INSTITUT NATIONAL SUPÉRIEUR DE FORMATION ET DE RECHERCHE
POUR L'ÉDUCATION DES JEUNES HANDICAPÉS ET LES ENSEIGNEMENTS ADAPTÉS

Master 2 Pratiques inclusives, Handicap, accessibilité et accompagnement (PIH A2)

Direction, pilotage et coordination dans l'intervention sociale et médico-sociale

L'accompagnement à la formation professionnelle des personnes en situation de handicap : entre droit spécifique et droit commun

Présenté par : ***Mony Cécile***

Sous la direction de : ***Jellab Aziz***

Année universitaire 2019-2020

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION
UNIVERSITÉ PARIS LUMIÈRES

Remerciements

Je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce travail - les personnes en situation de handicap, les formateur.rice.s, les chargé.e.s de mission handicap et emploi, les employeurs - qui ont éclairé ce sujet grâce à leurs expériences et leurs témoignages.

Je remercie également Aziz Jellab, mon directeur de mémoire, qui m'a guidée tout au long de mon travail.

Je suis très reconnaissante à mes chères collègues du Cap emploi 78 qui m'ont soutenue et conseillée.

Je remercie Armelle Bristiel, coordinatrice du CPO UGECAM, qui m'a accueillie en stage.

Enfin, je me permets d'exprimer ma reconnaissance envers ma famille et mes ami.e.s qui m'ont apporté leur aide et leur soutien moral tout au long de ma démarche.

« Les accommodements ne se limitent pas à une action spécifique pour des groupes tenus pour spécifiques. Ils visent à améliorer le mieux-être de tous. Qu'ils soient architecturaux, sociaux, éducatifs, pédagogiques, professionnels ou culturels, les plans inclinés sont universellement profitables. Ce qui est facilitant pour les uns est bénéfique pour les autres.
Une société inclusive n'est pas de l'ordre d'une nécessité liée au seul handicap : elle relève d'un investissement global. » *La société inclusive, parlons-en !* Charles Gardou, p. 38

Table des matières

Remerciements **3**

Table des matières **6**

Introduction **8**

I. Partie 1. Jalons pour une problématique **12**

I.1 Du droit à l'assistance au droit au travail 13
I.1.1 L'émergence de la réadaptation 13
I.1.2 Evolution législative de la réadaptation 15
I.1.3 La loi 2005 16

I.2 Les représentations du handicap 18
I.2.1 Handicap, le « modèle réadaptatif » 19
I.2.2 Définition : les différentes dimensions du handicap 20
I.2.3 L'imbrication entre le handicap et les inégalités 21

I.3 Des politiques de réadaptation aux politiques d'insertion 24
I.3.1 Définition et enjeu 25
I.3.2 Naissance des ERP et des CRP 26
I.3.3 Dispositifs de placement spécialisés : des EPSR au Cap emploi 28
I.3.4 Une nouvelle politique sociale active 30

I.4 Le tournant vers le droit commun 32
I.4.1 Cap emploi : membre du service public de l'emploi 32
I.4.2 La formation, point faible des politiques publiques 35

II. Partie 2 – Les enseignements d'une enquête de terrain : un parcours vers la formation semé d'embûches **38**

II.1 Méthodologie 38
II.1.1 Une approche qualitative 38
II.1.2 Analyse des données 40

II.2 Les caractéristiques hétérogènes du public 41

II.3 Le dispositif spécifique, entre idéal et réalité 45
II.3.1 Un accès au dispositif conditionné à une orientation de la MDPH 45
II.3.2 Du « deuil » de l'ancien métier au projet professionnel puis à la formation qualifiante 50

II.4 Le droit commun, une pluralité de dispositifs 58
II.4.1 Un millefeuille de dispositifs 58
II.4.2 Des formations peu adaptées 61
II.4.3 Un obstacle supplémentaire : le manque de compensation 65
II.4.4 Le parcours : entre articulation et accommodement 68
II.4.5 Un acteur incontournable pendant la formation : l'entreprise 75
II.5 Considérations théoriques et pistes d'action 78
II.5.1 Développer les coopérations dans une perspective de complémentarité entre le droit spécifique et le droit commun 79
II.5.2 Lever les prérequis normés à l'inclusion professionnelle 82
II.5.3 De l'accompagnement à la coordination de parcours de reconversion 83
Conclusion 87
Liste des sigles 90
Bibliographie 93
Etudes et rapports 97
Textes législatifs 98
Annexes 99
Trames de grille entretien 100
Entretien avec Jamila, personne en situation de handicap 102
Entretien avec Yanis, personne en situation de handicap 111
Entretien avec Daphné, personne en situation de handicap 116

Introduction

D'après l'article L5213-3 du code du Travail, *« tout travailleur handicapé peut bénéficier d'une réadaptation, d'une rééducation ou d'une formation professionnelle »*. La législation concernant les Centres de Rééducation Professionnelle date d'un siècle tout juste puisque c'est en 1919 que le droit à la rééducation professionnelle apparaît pour les anciens combattants de la « Grande Guerre ».

Nous observons pourtant que trouver un emploi, le conserver, se reconvertir après un accident du travail ou de la vie restent, pour les personnes en situation de handicap, des objectifs très difficiles à atteindre, voire parfois inaccessibles. Le principal obstacle est le faible niveau de qualification, 26% d'entre elles ayant un niveau de qualification inférieur au CAP. Selon les sources de l'Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph)[1], le taux de chômage atteint 18% chez les personnes handicapées contre 9% pour la population totale. 50 % d'entre elles ont plus de 50 ans (contre 26 % pour les valides). En effet, nombreuses sont les personnes à être licenciées pour inaptitude à la suite d'un arrêt de travail prolongé. Inaptes à leur ancien métier exercé de longues années, elles entrent dans le champ du handicap consécutivement à un accident ou une maladie. Les plus de 50 ans sont concernés en majorité avec principalement des troubles musculosquelettiques. Enfin, en 2016, selon les chiffres de la Dares (Direction de l'Animation de la recherche, des Études et des Statistiques), parmi les personnes en recherche d'emploi entrées en formation, 114 600 étaient reconnues handicapées (soit 11 % des entrants).

Comment relever le niveau de qualification ? La formation professionnelle est-elle accessible aux personnes en situation de handicap ? Comment favoriser l'insertion des personnes les plus vulnérables par rapport à l'emploi et en particulier celles en situation de handicap par la formation professionnelle ? Comment s'effectue l'orientation en formation, le suivi d'une formation et l'accompagnement pendant et après la formation pour des personnes reconnues travailleur handicapé par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et accompagnées par le Cap emploi ? Comment le législateur par le biais de réformes, rapports et recommandations a-t-il tenté de répondre à ces questions ? Alors que le champ de la formation n'a jamais été aussi complexe, en 2018, la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel

[1] Les personnes handicapées et l'emploi — Chiffres-clés, juin 2019

a été promulguée. Qu'entend-on par liberté de choisir son avenir professionnel ? C'est à la formation professionnelle comme levier de l'insertion professionnelle que je m'intéresserai.

De nombreux travaux portent sur l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap mais peu abordent la formation professionnelle ou, seulement un chapitre y est consacré comme dans les ouvrages d'A. Blanc ou A. Revillard.

Le paysage de la formation demeure complexe, les dispositifs d'insertion pour les personnes restent opaques et compliqués. Ainsi ce système ne favorise-t-il pas le non-recours au droit à la formation et aux dispositifs dédiés ?

La formation professionnelle constitue, pour les personnes en situation de handicap, une étape indispensable à l'accès à un emploi. Cependant, pour ce public, il ne s'agit pas d'un réel choix mais bien d'une reconversion contrainte du fait de l'inaptitude au travail. Ni le système spécifique de formation composé des centres de rééducation professionnelle (CRP), ni le dispositif de droit commun de formation dont nous décrirons la complexité ne semblent pas répondre de manière satisfaisante aux besoins.

Un cheminement professionnel source d'interrogations

Après des études de sociologie, en mai 2000, j'ai intégré le Cap emploi en tant que chargée de mission handicap et emploi. J'ai ainsi rencontré des personnes reconnues travailleur handicapé par la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (Cotorep), devenue par la suite la MDPH. Je me suis aperçue que les personnes accueillies avaient une expérience de travail lorsqu'elles arrivaient mais que le retour à l'emploi était par la suite très incertain. Si la vocation des Cap emploi est d'accompagner les personnes en situation de handicap en milieu ordinaire de travail, la réalité du travail du chargé de mission est toute autre. Au quotidien, il accueille des personnes, pour beaucoup d'entre elles, usées, abîmées par le travail, victimes d'accidents de la vie, d'accidents du travail ou de maladies, professionnelles ou non et qui ont été licenciées pour une grande partie d'entre elles été pour inaptitude par leur entreprise. De ce fait, elles doivent se former à un nouveau métier. Le recours à la formation dans un parcours de reconversion professionnelle est parfois semé d'embûches. Quelles en sont les raisons ?

La question de la formation professionnelle pour répondre au chômage des personnes en situation de handicap est inséparable de celle de l'insertion professionnelle, devenue elle-même un « problème social ». La mobilisation de nombreux acteurs pour prendre en charge la formation professionnelle des personnes en situation de handicap favorise la démultiplication

des dispositifs. Le premier est spécifique et exclusivement réservé aux personnes handicapées, le second s'adresse à l'ensemble des demandeurs d'emploi, il s'agit du dispositif de droit commun. Nous nous intéresserons à ces deux formes de dispositifs au travers des parcours des personnes en situation de handicap, usagers des politiques de l'emploi et de la formation professionnelle mais aussi à celles et ceux qui les mettent en œuvre, organismes de formation et formateurs, opérateurs de placement spécialisés et chargé.e.s de mission handicap et emploi.

Dans un premier temps, le secteur du médico-social, les centres de rééducation professionnelle (CRP) et centres de préorientation (CPO), s'est occupé de la reconversion professionnelle des personnes en situation de handicap. Puis avec la montée du chômage, les transformations des formes d'intervention autour de la personne en situation de handicap, de nouveaux dispositifs ont été créés pour accompagner celle-ci.

Dans une première partie, à travers cette sociohistoire, nous nous intéresserons à l'émergence de la réadaptation, à l'évolution du regard sur le handicap et la façon dont s'est construite la logique d'insertion et de formation des personnes en situation de handicap (EPSR et Cap emploi, Cotorep et MDPH, etc.). Nous définirons les notions évoquées comme le handicap, l'accompagnement, l'employabilité, l'intégration, l'insertion, l'inclusion, la transition pour montrer en quoi le changement sémantique illustre l'évolution de la vision portée aux personnes en situation de handicap.

Dans une seconde partie, s'appuyant sur notre terrain, le Cap emploi mais également un stage réalisé dans un centre de préorientation (CPO), nous montrerons que la complexité des dispositifs et l'injonction à s'intégrer peuvent être vécues de manière violente par les usagers. Comment s'y retrouver dans un paysage extrêmement complexe et comment se faire accompagner par des services supposés guider un parcours d'accès à l'emploi mais qui ne parviennent pas toujours à remplir leur mission ? *« Cette injonction à l'autonomie qui sous-tend la logique des dispositifs individualisés peut alors se transformer en « fardeau », dans un environnement de plus en plus complexe et face à une multitude d'informations et de choix »* (Garner-Moyer, 2016, p 19). Dans cette deuxième partie, nous nous attacherons, au travers de récits de vie de personnes en situation de handicap, à montrer l'importance de la complémentarité des dispositifs de formation. Nous nous interrogerons finalement sur leur capacité à mutualiser, à se coordonner pour proposer une offre de formation permettant d'assurer une insertion professionnelle réussie.

Les CRP / CPO, la formation professionnelle continue de droit commun, les politiques publiques de l'emploi sont cloisonnés avec des financements différents, des instances de régulations rattachées à des ministères différents, ce qui ne facilite pas les parcours des personnes en situation en formation. Sur le terrain, comment dépasser ces clivages ? L'étude des parcours de personnes en situation de handicap accompagnées par le Cap emploi et par le CPO permettra de répondre à ces questions. Quelle coordination mettre en place entre les différentes organisations, les CRP d'un côté et les centres de formation de droit commun de l'autre, qui n'ont pas la même légitimité et pourtant parfois le même périmètre d'intervention pour permettre aux personnes de suivre des parcours de formation professionnelle cohérents et visant une insertion professionnelle de qualité ? En s'appuyant sur des expérimentations concrètes de projet de coopération, nous conclurons en proposant des préconisations concernant l'accompagnement des personnes en situation de handicap dans leur parcours de formation.

