cesare DUMINUCO, Atelier Reine Fabiola
- Mme Elisabeth HABIMANA, EWETA
- M. Eddy DAMBLY, IFAPME
- Mme Jennifer MICHE, IFAPME
- Mme Anne-Gaëlle PETIT, AWIPH
- Mme Vivianne TERRIER, TRACE!

2. Ordre du jour

Les membres de l'atelier de «Création d'un outil de valorisation des compétences adaptable au public en situation de fragilité par rapport à l'emploi » prennent connaissance des outils « compétences » existants utilisés par le FOREM, le CRT de Tinlot, deux Entreprises de Travail Adapté (cellule d'accueil) et en identifie les bonnes pratiques.

3. Compte-rendu (09H30 – 16H00)

M. A. VAN WEYNENDAELE présente le contexte de travail de l'atelier de création d'un outil de valorisation des compétences au sein du projet FAME.

A cette fin, il précise le cadre du projet européen FAME – Formation Adaptation Maintien Employabilité dans le domaine du handicap (www.awiph.be/fame).

Présentation FOREM – Outils d'émergence et de conscientisation des compétences

Mme Nathalie BIERWERTZ, COP de Liège (09H30-11H00).

L'outil bilan CAP ne sera pas présenté ici dans la mesure où il s'avère inadéquat à l'égard de plusieurs publics fragilisés.

En effet, l'outil s'avère assez lourd dans son utilisation et dans sa passation étant donné qu'il suppose des facultés intellectuelles élevées.

Mme BIERWERTZ précise que les outils qui seront ici présentés placent la personne au centre du processus d'évaluation. Ces outils se caractérisent par leur caractère intelligible et compréhensible pour un public en situation de fragilité (handicapé, en ce compris).

3.1 L'Etoile des Talents

Cet outil est assez récent au niveau du FOREM. Ce dernier a été développé par la structure « MG Consulting » (Namur). Personne de contact : M. Grégory WISPELAER.

Pourquoi travailler à partir des rôles ? Cela permet de mettre en exergue les rôles occupés par la personne au cours de son parcours professionnel et ainsi identifier ses compétences. L'outil envisage de mettre en avant le positif du parcours de la personne ; la finalité étant de recréer des liens entre le positif du passé et ce, afin de construire l'avenir professionnel.

En d'autres termes, il s'agit d'amener la personne à un état de conscience sur ce qu'elle possédait déjà.

Mode opératoire

- Identifier 20 rôles positifs occupés par le passé. Remonter dans l'historicité de la personne. Cela permet à la personne de mobiliser les éléments positifs de son histoire « compétences » ; ceux-ci pourront être mobilisés lors d'un entretien d'embauche, par exemple.
- Mettre en avant des sensations positives éprouvées lors des rôles précédemment occupés.
- Comportements utilisés afin d'arriver à éprouver ses sensations positives.
- Indiquer ses qualités,...

L'exercice de l'Etoile des Talents varie dans sa passation (en groupe) mais l'on peut estimer le temps de passation à 1 heure. Néanmoins, l'exercice peut être réalisé en entretien individuel.

Commentaires sur l'outil (cf. PowerPoint).

- L'outil suppose un bon niveau intellectuel ou un accompagnant présent qui reformule les questions posées.
- L'outil utilise le « photo langage ». En d'autres termes, la personne choisit, identifie dans une revue, dans un album des photos qui le « caractérise » et/ou il dessine, et/ou il parle à partir d'images.
- Les états modifiés de conscience (état assez proche de la relaxation). La personne est placée dans un état de relaxation afin de faire émerger les sensations passées. Les intervenants sont psychologues et s'ils ne disposent au préalable pas de cette formation, ils se trouvent sensibilisés et formés à ce genre de techniques.

3.2 Le Blason

Cet outil représente l'avantage d'être adapté à un public fragilisé. La passation peut s'effectuer en individuel mais cela reste moins riche qu'un travail réalisé en groupe (12 personnes). Au FOREM, le quota officiel et maximum pour un groupe est de 16 personnes et ce, afin de respecter et de favoriser la dynamique de groupe. Dans le cadre d'un travail en groupe, les personnes signent une clause de confidentialité sur les échanges du groupe. Plusieurs exercices y sont proposés.

Commentaires

Le rôle du Conseiller est primordial dans la mesure où il s'agit d'initier un dialogue et de se positionner comme support pour la personne.

3.3. Et moi Et moi

Cet outil est à l'origine destiné aux élèves de 6^{ème} année de l'enseignement secondaire. Il est organisé en groupe (max. 8 personnes).