Ce travail a pour intention de mettre en perspective des dispositifs « spécifiques » parfois banalisés et présenter ce qu'ils peuvent amener à des dispositifs de « droit commun » qui tendent vers une uniformisation mais qui sont le résultat d'un changement de paradigme dans la conception de la personne en situation de handicap en société. Ce changement devrait permettre que soit préservée la spécificité des structures pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap dans leur parcours d'inclusion dans le droit commun. Notre hypothèse est qu'il existe une tension entre l'inclusion des personnes dans le droit commun qui « invisibilise » les besoins spécifiques et un dispositif spécifique qui permet du sur-mesure mais qui peut engendrer de l'exclusion. L'accompagnement individualisé des personnes permet-il de mettre en dialogue ces dispositifs pour réussir un parcours de formation professionnelle ?

I. Partie 1. Jalons pour une problématique

Cette première partie n'a pas la prétention d'être exhaustive tant la recherche est dense sur l'histoire du handicap, de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés, de la formation professionnelle continue mais le détour par cette sociohistoire cherche à établir le cadre de compréhension du contexte actuel et à lui donner du sens.

La loi du 9 avril 1898 concrétise 18 ans de débats parlementaires en assurant les salariés en cas d'accident du travail. Apparaît, pour la première fois en droit français, les notions modernes d'accident du travail et de risque professionnel. Le XIXème siècle voit ainsi émerger les premières lois sociales. Pendant la Première Guerre mondiale, il y a nécessité à organiser la production. La formation professionnelle prend alors une nouvelle dimension et devient l'un des volets de la politique de main-d'œuvre face à la crise. Nombre d'acteurs et de dispositifs de formation sont créés depuis le XIXe siècle et multipliés après 1971, à la suite de la loi dite « loi Delors », considérée comme le texte fondateur de notre « système de formation professionnelle continue ». Entrant dans le code du travail (article L. 611.1-1), *« la formation professionnelle tout au long de la vie constitue une obligation nationale. Elle vise à permettre à chaque personne, indépendamment de son statut, d'acquérir et d'actualiser des connaissances et des compétences favorisant son évolution professionnelle, ainsi que de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle. »* Par ailleurs, elle devient *« l'emblème de l'efficacité du « dialogue social » et du consensus national »* (Dubar, 2015, p. 27). Le droit individuel à la formation est créé par le Congé individuel de formation (CIF) qui sera supprimé avec la loi de 2018. Elle met en place également l'obligation de financement de la formation pour les entreprises de 10 salariés et plus.

Dans les années quatre-vingt, la prise en compte du chômage et de l'exclusion conduit à s'ouvrir à de nouveaux métiers et à travailler de plus en plus à la formation qui *« devient un "moyen essentiel d'une politique active de l'emploi" »* (Dubar, 2015, p. 25). La loi de juillet 1971 a donc organisé la formation professionnelle continue, son financement et accordé un rôle primordial à l'entreprise. Puis de cette responsabilité de l'employeur s'opère un glissement vers une responsabilité de « l'individu », du salarié, « en liaison avec son entreprise ». Cela a des répercussions sur la *« question de l'accompagnement des personnes les plus éloignées du monde du travail qualifié (y compris les chômeurs) vers la formation »* (Dubar, 2008, p. 168). La notion d'accompagnement est ainsi employée pour individualiser le travail social en considérant le bénéficiaire comme actif, autonome et responsable. Cette notion voit le jour

grâce à la valorisation de la personne vulnérable comme actrice de son parcours d'accompagnement. Finalement, *« droit au travail et injonction au travail se mêlent dans un discours politique dominant qui pare de nouveau le travail de vertus intégratrices et régulatrices, pour reprendre des termes durkheimiens, mettant au second plan le droit au non-travail, renvoyé vers le pôle dévalorisé de l'assistance »* (Bertrand, Caradec, Eideliman, 2014, p. 132).

I.1 Du droit à l'assistance au droit au travail

Né de la volonté de faire face aux déficiences sanitaires et sociales de la Première Guerre Mondiale, le secteur de la réadaptation professionnelle voit le jour en parallèle de l'émergence d'un modèle social français qui se construit au fil des cinquante années qui suivent. Composé de centres de réadaptation, de préorientation et de rééducation professionnelle (CRP), ce secteur qui s'inscrit dans le Code de l'Action sociale et des familles (article L312-1-5ème) va se développer : *« le champ des mutilations s'étend à l'indéfini, donc celui des inadaptations, donc celui des réintégrations, donc celui des réadaptations »* (Sticker, 2013, p. 176).

I.1.1 L'émergence de la réadaptation

La mise au travail des « infirmes » fait suite à la question du droit à la réparation sociale. La Première Guerre mondiale a causé de nombreux mutilés et invalides de guerre. Il va s'opérer un changement d'orientation dans la politique de l'emploi des personnes handicapées. La politique d'assistance est remise en question car les soldats doivent être réintégrés à la société. Quatre lois vont être adoptées et vont constituer l'ossature de la politique de l'emploi des personnes handicapées en France : la loi de 1916 avec les emplois réservés dans l'administration publique, celle de 1918 avec la création de l'office national des mutilés et réformés de guerre (Office National des Anciens Combattants Victimes de Guerre - ONACVG), celle de 1919 qui instaure un droit à la réparation par l'Etat aux victimes de guerre, puis celle du 26 avril 1924 instaurant l'obligation d'emploi. *« Il faut penser à une réinsertion sociale par l'emploi, précédée par une réadaptation physique et une rééducation professionnelle. La remise au travail doit permettre de compléter les moyens d'existence des pensionnés de guerre et de redonner dignité et estime de soi par le travail »* (Omnès, 2015, p. 169).

A la fin du XIXème siècle, apparaissent également les premiers sanatoriums installés à l'écart des villes, par peur des contagions pour lutter contre la tuberculose. Ces bâtiments seront plus tard réutilisés par les associations gestionnaires des CRP et ERP, ce qui explique encore aujourd'hui le fait que ces centres soient géographiquement peu accessibles. Certains sanatoriums proposent des activités de travail comme moyen de réadaptation pour le malade avec la perspective de réintégrer le monde du travail.

Cette période est également marquée par le vote de la loi sur la protection des accidents du travail (9 avril 1898) qui contribue à fonder le droit du travail et qui va constituer le *« noyau »* (Castel, 1995) de l'expression de l'État social (forme juridique prise en France par l'État Providence). Une couverture minimale de certains risques sociaux va voir le jour (réparation forfaitaire de l'accidenté, pension pour les mutilés de guerre puis couverture du risque par la sécurité sociale).

Aux notions d'inadaptation, d'incurabilité, d'infirmité et d'invalidité va se substituer celle de handicap. Plusieurs définitions vont être données dont celle de François Bloch-Lainé dans un rapport officiel en 1967 : *« On dit qu'ils sont handicapés parce qu'ils subissent par suite de leur état physique ou mental ou caractériel ou de leur situation sociale, des troubles qui constituent pour eux des handicaps, c'est-à-dire des faiblesses, des servitudes particulières par rapport à la normale des individus vivant dans la société »* (Cité par Liberman, 2015, p. 36).

Historiquement fondées sur l'inaptitude au travail, la diminution des capacités physiques, l'infirmité ont pu jusqu'au début du XXème siècle exempter de l'obligation de travailler et ouvrir un droit à l'assistance (Stiker, 2013). Progressivement, la diversification des formes de travail a engendré la mise au travail des infirmes et a déplacé les frontières de l'inaptitude.

Si les dispositifs de réadaptation professionnelle sont d'abord mis en place pour les mutilés de guerre, puis les accidentés du travail, ils vont ensuite s'étendre aux infirmes civils. Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, le régime général de la Sécurité sociale, après s'être d'abord limité aux seuls salariés, s'étend progressivement à l'ensemble de la population. Par ailleurs, les dépenses sociales, pendant les Trente Glorieuses, permises par la forte croissance économique, augmentent. Les risques couverts sont progressivement élargis tandis que les protections originelles sont considérablement améliorées. Le travail devient une valeur forte socialement avec des droits qui y sont attachés. C'est ce qu'analyse Robert Castel (1995) dans son ouvrage *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Le fondement des sociétés modernes devient le salariat dont l'apogée se situe au milieu des années

1970. Cela a pour conséquence une remise en cause du rapport social qui jusque-là permettait d'associer salariat et Etat social en protégeant les populations les plus vulnérables.

Le rapport au travail, devenu norme et mode de reconnaissance sociale, est central. Le droit à l'assistance et son accès est réservé aux personnes reconnues dans l'incapacité de travailler. C'est dans cette logique que les premiers centres de reclassement vont voir le jour à la fin du XIXème et au début du siècle suivant. *« Le travail apparaît comme facteur curatif, (...) il acquiert une valeur thérapeutique »* (Montes, 1992, p. 27). Les patronages médicaux de convalescence et offices de placement s'occupent de la réadaptation et du reclassement des anciens malades.

« Le travail est désormais une marchandise vendue sur un marché qui obéit à la loi de l'offre et de la demande » (Castel, 1995). L'État institue un droit au travail qui, de ce fait, génère un droit à l'assistance par le travail. Ce dernier va s'imposer aux dépens du droit à l'assistance. Valides et invalides sont opposés et l'inaptitude reconnue devient un élément incontournable pour prétendre à l'assistance. Le travail est la représentation centrale du lien social et pour y accéder, la demande de compétences techniques et sociales est croissante, ce qui le rend plus inaccessible encore.

I.1.2 Evolution législative de la réadaptation

Les mutilés de la Première Guerre mondiale ont fait valoir leur droit à la reconnaissance et sont suivis des victimes d'accidents du travail. Ainsi la première loi décisive dans le champ du handicap est celle du 17 avril 1916, qui instaure la volonté d'insertion des « infirmes », victimes de la Grande Guerre. D'autres textes suivent et, en 1957, la loi « Gazier » est la première grande loi sur le handicap. Elle a pour objet le reclassement professionnel des « travailleurs handicapés », créant, de ce fait, une nouvelle catégorie et instituant en leur faveur une priorité d'emploi. Elle affirme le droit au reclassement professionnel et définit, dans son 1er article, les travailleurs handicapés : *« La présente loi a pour objet l'emploi des travailleurs handicapés ou leur reclassement suivant un processus pouvant comporter, selon les cas, outre la réadaptation fonctionnelle prévue par les textes en vigueur, une réadaptation, une rééducation ou une formation professionnelle. Est considéré comme travailleur handicapé pour bénéficier des dispositions de la présente loi, toute personne dont les possibilités d'acquérir, ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques ou mentales. »* L'obligation d'emploi comprend à partir de là les mutilés

de guerre, les invalides du travail, les travailleurs handicapés, les emplois réservés dans la fonction publique, etc.

Puis vient la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées du 30 juin 1975 dans laquelle la notion de charité est définitivement remplacée par celle de solidarité nationale avec un accent mis sur les droits fondamentaux. Elle crée les EPSR (équipes de préparation et de suite du reclassement), les COTOREP (commissions techniques d'orientation et de reclassement) pour les adultes et les CDES (commissions d'éducation spécialisée) pour les enfants. Les COTOREP octroient la RQTH (Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé) qui permet de statuer sur l'orientation professionnelle en milieu protégé ou milieu ordinaire de travail. Puis l'EPSR prend en charge le reclassement de la personne reconnue travailleur handicapé par la COTOREP.

La loi du 10 juillet 1987 modifie l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (OETH) en instaurant une obligation d'embauche de 6% de travailleurs handicapés pour les entreprises privées de 20 salariés et plus et crée un nouvel acteur, l'AGEFIPH (association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) pour mettre en œuvre la politique d'emploi des travailleurs handicapés. Ce fonds, chargé de la gestion des contributions des entreprises ne respectant pas l'obligation, finance différentes formes d'aides au recrutement, à la formation et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

La loi de 1987 crée également les OIP (Organismes d'insertion et de placement) et organise un système de contrôle et de sanctions financières pour les employeurs ne respectant pas l'obligation d'emploi.

I.1.3 La loi 2005

La loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » propose une nouvelle définition du handicap. Par ailleurs, elle favorise la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées défendant le principe de droit commun. Les COTOREP et les CDES sont remplacées par les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) et plusieurs codes dont celui de la santé publique, de la sécurité sociale, du travail sont modifiés dans une perspective d'accès au droit commun (droit à une scolarité en milieu ordinaire). Elle donne une définition du handicap dans son article 114 : *« Constitue un handicap toute limitation d'activité ou restriction de*

participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou de plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».

L'obligation d'accessibilité est une notion nouvelle qui apparait. Le handicap n'est plus considéré comme la caractéristique d'une catégorie de personnes mais comme le résultat situationnel de la personne et des rapports avec son environnement. La compensation est la seconde notion importante qui émerge de la loi de 2005. Toute personne en situation de handicap a droit à une compensation des conséquences de son handicap. Si les principes sont posés, les chiffres montrent que les entreprises ne respectent ni l'obligation d'emploi des personnes en situation de handicap, ni celle d'accessibilité.

La liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi s'élargit à nouveau : les travailleurs ayant la RQTH, les victimes d'accident de travail ou maladie professionnelle avec un taux d'incapacité permanente partielle (IPP) égale ou supérieure à 10%, les titulaires d'une pension d'invalidité, les titulaires d'une carte d'invalidité, les bénéficiaires d'une allocation adulte handicapé (AAH), les anciens militaires ou assimilés, les veuves et orphelins de guerre. L'obligation d'embauche vis-à-vis des employeurs se renforce et apparait la notion d'« aménagement raisonnable » qui oblige chaque entreprise à mettre en œuvre « des mesures appropriées » en vue du maintien dans l'emploi ou du recrutement d'une personne en situation de handicap. A l'instar de l'AGEFIPH pour contraindre les 3 fonctions publiques d'Etat, territoriale et hospitalière au quota de 6%, le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) est créé.

Le handicap est devenu une catégorie de l'action publique. La notion de handicap définit un problème collectif regroupant des situations très différentes mais légitimant une action publique spécifique. Ainsi les politiques sociales ont, par la loi de 1957, défini le travailleur handicapé, par la loi de 1975, fait de l'intégration professionnelle une obligation nationale et par la loi de 1987 précisé les modalités de cette obligation et les dispositifs de sa mise en œuvre. La loi de 2005 a complété et élargit le champ des bénéficiaires de la loi de 1987 et a reconnu la responsabilité de l'environnement de la personne dans la production du handicap. L'accessibilité est devenue *« une condition primordiale pour permettre à tous d'exercer les actes de la vie quotidienne et de participer à la vie sociale. Aussi la loi prévoit-elle le* principe

d'accessibilité généralisée, *quel que soit le handicap, physique, sensoriel, mental, psychique, cognitif, polyhandicap. »* [2]

Ainsi, la réadaptation d'après-guerre pour prendre en charge l'adaptation des mutilés et des accidentés du travail a été remplacée par le principe du droit à compensation du handicap, plaçant la personne au centre d'un environnement qu'il faut rendre accessible.

Enfin le 13 décembre 2006, l'Assemblée générale des Nations-Unies a adopté la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH). La France l'a ratifié et la Convention est entrée en vigueur le 20 mars 2010. C'est donc elle qui s'impose au législateur. Son approche du handicap marque un tournant. En effet, il ne s'agit plus d'un manque empêchant l'individu d'agir en société, mais bien d'une difficulté de l'environnement sociétal. La société doit rendre accessible l'environnement afin de permettre à la personne d'accéder à l'ensemble de ses droits. Appliquée au travail, cette approche doit permettre de *« faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés aux lieux de travail en faveur des personnes handicapées »* (article 27, CIDPH).

I.2 Les représentations du handicap

Le terme handicap apparait au cours du XXème siècle parce qu'il faut redonner une place aux accidentés et mutilés du travail, parce qu'il y a une dette, nous l'avons vu, vis-à-vis des soldats qui ont combattu pour la nation, parce qu'apparaissent la rééducation et la réinsertion professionnelle. *« L'infirme, de toute espèce, est désormais un handicapé, un citoyen lancé dans la concurrence sociale, réintégrable »* (Sticker, 2013, p. 201). Le changement se réalise également sur le plan sémantique.

Depuis la fin du XIXème siècle, un changement de paradigme s'est opéré consistant en l'appréhension du handicap, non pas comme une caractéristique individuelle intrinsèque, mais comme l'interaction entre une personne et son environnement. Dans un premier temps, le modèle médical considère le handicap comme une caractéristique de l'individu, liée à une déficience ou une limitation fonctionnelle. Puis, un modèle social va se construire définissant le handicap comme la résultante d'obstacles sociaux. Enfin, c'est un modèle interactif qui est défini dans lequel le handicap est considéré comme *« le résultat situationnel de l'interaction*

[2] (2006). Aspects essentiels de la loi du 11 février 2005, dite loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. *Reliance*, nº 22(4), 81-85. doi:10.3917/reli.022.0081.

entre une personne différente sur le plan corporel ou fonctionnel et un environnement physique et social spécifique » (Fougeyrollas, 2002, p. 27).

I.2.1 Handicap, le « modèle réadaptatif »

Différentes approches du handicap ont vu le jour et celle qui va sous-tendre les centres de reclassement professionnel relève du « modèle réadaptatif » ou de celui de la rééducation et de la réadaptation. En effet, les politiques de réadaptation vont se mettre en place tout au long du XXème siècle et devenir le modèle ambitionné. C'est-à-dire que tout converge vers une intégration des personnes handicapées passant par la réadaptation et le retour au travail.

Michel Delcey écrit de ce modèle qu'il *« inspire notamment les accompagnements dans les structures de rééducation et du secteur médico-social. L'approche du handicap reste individuelle (c'est le sujet qui est handicapé, c'est sur lui que l'on va agir) mais s'élargit, par rapport au modèle précédent, à toute la réalité des conséquences des maladies chroniques ou des séquelles d'affections aiguës (ex : polio) ou d'accidents. Appelé aussi modèle fonctionnel, c'est le modèle qui sous-tend la Classification Internationales des Handicaps (CIH, 1980) : le handicap est l'ensemble des conséquences d'une pathologie invalidante, au niveau du corps (déficiences), de la vie quotidienne et sociale (incapacités, dépendance, etc.). L'action corrective développée sur ce modèle est la rééducation-réadaptation, visant la prise en charge précoce, la prévention secondaire des troubles (éviter les complications), dans une finalité qui n'est plus la guérison ou l'éradication mais le "vivre avec" : l'autonomie, le confort et la "qualité de vie", l'accès aux aides techniques, humaines et financières individuelles, ce qu'on appelle aujourd'hui la compensation »* (Delcey, 2002, p.7-8).

Selon ce modèle, un état pathologique, une maladie ou un accident peut générer un handicap avec des répercussions sur les capacités fonctionnelles. Le handicap est alors perçu comme un dysfonctionnement des fonctions du corps de l'individu. Construit autour d'une configuration capacitaire (ou in-capacitaire) et fonctionnaliste du corps, il va segmenter en catégories le handicap. C'est dans ce cadre que les établissements vont se spécialiser en fonction du handicap. Il existe aujourd'hui encore des CRP issus de ce modèle, uniquement réservés à un type de handicap, comme par exemple le handicap visuel. Il s'agit d'une perception biologique du handicap, strictement médicale et bio-fonctionnelle, agencée autour du corps déformé, abîmé, cassé.

La notion de handicap va varier avec le temps et plusieurs définitions vont évoluer en fonction de la représentation sociale et culturelle, du contexte socio-économique et de la recherche médicale. A l'origine, le mot handicap vient du terme anglais « hand in cap », signifiant « main dans le chapeau » et renvoyant à un jeu du XVIIème siècle pratiqué en Grande-Bretagne. Lors d'une course où tous les calibres de chevaux n'étaient pas semblables, on donnait ce que l'on appelait des handicaps (des poids) aux chevaux de calibres plus importants de sorte qu'il y ait égalité des chances et équité dans les possibilités de gagner la course. Avoir un handicap est alors progressivement devenu synonyme de désavantage. Le handicap est une construction sociale liée à des représentations sociales. Ne considérer le handicap que par la désignation de personnes présentant des altérations organiques entraînant des incapacités ne peut suffire. Il est en effet produit et construit par chaque société et culture s'inscrivant dans des rapports sociaux qui peuvent aussi en renforcer ou en atténuer les effets sur le devenir des individus en situation de handicap.

I.2.2 Définition : les différentes dimensions du handicap

En mai 2001, une classification internationale est publiée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) s'inscrivant dans une réflexion plus large pour penser l'approche du handicap. Cette classification permet d'aborder le handicap en tant qu'individu et en tant qu'être social. En effet, le handicap, appréhendé comme une situation socialisée vécue par un individu, résulte de l'interaction entre des facteurs individuels et de facteurs environnementaux. *« La notion de situation de handicap signifie qu'on ne peut parler de handicap que dans une situation donnée (Minaire) ; mais il n'y a pas de situation sans un individu pour la vivre (et, en partie, la constituer) »* (Delcey, 2002, p. 15).

L'OMS donne une définition du handicap comprenant trois dimensions :

La déficience : *« Dans le domaine de la santé, la déficience correspond à toute perte de substance ou altération d'une fonction ou d'une structure psychologique, physiologique ou anatomique ».*

L'incapacité : *« Dans le domaine de la santé, une incapacité correspond à toute réduction (résultant d'une déficience) partielle ou totale de la capacité d'accomplir une activité d'une façon normale ou dans les limites considérées comme normales, pour un être humain ».*

Le désavantage : *« Dans le domaine de la santé, le désavantage social d'un individu est le préjudice qui résulte de sa déficience ou de son incapacité et qui limite ou interdit l'accomplissement d'un rôle considéré comme normal, compte tenu de l'âge, du sexe et des facteurs socioculturels ».*

Ainsi le handicap appréhendé comme le résultat situationnel de l'interaction entre une personne et des facteurs environnementaux et non comme une caractéristique amène un changement de paradigme car cela implique un développement de l'intervention sociale autour des droits de la personne et de sa participation à son projet et une remise en question des représentations du handicap et des pratiques des professionnel.le.s.

Dans les cultures occidentales, les caractéristiques personnelles sont érigées en valeur au détriment de facteurs externes et environnementaux. Aborder le handicap de manière individuelle plutôt que basé sur l'environnement renforce la représentation d'un individu libre de ses choix et responsable de ses actes et présuppose que le handicap est une conséquence d'un problème de santé qui se répercute sur les capacités fonctionnelles de la personne.

La CIDPH définit, dans son article premier, les personnes handicapées comme *« des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. »* Si la loi 2005 considère le handicap comme une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions de la personne, le facteur environnemental n'en est pas l'une des causes. La déficience est à l'origine du handicap ce qui a des conséquences. La Convention internationale va donc plus loin en 2006 en envisageant la question du handicap au regard des droits de l'homme, de l'accès au droit commun comme priorité, en somme en invitant à la prise en considération, à l'« inclusion » des personnes en situation de handicap dans la société.

I.2.3 L'imbrication entre le handicap et les inégalités

Les situations de handicap recouvrent des réalités sociales et économiques très diversifiées, que la personne ait un handicap de naissance ou que celui-ci soit survenu au cours de la vie, professionnelle ou non. Les personnes en situation de handicap font partie des plus fragiles de la population, le handicap constituant un facteur aggravant de pauvreté et à ce titre, d'exclusion. Erving Goffman, dans son ouvrage, *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps,* introduit la notion de stigmate ; celui-ci nait du regard de l'autre, il génère une relation sociale entre un

attribut et un stéréotype. Du fait des représentations sociales, la personne handicapée est représentée de manière négative et peu valorisante, ce qui la place dans une position d'exclusion, de stigmatisation. La personne handicapée est alors non seulement stigmatisée mais il lui est associée des caractéristiques, le handicap devenant alors la conséquence d'un processus d'exclusion sociale.