Fonctionnement du jeu, quatre paquets de cartes sont disposés au milieu de la table des participants ; chaque paquet concerne un axe spécifique (couleurs différentes). Chaque participant choisit une carte dans chacun des paquets et argumente son choix. Lorsque la personne n'a pu obtenir la carte qu'elle souhaitait, il lui est demandé qu'elle écrive sur papier le « nom » de la carte qu'elle n'a pu obtenir.

Commentaires (cf. PowerPoint)

Cet outil repose d'abord et avant sur la notion de jeu ce qui suppose une vigilance à respecter l'argumentation de l'autre. Le temps pour l'argumentation doit donc être limité.

Notons que l'observation des participants par les Conseillers FOREM ne repose pas sur un canevas établi mais sur l'observation en situation des comportements non verbaux. Ils travaillent principalement à partir de la reformulation.

Le débriefing de l'exercice « Et moi Et moi » est essentiel (+/- 4 heures pour faire le jeu et le débriefing). L'avantage de l'outil est qu'il propose un espace de paroles.

3.4 Les Mains Magiques

La personne pense à quelqu'un qu'elle apprécie (acteur, personne de sa famille,...). Une fois que la personne a ce modèle, elle dessine... les qualités qu'elle identifie que ces personnes ont.

Cet outil permet de travailler les traits de caractère, les qualités personnelles. Comment pourrais-tu faire pour obtenir telle ou telle qualité que tu as identifié positivement dans le chef d'un membre de ta famille, par exemple ?

L'outil peut (mais là n'est pas le but principal) permettre à la personne de poser un constat en termes d'une éventuelle thérapie à mener.

Notons que tous ces outils peuvent être proposés à toute personne inscrite au FOREM en tant que demandeurs d'emploi libres.

3.5 Les états modifiés de conscience

Cet outil n'est pas utilisé au premier rendez-vous car il est nécessaire que le Conseiller dispose d'éléments de connaissance de la personne.

Il faut +/- 1 heure au Conseiller afin de préparer l'entretien relatif à « l'état modifié de conscience » puis une autre heure pour concrétiser l'exercice avec la personne et entamer le débriefing. Dans le cadre de cette technique, le Conseiller amène – par exemple - la personne dans sa « maison des ressources » où les compétences pourront être identifiées et discutées avec la personne.

Notons que les personnes identifiées « trop fragiles » ne se voient pas proposer cette technique.

Par ailleurs, cette technique nécessite de prévoir un temps suffisant afin de verbaliser ce qui s'est passé durant l'état modifié de conscience ! De même qu'il est nécessaire de gérer l'après !!!!! (cf. PowerPoint).

Pourquoi utiliser ce type d'outil ? Auprès de quel public se trouve-t-il proposé ? Mme BIERWERTZ précise que c'est d'abord et avant tout afin de rencontrer le « nouveau » public né du plan d'accompagnement des chômeurs qui peut éprouver des difficultés à retrouver par eux-mêmes des expériences, qualités, compétences lointaines et/ou antérieures à leur période de non activité professionnelle .

Remarque générale sur les outils

- Le service Conseil en Orientation propose deux modes opératoires : les entretiens individuels ou les modules de groupe.
- Le participant signe une Convention qui l'engage à participer.
- Les listes d'attentes sont assez longues.
- La personne a la possibilité de décliner la passation de l'outil.
- Par ailleurs, selon le plan d'accompagnement des chômeurs, des personnes se trouvent obligées d'être présentes. La motivation n'est pas donc toujours très présente.
- L'ensemble de ces outils peuvent être proposés à toute personne inscrite au FOREM en tant que demandeurs d'emploi libres.
- Deux outils se trouvent plus fréquemment utilisés : le Blason et l'Etoile des Talents.

Précisons que suite à ces tests, le FOREM spécifie le type de sortie : emploi, formation,... . Les notes prises lors des entretiens, des test sont consignés dans un dossier papier mais ne sont pas remises automatiquement à la personne. En effet, celle-ci doit en faire la demande.

Suite aux tests, la personne repart avec un plan d'action reprenant son bilan personnel. Elle repart aussi avec tous les supports de la formation. Elle a donc tout à fait la possibilité d'utiliser elle-même l'Etoile des Talents, par exemple. Cela reste sa propriété.

Soulignons également que lors du premier entretien, le Conseiller FOREM doit bien souvent :

- Casser la confusion ONEM - FOREM.
- Casser l'image institutionnelle du FOREM (contrôle).
- Mettre en confiance.

Mme BIERWERTZ précise en outre que le taux de satisfaction des tests proposés par le « Service du Conseil en Orientation Professionnelle » se trouve élevé. Néanmoins, il n'y a pas de données relatives à l'efficacité dans la mesure où ce Service se préoccupe davantage du bien-être de la personne.