Robert Castel (1995) utilise plutôt le concept de désaffiliation. Pour lui, c'est le délitement de l'État Social qui conduit à la vulnérabilité. Il propose une analogie entre les *« inutiles au monde »* représentés par les vagabonds avant la révolution industrielle et les différentes catégories *« d'inemployables d'aujourd'hui »* et définit ainsi, comme une notion alternative à la notion d'exclusion, le concept de désaffiliation, le processus de rupture du lien social par certaines populations. Celui-ci est composé de ruptures d'appartenances se distinguant en deux axes, celui d'intégration-non-intégration par le travail et celui d'insertion-non-insertion dans une sociabilité socio-familiale. La désaffiliation permet, de ce fait, de montrer le processus que vivent les individus qui se retrouvent dans des situations d'exclusion. Comme la « disqualification sociale » de Serge Paugam, réfléchir en termes de processus permet de prendre en compte non pas la situation mais le parcours qui conduit à une phase de dépendance parce que la précarité professionnelle entraîne une baisse de revenus et la dégradation des conditions de vie. Cela permet également de limiter l'emploi du terme exclusion, apparu dans les années 60 et qui fait référence à des individus en marge de la société et qui ont été nommés « inadaptés sociaux » (Paugam, 1996).

Les lois d'orientation du 30 juin 1975 et de 2005 ont permis d'apporter des droits aux personnes exclues de la vie sociale. Christian Rossignol propose l'hypothèse que *« l'usage de la notion de handicap dans notre société a pour fonction de rendre plus supportables les inégalités de revenu, de prestige, de pouvoir inéluctables dans toute société et qu'aucune politique sociale n'est jamais parvenue à éradiquer. Elle a également pour effet et probablement pour fonction sociale de faire obstacle à une véritable démarche de connaissance portant sur la question des causes réelles des phénomènes qu'elle prétend subsumer »* (Rossignol, 2010, p.5-6).

D'après les chiffres de l'observatoire des inégalités, en 2013, 2,4 millions de personnes de 15 à 64 ans avaient une reconnaissance de leur statut de personnes en situation de handicap. Les personnes en situation de handicap qui ont un travail sont un tiers à avoir au maximum le niveau CAP et elles occupent le plus souvent un poste parmi les moins qualifiés.

Vincent Boissonnat et Pierre Mormiche (1999, p.28) montrent des inégalités sociales aux trois niveaux constitutifs du handicap, à savoir les déficiences, les incapacités et les désavantages. Ainsi, *« les disparités entre catégories socioprofessionnelles se creusent quand on passe des déficiences aux incapacités puis au désavantage (…) On pouvait s'y attendre si l'on considère que plus on s'approche des rôles sociaux et plus la relation entre handicap et inégalité sociale devient forte ; mais cela amène toutefois à s'interroger sur l'efficacité des dispositifs de compensation. »* Ainsi, les ouvriers sont plus souvent exclus du marché du travail que les cadres. Si, dans leur ensemble, les personnes handicapées sont défavorisées dans leur accès à l'emploi par rapport à l'ensemble de la population, elles le sont davantage lorsqu'elles appartiennent aux catégories socioprofessionnelles les moins élevées. Elles sont plus exposées que les autres à des conditions de travail difficiles (Amar, Amira, 2003). De même, selon la nature de l'incapacité, l'accès à l'emploi sera plus difficile.

L'imbrication du handicap et des inégalités appelle donc une multiplicité d'explications. *« L'idéologie qui va diriger la formation suppose que "le principe directeur de la rééducation a toujours été de compenser la blessure par un accroissement de la valeur professionnelle, et cela à l'usine comme au bureau, comme à la terre ; d'élever en somme les mutilés à un degré supérieur au point de vue travail, enfin de recruter parmi eux une partie des cadres (...) Le machinisme actuel exige des ouvriers qualifiés et des ouvriers cultivés. Les mutilés manœuvres sont voués au chômage". Ce sera la conception qui dominera à partir de 1919 »* (Montès, 1992, p. 16). Or, alors que la crise de l'emploi apparait, les personnes en situation de handicap, avec un faible niveau de qualification, sont de plus en plus contraintes de trouver un emploi.

Enfin, la perte de l'emploi ajoutée à la problématique de santé entraine d'autres difficultés, allant de la perte d'identité et d'estime de soi à des retentissements familiaux, sociaux, conduisant parfois la personne en situation de handicap à des situations de désinsertion et d'exclusion. Le handicap est souvent imbriqué dans d'autres systèmes d'inégalités (ethnoraciales, sociales…) ou *« inégalités multipliées »*. En effet, la plupart des inégalités *« ne se réduisent ni à la naissance, ni à la position de classe, elles résultent de la conjugaison d'un ensemble complexe de facteurs »* (Dubet, 2001, p.104). Ainsi, est reconnue travailleur handicapé une large population issue de l'immigration ayant occupé des emplois peu qualifiés dans des secteurs à forte pénibilité (industrie, services à la personne, etc.) qui ont conduit à des situations de handicap et à une exclusion du marché du travail. Au cœur d'un système d'intersectionnalité (conjugaison de plusieurs formes de discriminations), la démarche de reclassement professionnel va se heurter à de nombreuses difficultés. Le parcours de la

personne sera différent si le handicap est de naissance (personnes sourdes, personnes atteintes de trouble du spectre autistique etc.) ou s'il survient au cours de la vie professionnelle. L'accompagnement doit s'ajuster aux besoins des personnes. L'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap repose sur un certain nombre de dispositifs et de modalités de mise en œuvre. La formation professionnelle en est un permettant de conduire à cette insertion.

I.3 Des politiques de réadaptation aux politiques d'insertion

L'insertion est une *« construction sociale »*. Décrite par Claude Dubar (2001) pour les jeunes, elle peut s'appliquer aux personnes en situation de handicap en ce sens qu'elle renvoie à un mouvement historique, aux spécificités *« sociétales »* d'une nation dans sa façon d'organiser l'apprentissage, le travail, la formation. Par ailleurs, elle est créée par un jeu d'acteurs dont les intérêts divergent ainsi que les valeurs. C'est ce qui fait de l'insertion une notion complexe à approcher.

Claude Dubar montre que le terme d'insertion n'est utilisé que depuis les années 1970 dans un contexte économique où la montée du chômage s'est développée de manière très rapide et où l'insertion des jeunes devient un problème. L'insertion professionnelle est, selon lui, toujours sociale et résultante d'une logique d'acteurs. En ce qui concerne l'insertion des personnes reconnues en situation de handicap, elle va se faire au travers de dispositifs de réadaptation et d'organismes de placement publics ou privés mis en place pour faciliter leur accès à l'emploi.

La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » a affirmé le droit à la formation avec l'article L323-11-1 : *« L'Etat, le service public de l'emploi, l'association visée à l'article L. 323-8-3, le fonds visé à l'article L. 323-8-6-1, les conseils régionaux, les organismes de protection sociale, les organisations syndicales et associations représentatives des personnes handicapées définissent et mettent en œuvre des politiques concertées d'accès à la formation et à la qualification professionnelles des personnes handicapées qui visent à créer les conditions collectives d'exercice du droit au travail des personnes handicapées. Ces politiques ont pour objectif de recenser et quantifier les besoins de formation des personnes handicapées ainsi que la qualité des formations dispensées. Elles favorisent l'utilisation efficiente des différents dispositifs en facilitant la mise en synergie entre les organismes de formation ordinaires et les organismes spécialement conçus pour la compensation des conséquences du handicap ou la réparation du*

préjudice. En vue de garantir une gamme complète de services aux personnes handicapées tenant compte de l'analyse des besoins en respectant notamment la possibilité de libre choix de ces personnes et également en tenant compte de la proximité des lieux de formation, une programmation pluriannuelle de l'accueil en formation est prévue. Afin de tenir compte des contraintes particulières des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant, un accueil à temps partiel ou discontinu, une durée adaptée de la formation et des modalités adaptées de validation de la formation professionnelle sont prévus dans des conditions fixées par décret. »

La mise en œuvre de cette politique semble complexe et on ne saurait l'aborder sans au préalable resituer la formation dans le processus long, complexe et socialement organisé de l'insertion professionnelle. Elle est née au lendemain de la Première Guerre mondiale. Le concept d'assistance et de réparation a évolué à celui d'insertion professionnelle. Plusieurs législations, nous l'avons vu, vont permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder à des droits. De la loi de 1923 avec les emplois réservés dans la fonction publique à la loi de 2005 en passant par la loi de 1957 qui instaure la réadaptation professionnelle et l'insertion et celle de 1975, quel est *« le processus de construction d'une logique d'insertion professionnelle en direction de ceux que l'on ne nommait pas encore des travailleurs handicapés »* (Romien, 2005, p. 230).

I.3.1 Définition et enjeu

Denis Castra (2003) propose une analyse du concept d'insertion. Celui-ci, selon lui, est proche de celui d'intégration mais est opposé à celui d'exclusion (Cartier, 2009), qui est ambigu. En effet, désignant deux types d'insertion, sociale et professionnelle, la différenciation qui est faite entre les deux est-elle significative étant donnée l'importance que tient le travail dans notre société ? En étudiant les pratiques des professionnel.le.s de l'insertion, il montre qu'un préalable est proposé avant toute démarche d'insertion professionnelle, qu'il est attendu du demandeur d'emploi d'être autonome, actif et responsable de ses démarches. Les difficultés d'accès à l'emploi ont fait émerger de nombreux dispositifs d'aide à l'insertion socioprofessionnelle concourant à l'emploi mais *« tout se passe en fait comme si l'insertion professionnelle n'était pas l'objectif des dispositifs »* (Castra, 2003, p.128). Mis à disposition des demandeurs d'emploi dans le but d'apporter une aide appropriée pour chaque situation, le nombre de dispositifs est riche et varié allant des stages de remobilisation et d'orientation aux

bilans et ateliers divers. Ces dispositifs sont conçus sur un modèle de l'individu s'engageant dans son parcours professionnel.

La difficulté de trouver un emploi est renvoyée à l'individu et non pas au défaut d'emplois disponibles, c'est-à-dire au phénomène économique. L'identité de la personne passe par la reconnaissance sociale liée au travail, cette pensée commune a impliqué un travail avec et sur les demandeurs d'emploi pour les amener à répondre aux exigences du marché du travail. Cela va du « contrat » au « projet » en passant par le « parcours individualisé », maîtres mots des interventions sociales. Denis Castra propose de s'attaquer aux causes plutôt qu'aux conséquences : il développe en ce sens la méthode de l'intervention sur l'offre et la demande (IOD). Cette méthode basée sur le rapport direct à l'entreprise et au poste de travail inverse la logique d'accompagnement. Les employeurs sont abordés sous l'angle de leurs besoins, en se fondant sur l'analyse du poste à pourvoir et des tâches à effectuer. Plusieurs approches depuis les années 1960 vont dans ce sens, remplaçant la longue préparation avant un hypothétique placement en emploi par le placement puis l'accompagnement si nécessaire. L'IPS (Individual placement support), apparu aux Etats-Unis, introduit également un changement de paradigme. Ce n'est plus après un parcours de formation parfois long et discontinu que l'on recherche un emploi. Selon ce modèle, à l'instar de la méthode IOD, l'accès à l'emploi est recherché le plus rapidement possible avec un accompagnement renforcé, surtout à la prise de poste, puis un soutien régulier en emploi en fonction des besoins. Cette méthode a récemment été choisie pour le dispositif emploi accompagné des personnes en situation de handicap, inscrite par la loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels dans le code du travail.

Finalement, les politiques d'insertion notamment pour les jeunes se sont bâties sur un préalable, celui de l'insertion sociale (Jellab, 1996). Le risque est que les personnes ne soient l'objet que de tentatives d'insertion sociale sans que celles-ci ne débouchent sur une insertion professionnelle.

I.3.2 Naissance des ERP et des CRP

La réadaptation professionnelle est un droit spécifique prévu par le Code de la sécurité sociale. De nombreuses initiatives et structures voient le jour en France au lendemain de la guerre. La création de la sécurité sociale met en place un système d'assurance dont bénéficient les personnes handicapées et permet de financer le développement d'établissements médico-

sociaux, dans un cadre public ou associatif. Ainsi l'assurance maladie finance les centres de réadaptation, de préorientation et de rééducation professionnelle (CRP et ERP).

L'Office national des anciens combattants et victimes de guerre (ONAC – VG) est créé par la loi du 2 janvier 1918 pour gérer la reconnaissance du statut de grand invalide de guerre et pour financer les écoles de reconversion professionnelle (ERP). Ainsi les mutilés de la guerre vont bénéficier d'un droit à une rééducation dans une école publique pour se réinsérer au travail.

Les syndicats participent aussi à la formation professionnelle des travailleurs handicapés et à la création de CRP. Ainsi lors des grèves de 1936, les syndicats (en particulier la métallurgie) participent à ce mouvement de formation des ouvriers. En 1837, est ouvert une école de rééducation et de perfectionnement professionnel qui deviendra le centre Suzanne Masson à Paris géré par la CGT (Confédération générale du travail) Métallurgie. Aujourd'hui, il fait partie de l'Association Ambroise Croizat qui dirige deux autres CRP ainsi que le célèbre hôpital des « Bluets ».

En 1944, les associations œuvrant pour la réadaptation se regroupent pour créer la Fédération des Associations Gestionnaires et des Établissements de Réadaptation pour Handicapés (FAGERH) pour participer à l'évolution de la législation en matière de formation des personnes en situation de handicap. Elle regroupe aujourd'hui 57 associations et 130 établissements et services intervenant dans le secteur de la réadaptation professionnelle.

L'inadaptation doit être compensée, *« la conviction la plus acceptée en effet est que, si l'on y consacre les moyens suffisants, il est possible de réduire la distance et d'amener chaque personne, si lourde soit la charge qui pèse sur elle, à retrouver une place normale dans le groupe des valides (normaux) »* (Stiker, 2013, p. 185). Les écoles de réadaptation créées pour les soldats mutilés de guerre seront par la suite (1924) ouvertes aux mutilés du travail. Puis, à partir de 1962, elles vont accueillir les travailleurs handicapés. En 2004, elles deviennent "écoles de reconversion professionnelle". *« Si ce vocable a été employé de façon vague pour désigner une action pédagogique, il a été surtout lié au mot professionnel "la formation professionnelle" »* (Stiker, 2013, p. 221). Ces établissements, en dispensant une formation qualifiante ou non, ont une mission d'insertion ou de réinsertion professionnelle vers le milieu ordinaire de travail. Les personnes y sont orientées par la MDPH.

Les ERP se différencient des CRP car leurs diplômes sont ceux du ministère de l'Education nationale. Les CRP, dont l'équipe enseignante est exclusivement composée de formateur.rice.s, permettent d'accéder à des diplômes homologués par l'Etat (titre professionnel).

L'ONAC a conventionné avec des centres de l'ADAPT (Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées) ou des Ugecam (Union pour la Gestion des Établissements de l'Assurance Maladie) de la sécurité sociale pour la réadaptation puis en 2017, elle a arrêté la gestion des ERP au profit de l'EPNAK (Etablissement Public National Antoine Koenigswarter).

Enfin, en 2008, le Bureau International du Travail des Nations Unies a inscrit dans la Convention No. 159 sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées (Recommandation No. 168), que *« le but de la réadaptation professionnelle est de permettre aux personnes handicapées d'obtenir et de conserver un emploi convenable, de progresser professionnellement et, partant, de faciliter leur insertion ou leur réinsertion dans la société »*. La tarification de ces établissements est fixée par l'assurance maladie depuis 1994 ; ils relèvent aujourd'hui de la compétence de l'ARS. C'est la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale du 2 janvier 2002 qui réforme leur cadre. Ces centres permettent aux personnes handicapées d'accéder à une formation professionnelle rémunérée en tant que stagiaire de la formation professionnelle. Au-delà de la formation délivrée, ils offrent un accompagnement pluridisciplinaire médical, psychologique et social. Les CRP et ERP ont pour missions l'orientation, la formation et l'accompagnement des travailleurs handicapés dans le monde du travail.

I.3.3 Dispositifs de placement spécialisés : des EPSR au Cap emploi

La loi d'orientation du 30 juin 1975 marque la volonté nationale de favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap. Cette loi propose une politique nationale en faveur de ces personnes. Elle indique que toute personne est considérée comme « handicapée » par la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (Cotorep), *« rouage essentiel de la loi »*, car *« expert juridiquement puissant chargé de se prononcer sur l'avenir des personnes en matière d'orientation professionnelle et d'attribution d'allocations »* (Blanc, 1999, p. 89).

Alain Blanc note que *« le chapitre 2 de la loi modifie certaines des anciennes dispositions du Code du travail : L'emploi et le reclassement des personnes constituent un élément de la politique de l'emploi et sont l'objet de concertation, notamment avec les organisations représentatives des employeurs et des travailleurs, les organismes ou associations des handicapés et les organismes ou associations spécialisées (...) afin de faciliter la mise au*

travail en milieu ordinaire des travailleurs handicapés, la loi indique trois types de dispositions : l'orientation, la rééducation ou la formation, le placement. En son chapitre 2, elle prévoit la création de centres de préorientation qui fournissent un diagnostic préalable à la formation – remise à niveau scolaire ou professionnelle – et d'équipes de préparation et de suite au reclassement. »

Les équipes de préparation et de suite du reclassement (EPSR), créées pour accompagner les travailleurs handicapés dans leur accès à l'emploi, travaillent en lien direct avec les Commissions techniques d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP) et l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE). Elles sont appelées à accompagner les personnes qui présentent le plus de difficultés. En 1987, il existe treize EPSR chargées d'aider la personne handicapée dans son parcours d'insertion professionnelle.

La Loi du 10 juillet 1987 modifie les textes régissant l'obligation d'emploi des personnes handicapées avec un taux d'obligation d'emploi pour les entreprises passant de 10 à 6 %. Si elles ne recrutent pas, les entreprises ont d'autres possibilités de s'acquitter de cette obligation d'emploi par le versement d'une contribution à un fonds collecteur et de la sous-traitance au secteur de travail protégé : CAT (centre d'aide par le travail) devenu ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail) et atelier protégé devenu entreprise adaptée. Pour ce faire la loi crée un nouvel acteur, l'AGEFIPH (Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées), dont la mission principale est de développer une politique en direction des entreprises pour les informer et les inciter à recruter des personnes en situation de handicap et de renforcer les moyens des EPSR.

La loi du 10 juillet 1987 crée les organismes d'insertion professionnelle (OIP). Les OIP sont prioritairement tournés vers les entreprises pour répondre à leurs demandes de compétences adaptées. La distinction entre les deux structures EPSR et OIP ne va pas de soi puisqu'il s'agit de deux logiques et conceptions différentes de l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Les EPSR prônent l'accompagnement de la personne et la mise en œuvre de parcours d'insertion, inscrits dans la durée, qui répondent aux caractéristiques très particulières du public accompagné, alors que les OIP développent une logique de prestation de services et de réponses aux besoins, à court terme, des entreprises. EPSR et OIP seront regroupés en 2000 sous le label Cap Emploi. *« Mais si la conception sociale n'a pas complètement disparu, la fonction économique a pris une importance croissante car ces équipes ayant été dotées de moyens ont une obligation de résultats sur laquelle elles sont jugées »* (Blanc, Amira, Ebersold, 2009, p. 179).

Ainsi pour Alain Blanc, *« depuis maintenant plus de trois quarts de siècle, la France, en matière d'insertion professionnelle destinée aux personnes handicapées, s'honore d'un traitement préférentiel, jamais démenti si ce n'est amendé par le droit positif. Il traduit et perpétue la visée de solidarité active que nous estimons devoir à ces bénéficiaires : la puissance publique ou les acteurs se substituant à elle ont seuls, légitimité à assurer les conditions de création de l'égalité d'accès à l'insertion professionnelle »* (Blanc, 2006, p. 43).

L'Etat-Providence (Welfare state) ouvre « l'ère du handicap » avec la loi en 1957 puis celle de 1975 définit le handicap en termes de confrontation à des situations handicapantes et en fait « un produit social ». Avec la crise, rangé aux cotés des exclus et plus largement des personnes vulnérables, le handicap n'est-il pas banalisé ? *« Si les pratiques ont varié, les crispations normatives et les fêlures de la communauté humaine sont pérennes. Défiant le temps, elles traversent les siècles, parce que persistent les mêmes peurs et de semblables manières de s'en défendre. Le devoir de conformité ne cesse de rudoyer l'identité. Ce contexte nourrit, chez les personnes en situation de handicap, des sentiments de menace, de déclassement et de désaffiliation »* (Gardou, 2012, p. 41).

I.3.4 Une nouvelle politique sociale active

Hélène Garner-Moyer (2016, p. 18) note que l'activation des politiques du marché du travail, comme une alternative aux politiques traditionnelles, est axée principalement sur l'offre de travail (formation professionnelle, orientation professionnelle et aide à la mobilité géographique). Les usagers sont éligibles à des prestations au regard de leur situation vis-à-vis de l'emploi, au plus près de leur situation singulière. Dans ce contexte, les caractéristiques individuelles sont évaluées car elles déterminent l'octroi ou non de ces droits et, en *« contrepartie de ces droits individuels, la personne devient, avec ces dispositifs individualisés, "responsable" de sa capacité à s'insérer dans la société et sur le marché du travail. Dans le domaine du travail, cela se traduit par la notion d'employabilité qui désigne les capacités individuelles à se maintenir dans un emploi ou à en trouver un »*. Il faut faire du « sur-mesure » en ciblant les dépenses pour ceux qui en ont le plus besoin avec des dispositifs individualisés. L'individu est libre de choisir les services qui lui seront délivrés, ce qui le responsabilise. Cela suppose également que l'usager expose un projet qui sera évalué sur sa pertinence pour pouvoir faire valoir ses droits.

« Les orientations des politiques publiques en matière de lutte contre le chômage ont posé l'autonomie et la responsabilisation de l'individu comme pierre angulaire des dispositifs d'aide à l'insertion socioprofessionnelle » (Dagot, Castra, 2005, p. 1). Cette logique atteint son apogée avec la Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, dont le nom est porteur d'un sens sans équivoque. La politique d'activation implique un investissement par la formation en vue de renforcer les compétences et capacités de la participation sociale autonome des acteurs. *« En faisant de la formation professionnelle la modalité centrale du processus de réinsertion des populations en marge de l'emploi, les pouvoirs publics ont imposé une nouvelle configuration idéologique du non-emploi. Jusqu'alors associé à une période de non-travail fragilisante sur le plan économique, professionnel et social, celui-ci est désormais apparenté à une opportunité de reclassement professionnel, d'évolution sociale et d'enrichissement personnel. »* (Ebersold, 2004, p. 95)

Si d'un côté restent quelques dispositions assistancielles fondées sur l'incapacité au travail et permettant d'accéder à des droits à allocation (AAH) ou pension (sécurité sociale), la politique d'emploi des personnes handicapées incite avant tout à l'insertion comme une *« réponse individuelle visant à "normaliser" la personne handicapée dans le cas de la réadaptation, réparation collective, dans le cas de l'obligation d'emploi, forgée dans le contexte de la première guerre mondiale »* (Revillard, 2019, p.). D'après Serge Ebersold, les politiques d'insertion permettent aux entreprises de créer la normalité et l'anormalité et ainsi de définir les normes de *« l'employabilité »*. Ces politiques permettent de légitimer les inégalités face à l'emploi en ne remettant pas en question le fait qu'il y ait des publics salariés, d'autres en insertion, et enfin d'autres trop fragiles, encore plus en marge, mais participant à structurer une *« vision légitime du non-emploi et du sans-emploi »*. Robert Castel note que les *« politiques d'insertion vont se mouvoir dans cette zone incertaine où un emploi n'est pas assuré, même à qui voudrait l'occuper, et où le caractère erratique de certaines trajectoires de vie ne tient pas seulement à des facteurs individuels d'inadaptation »* (Castel, 1995, p. 422).

Nicolas Duvoux dans son livre, *L'autonomie des assistés*, montre que l'injonction à l'autonomie pour les bénéficiaires du RMI (Revenu Minimum d'Insertion) *« est paradoxale matériellement »* et également *« d'un point de vue symbolique, puisque l'intériorisation des normes promues par l'institution peut conduire les individus à se dévaloriser eux-mêmes et donc à rentrer dans une forme de dépendance »* (2009, p. 17). Ce concept est essentiel et nous y reviendrons notamment par les témoignages des personnes dans notre seconde partie.

La politique d'insertion et de réadaptation professionnelle des travailleurs handicapés est ancrée dans une histoire que nous avons rappelée et qui permet de comprendre sa complémentarité avec des dispositifs de droit commun.