Présentation CRT – L'enjeu de l'orientation professionnelle

Dr. Eric MEUNIER (11H15-12H30)

M. Meunier relève que la personne handicapée est souvent confrontée à différents intervenants !!! (cf. présentation PowerPoint). Notons que la liste dont il fait état dans sa présentation est révélatrice du parcours parfois laborieux auquel les personnes en situation de handicap se trouvent confrontées.

Dès lors, tout cela a plutôt tendance à décourager les personnes qui se sentent assistées socialement alors qu'elles sont en droit d'être actrices de leurs parcours.

Au Centre de Réadaptation au Travail (CRT), il part d'un contexte pluridisciplinaire visant à poser un bilan de la personne (cf. Présentation PowerPoint).

Le CRT présente une double structuration : une Centre de formation et un Centre d'Orientation Professionnelle.

Deux types de tests peuvent être proposés : le test d'admission et le bilan d'orientation professionnelle (cf. PowerPoint).

Dans sa présentation, le Dr. MEUNIER relève deux éléments essentiels.

- La notion de « handicap stabilisé » est centrale !!! Cette notion a d'ailleurs été évoquée dans la réflexion menée sur l'Inventaire des Ressources Personnelles (IRP). En effet, il est nécessaire et déterminant que la personne
- Les personnes apprécient que l'on s'intéresse à elles (comme tout un chacun d'ailleurs) au travers de tests. En effet, le temps passé à tester représente du temps passé avec la personne.

Détaillons maintenant, les différents types de bilans réalisés au sein du CRT.

- Le bilan socioprofessionnel, par exemple est réalisé par l'Assistante sociale sur base de documents, sur base de rencontres avec l'ancien employeur (avec accord de la personne bien entendu), sur rencontres de rencontres avec l'intéressé. Cela permet d'acquérir des notions et une connaissance des parcours par lesquelles la personne est passée.
- Le bilan médical suscite plusieurs interrogations. Quelles sont les répercussions personnelles ? Y a-t-il un lien entre les limitations physiques et l'aménagement du poste de travail ? En ce qui concerne la capacité de la personne à faire, cela repose principalement sur le déclaratif. Il est clair que certaines personnes n'ont aucun projet à l'issue des quatre journées d'orientation. Dans ce cas de figure, le Centre présente alors à la personne ce qu'il a identifié chez elle comme compétences.
- Le bilan psychologique. L'entretien et les tests se déroulent sur +/- 2 heures. (cf. PowerPoint).
- Le bilan des acquis pédagogiques (cf. PowerPoint).
- Le bilan des aptitudes socioprofessionnelles. C'est principalement basé sur de l'observation et sur l'auto-évaluation. Les personnes sont mises en situation d'apprendre et ce, afin de mesurer leur capacité à y parvenir. C'est dans ce cadre qu'observation et auto-évaluation s'organisent.

Le Dr. MEUNIER précise que le travail réalisé avec la personne se clôture par un entretien final. Cet entretien se déroule entre la personne et le Coordinateur de l'OPS = espace de paroles. Il s'agit de rédiger les conclusions et n'est écrit que ce qui se trouve discuté avec la personne.

C'est à ce moment que le projet professionnel se trouve clarifié : est-il au vu des tests... réaliste ou pas ?

Ensuite, des modalités pratiques sont définies (cet aspect est très important à considérer pour notre outil) et offrent à la personne un réseau d'organismes de contact où cette dernière peut s'adresser afin de trouver une formation non délivrée par le CRT, par exemple.

Le Dr. MEUNIER précise que le CRT ne communique pas le bilan complet de la personne au FOREM. Par contre, le bilan complet peut être remis à la personne qui elle peut poser le choix de le remettre au FOREM.

Néanmoins, le bilan complet n'est remis à la personne que si elle formule la demande.

Commentaires outil de valorisation des compétences (cf. PowerPoint).

Le Dr. MEUNIER souligne que l'équipe d'orientation professionnelle du CRT se trouve occupée à définir un support à remettre à la personne à l'issue de son orientation professionnelle.

Présentation ETA ENTRA

M. Th. SEPTROUX (13H15-14H15)

M. SEPTROUX explique qu'au préalable, l'ETA propose un entretien informel réalisé avec le Service social et ce, afin d'identifier les envies professionnelles de la personne (en lien avec la réalité bien entendu). Il s'agit d'un entretien de motivation.

A partir de ce moment, plusieurs secteurs de travail au sein de l'ETA sont proposés.

Précisions que le secteur d'accueil et de maintien au sein des ETA se trouvent en lien avec le Service social qui accompagne les personnes au sein de l'ETA ; la volonté étant d'intégrer un maximum les personnes au sein des différents secteurs de l'entreprise.

M. SEPTROUX précise qu'ENTRA a développé un programme de formation adapté qui, se trouve d'abord être social et comportemental et ensuite professionnel.