I.4 Le tournant vers le droit commun

En 1998, la « loi de lutte contre les exclusions » marque un changement dans l'accès aux droits en ciblant les personnes et non plus les catégories. Si cette loi a institutionnalisé un « statut de pauvre » et des situations d'exclusion contre lesquelles elle souhaitait lutter, elle favorise l'effectivité des droits et de l'accès au droit commun. L'article 1er précise que les professionnels *« prennent les dispositions nécessaires pour informer chacun de la nature et de l'étendue de ses droits et pour l'aider, éventuellement par un accompagnement personnalisé, à accomplir les démarches administratives ou sociales nécessaires à leur mise en œuvre dans les délais les plus rapides. »* Cette loi puis celle de 2002 vont modifier les modalités d'accompagnement des personnes en renvoyant vers une injonction à l'autonomie se payant par une responsabilisation.

Le terme d'inclusion n'existe pas dans la loi de 2005 mais il apparaît en 2013 avec la loi sur la refondation de l'école. La notion d'école inclusive se développe. Emanant des stratégies européennes, c'est à partir de 2010 que la notion d'inclusion s'étend. Ce vocabulaire illustre non seulement un changement de paradigme dans la conception du handicap mais également l'apparition de nouvelles orientations sociales. Nous avons vu comment s'était mis en place la réadaptation sociale et son développement au regard de la solidarité par les droits. Avec l'inclusion, *« il s'agit désormais d'affirmer que les réponses apportées aux personnes en difficulté ne s'inscrivent plus dans un cadre institutionnel dédié à un public homogène et relativement stable, donnant lieu à des pratiques d'accompagnement standardisées, voire technicisées. L'aide à autrui se fonde sur une réciprocité dans la reconnaissance de l'humanité et de la citoyenneté des personnes qui, parfois, en paraissent très éloignées. En ce sens, le virage inclusif oblige à se confronter au droit commun et à un rapport d'appartenance complète à la société civile »* (Jaeger, 2019, p 225).

I.4.1 Cap emploi : membre du service public de l'emploi

Partenaire de longue date de l'ANPE puis de Pôle emploi dès 2000 dans le cadre d'une cotraitance, le Cap emploi est signataire d'une convention visant à déployer le Plan d'aide au

retour à l'emploi (PARE). C'est d'ailleurs dans ce cadre que je suis recrutée au Cap emploi 78 car des moyens supplémentaires sont alloués.

Les Cap Emploi vont accompagner des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi sur orientation du Pôle emploi. Ce partenariat ne fera que s'amplifier au fil des années. Il prendra ensuite la forme d'un Programme d'action personnalisée pour un nouveau départ (PAP/NP) puis d'un Projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE). Cette convention de délégation de service public prévoit de développer l'efficacité et la complémentarité des deux réseaux tout en préservant la spécificité des prestations offertes par chacun d'entre eux. Elle fixe des objectifs de résultats.

Par ailleurs, la loi du 11 février 2005 va reconnaître les Cap Emploi comme des organismes de placement spécialisés avec une mission de service public pour l'insertion des personnes handicapées en milieu ordinaire de travail. Cap Emploi accompagne de plus en plus de personnes et ses missions s'élargissent. L'instruction du 15 juillet 2014 (loi 2014- 288 du 5 mars 2014, relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale) les reconnaît comme acteurs du Service Public de l'Emploi (SPE) à l'instar de Pôle emploi et des Missions Locales. En étant membres du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) et du CREFOP (Comités régionaux de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle) sous l'égide régionale CHEOPS (Conseil national Handicap & Emploi des Organismes de Placement Spécialisés), ils sont prescripteurs des aides et mesures de droit commun (contrats aidés notamment).

À la suite de la loi du 5 mars 2014, ils deviennent également opérateurs du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP). Ainsi, ils délivrent le CEP à destination des Bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (BOETH) en coordination avec les autres opérateurs (Pôle Emploi, Mission Locale, APEC, opérateurs privés pour les salariés). De même le 1er janvier 2018, à la suite de la loi dite Travail, ils intègrent le maintien en emploi (article 101 de la Loi n°2016-1088 du 8 août 2016) porté précédemment par les SAMETH (Service d'aide au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés). Ils peuvent désormais délivrer le CEP à destination des salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi et accompagner ce public dans un projet de « transition professionnelle » interne ou externe. Cette notion de transition se substitue aux termes de reclassement et de reconversion pour parler de cette étape de parcours de manière avantageuse. Elle renvoie pourtant à une période d'incertitude professionnelle contrainte par l'impossibilité d'exercer son métier à la suite de problèmes médicaux. José Rose a travaillé sur ce concept dès les années 1980 ; il note que *« la transition apparaît alors comme le résultat*

d'un jeu complexe d'acteurs dominé par les entreprises (car elles structurent la mobilité et génèrent la précarité) mais relayé par les pouvoirs publics et laissant une certaine marge de manœuvre aux individus » (Rose, 1999, p. 67). Cette analyse apparaît encore pertinente et la transition telle qu'elle est appréhendée aujourd'hui par les Cap emploi est *« considérée comme une des formes de gestion de cette relation formation-emploi »* (p. 70).

Les Cap Emploi participent donc aux politiques publiques de l'emploi et, à ce titre, contribuent à leur mise en œuvre. Ils participent au SPE et sont associés au Plan Régional d'Insertion des Travailleur Handicapés (PRITH), créés à la suite des Plan Départementaux d'Insertion des Travailleur Handicapés (PDITH) dans le cadre des politiques de lutte contre les exclusions (1991) dont l'objectif était l'amélioration de l'emploi des personnes handicapées. En 2011, ils sont remplacés par les PRITH (art. L. 5211-5 du Code du travail) qui rassemblent l'ensemble des actions du SPE pour l'insertion des travailleurs handicapés.

Aujourd'hui, 98 Cap emploi sont conventionnés organismes de placement spécialisés (OPS) pour préparer et accompagner vers et dans l'emploi des personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi. Leurs missions conventionnées par l'État (Délégation générale à l'emploi et à la formation - DGEFP au niveau national et Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi - Direccte au niveau régional) sont financées par l'Agefiph, le Fiphfp et le Pôle emploi. L'activité est pilotée par l'Etat et les financeurs.

Ainsi, au niveau régional, le pilotage des politiques d'emploi des personnes handicapées est mené dans le cadre du PRITH par la Direccte. Y participent Pôle emploi, le Fiphfp, l'Agefiph et le représentant des OPS.

L'extension du SPE à des intermédiaires de l'emploi a introduit une complexité institutionnelle. Récemment la loi travail Pénicaud ou la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel (Loi du 5 septembre 2018) s'est donnée comme objectif de simplifier le fonctionnement du SPE et au nom de l'efficacité, de réformer en grande partie l'organisation des politiques de handicap avec notamment le rapprochement des réseaux Pôle emploi et Cap emploi. Cette collaboration inquiète les acteurs de terrain. Dans la deuxième partie de ce mémoire, l'accompagnement des personnes en situation de handicap proposé par le Cap emploi est largement développé ce qui permettra de revenir sur ce point.

Le rapprochement entre les réseaux de Pôle emploi et de Cap emploi, prendrait la forme d'un lieu unique d'accueil de tous les demandeurs d'emploi handicapés, pour leur offrir un parcours

d'accompagnement personnalisé et adapté à leurs besoins. Il est question que les deux réseaux continuent à co-exister et, dès janvier 2020, des expérimentations démarrent en proposant un site unique d'accueil déployé dans chaque département. 19 agences au total sont concernées, dans lesquelles les demandeurs d'emploi en situation de handicap pourront directement être reçus par un chargé de mission handicap et emploi Cap Emploi dans leur agence Pôle Emploi.

Cette réforme s'inscrit donc dans la politique du handicap et l'articulation entre les dispositifs de droit commun et les dispositifs spécifiques d'insertion professionnelle et de maintien dans l'emploi. En parallèle, les conseillers emploi Pôle emploi ont commencé à être formés à l'accueil des personnes en situation de handicap.

I.4.2 La formation, point faible des politiques publiques

« Si le défaut d'accompagnement renvoie à une difficulté structurelle des politiques de l'emploi en France, le défaut de formation obéit pour partie à des raisons spécifiques au domaine du handicap. L'amélioration de l'accessibilité, le renforcement des moyens et le développement de pédagogies plus inclusives à tous les niveaux d'enseignement constituent à cet égard un levier potentiel d'amélioration de l'insertion professionnelle à plus long terme » (Revillard, 2019, p. 60-61). La loi 2005 réaffirme le droit à la formation professionnelle spécifique ou de droit commun en garantissant *« des politiques concertées d'accès à la formation et à la qualification professionnelles des personnes handicapées qui visent à créer les conditions collectives d'exercice du droit au travail des personnes handicapées. »* Mais cette concertation est peu effective.

La formation professionnelle se caractérise par une multiplicité d'acteurs et de financeurs (Etat, Conseil Régional, AGEFIPH, acteurs du service public de l'emploi, etc.). La politique en matière de formation est sous la compétence des Régions. D'après le Code du Travail (Art. L6121-1), les Régions ont la compétence *« de la politique régionale d'accès à l'apprentissage et à la formation professionnelle des jeunes et des adultes à la recherche d'un emploi ou d'une nouvelle orientation professionnelle »*. La loi du 5 mars 2014 a créé le Service public régional de la formation professionnelle (SPRFP) et le Service public régional de l'orientation (SPRO) pour mettre en œuvre cette politique, ainsi que de nouvelles instances de gouvernance, le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Cnefop) et les Comités régionaux de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Crefop) auxquels sont associées les Régions.

La politique du handicap est définie par le Comité Interministériel du Handicap et au niveau local par les agences régionales de santé. Les centres de rééducation professionnelle (CRP) sont sous la tutelle de l'ARS et à la charge de l'assurance maladie. Etablissement médico-social, le centre de rééducation professionnelle propose dans un environnement médico-social adapté de suivre une formation qualifiante de longue durée avec une rémunération et validée par une certification. Aussi le dispositif des CRP fédéré par la FAGERH, du fait de son expérience, se propose d'être une ressource pour le droit commun.

La loi du 5 mars 2014 prévoit que les centres de pré-orientation et les centres de rééducation professionnelle participent au service public régional de la formation professionnelle mais *« aujourd'hui ce n'est pas effectif »* (Publication FAGERH « *Emploi des personnes handicapées : à l'horizon 2022, pour l'inclusion de tous, propositions pour un parcours accompagné* »). Ainsi, en quoi la position de la formation professionnelle des personnes en situation de handicap, au croisement de *« frontières incertaines »* (Dumazedier) des politiques publiques de l'emploi et des politiques médico-sociales et sociales, est-elle un enjeu majeur pour l'inclusion dans l'emploi des personnes en situation de handicap ? Il apparaît une tension entre le droit commun qui fait du travailleur en situation de handicap un salarié comme les autres et un droit plus spécifique aux personnes handicapées qui nécessite des adaptations et des ajustements tenant compte de leurs difficultés.

Cette transformation nécessitant de réelles politiques concertées va-t-elle s'opérer ? Quelles en sont les conséquences pour les acteurs en place ? Nous avons présenté, dans cette première partie, une synthèse du contexte de l'émergence de la réadaptation, de l'insertion du public en situation de handicap dans l'intention de comprendre le paysage actuel de la formation et des parcours de reconversion professionnelle. Notre deuxième partie présente les résultats de notre enquête de terrain ainsi que les perspectives qui en découlent.

« Les dispositifs conçus et mis en place au fil du temps pour répondre aux obligations d'intégration fixées par le législateur sont encore stigmatisants, visant à « placer » ces personnes spéciales dans des lieux spéciaux, sous la responsabilité de spécialistes. Spécialistes qui savent ce qui est « bon » pour elles, qui acceptent l'incursion du milieu ordinaire avec beaucoup de précaution et de prévention mais qui résistent encore à la sortie vers le milieu ordinaire. Ces dispositifs sont d'une complexité inouïe et laissent peu de place à l'autodétermination des personnes concernées, ne construisent pas un dialogue libre et responsable avec elles. Ils fonctionnent en termes de moyens et trop peu en termes de résultats. » Sécuriser les parcours, cultiver les compétences, Rapport de Dominique Gillot juin 2018, p. 6

II. Partie 2 – Les enseignements d'une enquête de terrain : un parcours vers la formation semé d'embûches

Dans cette deuxième partie, il s'agit de confronter la *« place de l'autodétermination des personnes en situation de handicap »* et de l'expertise des spécialistes par rapport aux parcours de formation. D'un côté, les acteurs intervenant au sein des dispositifs de formation spécifiques et de droit commun interagissent peu voire se méconnaissent, de l'autre côté, les personnes en situation de handicap ont des difficultés à se repérer et à se frayer un chemin. Les chargé.e.s de mission handicap et emploi Cap emploi et les dispositifs en général ont pour injonction de favoriser l'accès aux dispositifs de formation de droit commun et en même temps doivent accompagner les personnes en sécurisant les parcours et en évitant les ruptures. L'équilibre et la jonction entre les différents dispositifs existants permet-elle d'envisager un parcours de formation ?

II.1 Méthodologie

II.1.1 Une approche qualitative

Adopter une méthode qualitative permet d'obtenir des informations sur le thème de ma recherche pour comprendre les significations que donnent les acteurs sociaux à leurs pratiques. J'ai réalisé[3] une analyse documentaire (ouvrages, articles, rapports d'études) sur le sujet handicap / formation. Puis, travaillant depuis 20 ans dans l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés dans un Cap emploi, j'ai eu recours à de l'observation participante au sein même de mon travail comme terrain de recherche. Cela a d'ailleurs nourri mes interrogations professionnelles de départ qui ont donné lieu à la formulation de questionnements scientifiques. J'ai également effectué un stage au sein d'un centre de préorientation (CPO).

L'observation participante met en jeu à la fois l'observation et la participation, ce qui suppose une certaine distance et en même temps une immersion. Mon questionnement de recherche s'inspire directement de mon activité de chargée de mission handicap et emploi exercé au sein

[3] J'utilise la forme personnelle « je » car j'ai mené cette recherche en tant que chargée de mission handicap et emploi au sein du Cap emploi 78. J'ai toutefois interrogé les enquêtés en leur posant des questions qui relèvent d'une démarche de recherche.

du Cap emploi. Il s'apparente à une « recherche-action ». En effet, connaissant les personnes accompagnées, une relation de confiance est déjà installée. Par ailleurs, l'ensemble des acteur.es accueille la démarche sans orienter le projet de recherche et permet de donner l'occasion d'exprimer leur regard et un retour réflexif sur leur expérience et leur trajectoire. Enfin, ce projet vise à amener des pistes de réflexion pour éclairer et améliorer la pratique.

Cette enquête de terrain m'a permis de réaliser des entretiens non directifs auprès de quatre personnes en situation de handicap, de deux formateur.rice.s (en CPO et en droit commun), d'une chargée de mission handicap et emploi Cap emploi et d'un employeur, autant d'acteur.rice.s concernés par le sujet. Cela ne peut constituer un échantillon représentatif mais le choix a été d'interroger :

- ✓ une personne en situation de handicap de naissance : **Ariane**, 31 ans, titulaire d'un bac pro secrétariat, demandeur d'emploi
- ✓ deux personnes ayant été victimes d'un accident de travail :
  Jamila, 51 ans, peu scolarisée, en emploi (entretien en annexe)
  Daphné, 49 ans, titulaire d'un bac secrétariat obtenu en 1990 puis d'un BTS administratif et langues au Rwanda, en emploi (entretien en annexe)
- ✓ une personne entrée dans le champ du handicap à la suite d'une maladie : **Yanis**, 41 ans, titulaire d'un BTS informatique effectué en apprentissage, demandeur d'emploi (entretien en annexe)
- ✓ un formateur de CPO : **Alexandre**
- ✓ une chargée de mission handicap et emploi Cap emploi : **Elena**
- ✓ une formatrice de centre de formation de droit commun, un CFA (Centre de formation des apprentis)
- ✓ un employeur, celui de Jamila : **Hyppolite, dirigeant d'entreprise**

D'autres parcours, celui de **Zakura** et de **Basile** vont également illustrer l'analyse qui suit. Au Cap emploi, les personnes accompagnées sont appelées candidat par les chargé.e.s de mission handicap.

Les entretiens ont été anonymisés. Deux d'entre eux sont entrés en emploi à l'issue de leur parcours de formation. Les deux autres sont toujours en recherche d'emploi.

Ces entretiens ont permis de recueillir des perceptions, des expériences. Ils ont duré entre 50 minutes et 1h20. J'ai utilisé la reformulation pour relancer. J'ai eu besoin de réinterroger deux personnes pour préciser certains éléments. Après avoir retranscris les entretiens, j'ai procédé à

une analyse thématique. Les personnes interrogées sont toutes des personnes rencontrées dans le cadre du travail. Aussi enquêtrice et enquêtés se connaissaient-ils. Si le fait de connaitre les personnes en situation de handicap aurait pu constituer un biais, ma compréhension de leur parcours a permis de les amener, en toute confiance, à s'exprimer, à approfondir certains aspects sur leurs expériences concrètes. Mon attention a dû se porter par conséquent sur l'analyse de ces entretiens dans une démarche compréhensive.

Comme Max Weber l'a montré, la sociologie dite « compréhensive » dont s'inspire « l'individualisme méthodologique » a pour objectif de comprendre les motivations des acteurs sociaux et le sens qu'ils donnent à leurs actions en étant au plus près d'eux. Max Weber crée les « types idéaux » pour aider à la compréhension. Construits par le chercheur, ils permettent la compréhension de la complexité du social en mettant en relation pour chaque processus le sens visé par les acteurs sociaux eux-mêmes.

II.1.2 Analyse des données

Après avoir réalisé deux entretiens exploratoires à l'aide d'une grille, j'ai constaté que le terme « formation professionnelle » n'avait pas de sens pour les acteurs mais qu'ils vivaient la formation sans pouvoir en donner une définition.

Grille d'entretien pour les personnes en situation de handicap :

Comment définiriez-vous la formation professionnelle ?
Quel est votre parcours scolaire et professionnel ?
Depuis quand êtes-vous reconnu travailleur handicapé ?
A quel métier avez-vous été formé ?
Quelle formation avez-vous suivi ? Pourquoi celle-ci ? Comment avez-vous trouvé cette formation ?
Comment s'est effectuée votre entrée en formation ? Avez-vous été aidé, accompagné et si oui, par qui, comment ?
Comment s'est-elle passée ?
Vous a-t-elle permis d'avancer dans votre parcours ?
Quelles difficultés particulières avez-vous rencontré dans votre parcours ?
Diriez-vous que votre parcours aujourd'hui est cohérent avec vos projets initiaux ou a-t-il fallu revoir vos aspirations ?
Auriez-vous d'autres éléments dont vous souhaiteriez parler par rapport à votre parcours et projet professionnel ou de formation ?
Demander à la fin l'âge, l'origine sociale (profession des parents)

A partir des entretiens, des thèmes ont été retenus : le parcours de formation, le parcours professionnel, l'accident de travail, l'entrée dans le champ du handicap, le projet professionnel, l'acceptation du handicap. Par ailleurs, la formation peut avoir un rôle de construction et de réhabilitation de l'identité, thème qui revient tout au long des entretiens.

L'analyse du contenu des entretiens m'a permis de faire ressortir que les parcours vers la formation sont semés d'embûches et que les représentations sociales des acteurs ont un impact sur la poursuite ou non du parcours et son aboutissement vers l'emploi. Des extraits de ces entretiens sont insérés dans le texte comme illustration de leur vision de la politique d'emploi et de formation à l'égard des personnes en situation de handicap.

L'univers dans lequel nous développons cette recherche utilise un nombre démesuré de sigles qui participe à la complexité du système et à l'exclusion de celui-ci. Aussi, n'avons-nous pas cherché à simplifier et avons bien conscience que cela peut alourdir la lecture mais cela rend visible les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes en situation de handicap comme les professionnels dans la compréhension du système.

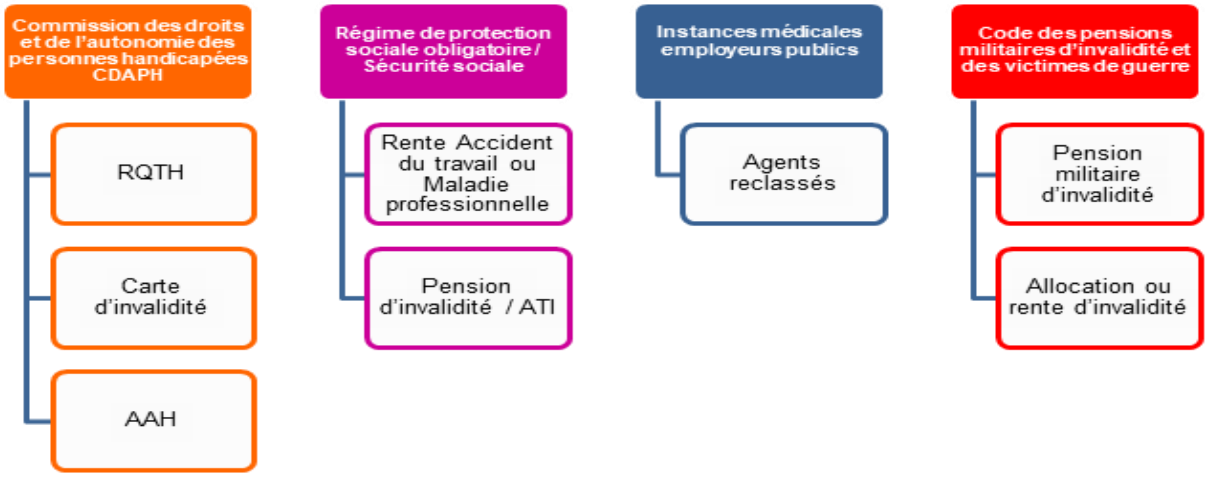
La question de départ était celle de la formation professionnelle comme facteur de sécurisation des parcours d'insertion des personnes en situation de handicap. Au fur et à mesure des lectures et des premiers entretiens, nous avons affiné le questionnement et nous nous sommes centrés sur l'articulation des dispositifs de formations professionnelles spécifiques et de droit commun. Notre recherche vise donc à comprendre si les personnes en situation de handicap sont impliquées dans leur parcours de formation professionnelle et dans quelle mesure elles peuvent agir ou exercer une emprise sur leur trajectoire. La formulation de la problématique est venue tardivement à la fin de la rédaction de l'analyse. En quoi l'accompagnement individualisé des personnes en situation de handicap permet-il de mettre en cohérence une tension entre la mobilisation de dispositifs spécifiques et mesures de droit commun au service de leur projet de formation ?

II.2 Les caractéristiques hétérogènes du public

Les personnes accompagnées au Cap emploi et relevant des dispositifs de formation sont celles désignées par la loi de 1987, c'est-à-dire les personnes dont le handicap a été reconnu administrativement selon que la personne ait un handicap de naissance ou que le handicap soit

survenu au cours de la vie, consécutif à un accident de travail, une maladie professionnelle ou non. Voici les principaux titres de bénéficiaires :

- ✓ Les travailleurs ayant la Reconnaissance de la Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH) attribuée par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH)
- ✓ Les victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ayant entraîné une incapacité permanente au moins égale à 10 % et titulaires d'une rente attribuée au titre du régime général de Sécurité sociale ou de tout autre régime de protection sociale obligatoire.
- ✓ Les titulaires d'une pension d'invalidité attribuée au titre du régime général de la Sécurité sociale ou de tout autre régime de protection sociale obligatoire ou au titre des dispositions régissant les agents publics, à condition que l'invalidité des intéressés réduise au moins des deux tiers leur capacité de travail ou de gain.
- ✓ Les titulaires de la carte d'invalidité définie à l'article L.241-3 du code de l'action sociale et des familles.
- ✓ Les titulaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH).



Le nombre de bénéficiaires d'une RQTH a accru et de ce fait, augmenté la demande d'accompagnement (Rapport IGAS, *Evaluation des Cap emploi et de l'accompagnement vers l'emploi des travailleurs handicapés chômeurs de longue durée*, 2017). Une personne peut cumuler plusieurs titres, l'une d'un régime de protection sociale, l'autre de la CDAPH.

Les situations peuvent être très diverses. Le handicap de naissance est en minorité dans ce public et c'est cette diversité qui rend difficile les mesures à mettre en œuvre. Le handicap peut être vécu différemment, voire de manière stigmatisante du point de vue de la personne comme des acteurs.