L'apprentissage proposé est tout à fait progressif et développé sur base de séquences de difficultés (faibles à importantes). Une fois toutes les séquences apprises, il est demandé à la personne de se poser comme acteur critique de son travail ; la finalité étant l'autonomie du travailleur.

Afin d'en juger, une évaluation en cours de formation est réalisée (cf. PowerPoint). Cette évaluation apprécie la capacité au travail de la personne.

Précisions que le stagiaire (la personne en situation de handicap) est intégré à l'ensemble du processus de formation. Il n'intervient donc pas seulement au moment de la conclusion.

M. SEPTROUX présente ensuite le document « savoir-être – indicateurs » qui vise à évaluer les aspects comportementaux du stagiaire. C'est à partir de cette évaluation que des recadrages sont réalisés avec le stagiaire et le Service social.

Concernant la ponctualité ou plutôt un manque de ponctualité, il est par exemple demandé à la personne d'atteindre une stabilité dans ses arrivées au travail.

Le discours est parfois fort, précise M. SEPTROUX et ce, afin de faire réagir la personne. Effet positif ? Effet négatif ? Les membres de l'atelier se posent la question.

M. NIZET s'interroge quant l'éventuelle organisation d'un accompagnement professionnel de la personne ? Oui, il existe. C'est d'ailleurs, dans cette perspective, explique M. SEPTROUX qu'une collaboration active avec le Service social a été mise en place.

Par ailleurs, demande M. NIZET, y a-t-il un outil structuré permettant d'identifier les besoins, les attentes, les envies de la personne ? Non, nous travaillons davantage à partir de l'expérience des postes de travail. En d'autres termes, la personne se voit proposer différents postes et en fonction des résultats celle-ci passe de l'un à l'autre.

Cette structure ETA travaille sur base d'un système d'essais (et d'erreurs) lorsque la personne ne sait pas définir clairement ce qu'elle souhaite.

Néanmoins, M. SEPTROUX précise que l'entretien de motivation permet tout de même cerner autant que faire se peut les envies de la personne.

Comment vous positionnez-vous par rapport aux résultats d'un stage de découverte ? Par rapport à un stage découverte, la personne se trouve directement mise en situation sur le poste de travail et ce, afin qu'elle puisse mettre la main à la pâte.

Grâce à cette expérience réelle de travail, le Responsable mesure l'envie de la personne à vouloir s'impliquer dans le métier.

Y a-t-il un accompagnement post-emploi ? M. SEPTROUX explique qu'avant que la personne ne quitte l'ETA celle-ci est rencontrée. Dans ce cadre, le Service social informe quant aux démarches administratives et met éventuellement en lien avec des Services d'accompagnement.

Présentation ETA ENGHIEU et Atelier Reine Fabiola

M. Cesare DUMINUCO, Formateur pédagogique à l'Atelier Reine Fabiola (14H45-16H00)

- 85 personnes en situation de handicap mental (forme II) sont employées dans cet ETA.
- +/- 160 personnes travaillent en son sein.

M. C. DUMINUCO explique qu'il part de la personne sans se diriger vers un objectif à atteindre. Il part de son acquis (parcours professionnel, formatif, de vie) et développe avec elle un projet.

- Le public est accueilli dès l'âge de 16 ans au sein de classes d'insertion (cf. document de présentation .xls). C'est à ce niveau qu'un travail de socialisation est réalisé.
- Mise en place d'un stage individuel afin de développer les compétences que la personne détient en lui.
- Evaluation « check-list » sur base des critères non-observés / acquis / non-acquis / encore à acquérir. Il ne s'agit pas d'un but à atteindre mais d'un travail de développement des compétences de la personne.

La personne reçoit un document d'évaluation. Néanmoins, le document n'est pas compréhensible pour une personne présentant une déficience intellectuelle. Il doit donc être nécessairement discuté avec la personne.

Notons que la fonction de formateur pédagogique devrait être reconnue et présente dans chaque ETA en fonction du rôle primordial d'accompagnant qu'il occupe. Bien entendu, l'expérience de cet ETA est particulière dans la mesure où cette figure professionnelle qu'est le formateur pédagogique a été développée dans le cadre d'un projet européen HORIZON. Néanmoins, cette bonne pratique mérite d'être relayée dans le secteur (si cela n'a pas déjà été fait).

4. Perspectives

- L'ensemble des présentations du 15 février 2007 seront rapidement téléchargeables à partir du site du projet FAME dans la rubrique « documents ».
- Prochaine rencontre de l'atelier : **le jeudi 8 mars 2007** dans les locaux de l'IFAPME à Dinant de 09H30 à 16H00.
- Le GT « test » de l'Inventaire de Ressources Personnelles se tiendra **le lundi 19 mars** au Bureau régional de l'AWIPH de Liège de 09H30 à 16H00.

Van Weynendaele A. – Attaché
Coordination projets européens