> **Yanis, candidat** *: « Je ne voulais pas la reconnaissance travailleur handicapé. Je pensais que j'allais m'engager dans quelque chose dont je ne ressortirais pas. Et en fait, j'étais déjà dedans sans le savoir. Il était normal, logique, d'officialiser mon statut, de choisir un statut adapté à ma situation. »*

> **Daphné, candidate** *: « Mon conseiller Pôle emploi m'a dit : Je vous envoie chez Cap emploi. Je vois que vous êtes MDPH, là vous avez une rente accident de travail. Là, ça nous dépasse. On vous envoie chez Cap emploi. Je ne peux rien faire, qu'est-ce que je peux vous trouver, qu'est-ce que vous allez faire, il faut chercher à faire autre chose. Vous serez mieux suivie à Cap emploi. Il me disait il faut assumer, je vois que vous n'avez pas encore accepté votre handicap. Vous voulez travailler, vous allez retourner, je ne vous comprends pas. Vous vous rendez compte ce que vous voulez faire encore. Vous voulez vous suicider. J'ai reçu un courrier de Cap emploi, de chez vous. »*

Par ailleurs, les droits ne sont pas tous connus :

> **Ariane, candidate** *: « Je ne connaissais pas tous les droits que j'avais pour les personnes handicapées. Je ne savais pas à quoi j'avais droit. Ma mère n'a jamais rien eu pour moi. »*

Les profils sont donc hétérogènes selon l'origine de la situation de handicap. Selon les situations et les conditions d'attribution des aides, les personnes ouvrent ou non un droit à compensation :

> **Daphné, candidate** *: « Inapte c'est ça qui va se faire et puis c'est tout. Je ne savais pas qu'ils allaient me donner tout ça, rente de 12 %. »*

> **Jamila, candidate** *: « J'ai rencontré une femme qui était de la médecine du travail non, pardon, la sécurité sociale, qui avait fermé le dossier en disant « toute manière ce n'est pas parce que vous êtes en situation de handicap que vous allez rester chez vous à toucher une rente de la sécurité sociale. On ne la touche pas comme ça ». Donc je reçois que je n'aurai pas droit mais j'avais 3 mois pour faire appel. »*

D'après les résultats des enquêtes de la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques), en 2015, ce sont près de 2,7 millions de personnes de 15 à 64 ans qui disposent d'un titre de bénéficiaire de la loi 2005, dont plus de la moitié est âgée de plus de 50 ans. En 2018 (Tableau de bord AGEFIPH), ce chiffre s'élève à 2,8 millions de personnes.

Cela représente 7% de la population totale des 15-64 ans. 46 % des demandeurs d'emploi en situation de handicap ont 50 ans ou plus, contre 23 % pour l'ensemble des publics. Cela nécessiterait une analyse plus approfondie autour de la thématique âge et travail.

Par ailleurs, 24 % d'entre eux ont un niveau d'études supérieur ou égal au bac, contre 49 % pour l'ensemble des publics[4]. Sous-représentées dans les niveaux de formations supérieurs, les personnes handicapées ont un faible niveau de qualification.

Selon une étude de l'Observatoire de la Fondation Malakoff Médéric Handicap, *Les entreprises et l'emploi des personnes handicapées : de l'obligation à l'inclusion*, les travailleurs handicapés ont une ancienneté plus élevée dans l'entreprise où ils travaillent. Par ailleurs, la part des ouvriers et des employés est plus élevée chez ce public. Les élèves en situation de handicap accèdent moins que la population globale à une formation supérieure. Par ailleurs, les métiers à risque et à forte pénibilité engendrent davantage d'accidents du travail.

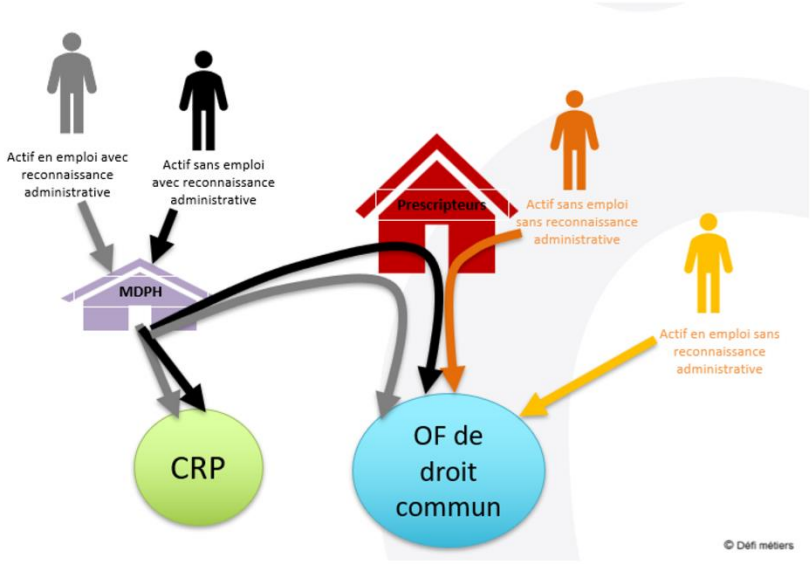
Enfin, au niveau national, 513 505[5] Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi sont demandeurs d'emploi, et près de la moitié ont un niveau inférieur ou égal au niveau CAP. Alain Blanc notait en 2006 dans un article « *Handicap et insertion professionnelle : égalité et démocratie* » que les difficultés de l'insertion professionnelle des personnes handicapées tiennent notamment au faible niveau de compétence professionnelle et à une formation professionnelle insuffisante. Les CRP offrent un nombre insuffisant de places et, du reste, sont inégalement répartis sur le territoire national. Ainsi, il n'existe dans les Yvelines qu'un CPO. L'accès aux formations dans les dispositifs de droit commun reste difficile. D'une manière générale, il l'est pour les personnes ayant un faible niveau de qualification. La difficulté d'accès s'amplifie pour les personnes cumulant handicap et faible niveau scolaire.

La formation professionnelle doit permettre la réinsertion, le maintien en emploi ou le développement de compétences. Nous l'avons vu, deux types de dispositifs proposent de la formation aux personnes en situation de handicap : les centres de rééducation ou reclassement professionnel (CRP/CPO) et les organismes de formation de droit commun. Si l'accès au premier est attribué par les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH), l'accès aux formations de droit commun est très opaque du fait de la complexité du système.

[4] Les personnes handicapées et l'emploi—Chiffres-clés Juin 2018 Agefiph | FIPHFP

[5] Les personnes handicapées et l'emploi—Chiffres-clés Juin 2018 Agefiph | FIPHFP

De même, le passage d'un dispositif à l'autre ne se fait pas. Voici de manière schématisée[6] le paysage dont nous allons rendre compte.



II.3 Le dispositif spécifique, entre idéal et réalité

Les CRP ont vu leurs missions s'élargir au fil des années. En effet, depuis la loi de 2005, le nombre de personnes en situation de handicap reconnu par la MDPH a augmenté. L'offre de formation en CRP est-elle suffisante et vient-elle compléter l'offre de formation existante de droit commun pour les personnes en situation de handicap ne pouvant y accéder ?

II.3.1 Un accès au dispositif conditionné à une orientation de la MDPH

Etablissement médico-social, les centres de rééducation professionnelle offrent un environnement médico-social adapté pour le suivi du stage de rééducation professionnelle. Financés par l'assurance maladie (Article L312-1 du code de l'action sociale et des familles) et sous la compétence de l'Agence Régionale de Santé (ARS), juridiquement les CRP/CPO ne dépendent pas des fonds de la formation professionnelle.

Si en centre de formation de droit commun, il est question d'évoquer les conditions d'accès d'entrée en formation, en CRP, la notion d'admission est utilisée concernant l'entrée dans le

[6] Rapport d'étude, Diagnostic préalable à la mise en place d'une fonction Ressource Handicap Formation en Ile-de-France, septembre 2019.

dispositif. A l'instar de l'admission dans les autres établissements médico-sociaux, celle-ci est conditionnée à une notification d'orientation délivrée par la CDAPH.

La mission des CRP et CPO consiste à proposer une formation, d'une durée de 3 à 30 mois dans un environnement adapté (durée, organisation, réponses aux besoins particuliers) dans la perspective d'une insertion professionnelle en milieu ordinaire de travail. Le milieu ordinaire du travail se différencie du milieu protégé (ESAT) et regroupe les employeurs privés (entreprises, associations...) et employeurs publics.

Il n'existe pas de CRP dans chaque département. Ainsi, cela oblige la personne en situation de handicap à être mobile ou à effectuer sa formation en internat. Les frais d'hébergement sont totalement pris en charge. Du fait, nous l'avons vu, de leur histoire, les CRP sont généralement situés en dehors des agglomérations. D'une part, les contraintes de mobilité peuvent empêcher l'accès au centre, d'autre part, puisqu'il s'agit d'adultes, l'internat n'est pas toujours possible eut égard aux contraintes familiales.

> **Elena, chargée de mission handicap et emploi Cap emploi** *: « Les gens aimeraient avoir des formations plus courtes diplômantes et travailler dans 2 mois. Ils ne sont pas forcément prêts à s'engager. Après c'est en termes d'âge aussi, quelqu'un qui a travaillé 30 ans dans une boîte et qui arrive à 45, 50 ans et je ne vais pas m'engager sur 2 ans, je vais sortir à… ça je le vois des personnes qui ont un certain âge, ils me le renvoient ou alors bon les familles qui ont des petits, qui n'ont pas de moyens de garde… »*

L'entrée en CRP se fait sur notification de la CDAPH à la suite des préconisations de l'équipe pluridisciplinaire à laquelle peuvent participer, en fonction des départements, Pôle Emploi, Cap Emploi, les missions locales, le CRP. L'équipe pluridisciplinaire évalue la situation de la personne au regard de plusieurs facteurs (critères sociaux, situation par rapport à emploi, à la formation, situation de handicap). Il n'existe pas de critères précis. Les CRP sont supposés accueillir les personnes dans l'incapacité d'effectuer leur formation dans le droit commun en raison de l'insuffisance d'accompagnement proposé dans les centres de formations. Un des critères d'attribution de la MDPH est de proposer une reconversion aux personnes déclarées inaptes à leur poste de travail. Cependant, aucun texte ne légifère sur ce droit au CRP à la suite de l'inaptitude.

D'une manière générale, le critère retenu dans les Yvelines pour un accord de formation en CRP est le licenciement pour inaptitude à un poste de travail. Pourtant, l'article L5213-3 du code du travail stipule : *« Tout travailleur handicapé peut bénéficier d'une réadaptation, d'une*

rééducation ou d'une formation professionnelle. » Ainsi le droit à la réadaptation professionnelle devrait s'ouvrir à tout travailleur handicapé alors qu'il s'ouvre généralement aux assurés sociaux qui, du fait d'une maladie ou d'un accident, ont été licenciés pour inaptitude. Certains travailleurs handicapés peuvent même se voir refuser ce droit s'ils n'apportent pas la preuve de leur licenciement pour inaptitude.

Unique dispositif de formation de longue durée dédié aux personnes en situation de handicap, il manque pourtant de visibilité. Pour étudier une demande de formation, il faut que soit cochée dans le formulaire MDPH, l'orientation professionnelle en « Centre de rééducation professionnelle (CRP), Centre de préorientation (CPO) ou Unité d'évaluation, de réentraînement et d'orientation sociale et socioprofessionnelle pour personnes cérébrolésées (UEROS) ». Peu de personnes connaissent ces dispositifs, il ne va donc pas de soi d'en faire la demande. Par ailleurs, il est fréquent que les personnes cochent la case sans savoir de quoi il s'agit et quelle formation les intéresse.

> **Jamila, candidate** *: « Il faut chercher parce que si vous ne cherchez pas, vous ne saurez pas ».*

La personne peut intégrer plusieurs actions en CRP, formations de préorientation, formations préparatoires, préqualifiantes, formations qualifiantes avec la possibilité d'être rémunérée. La MDPH est seule prescriptrice des formations en CPO / CRP. Le recrutement n'est pas à l'initiative du centre.

Les chargé.e.s de mission handicap et emploi Cap emploi présents dans les réunions d'Equipes pluri disciplinaires de la MDPH connaissent ces dispositifs et peuvent également orienter les personnes accompagnées mais la demande passera par la MDPH, ce qui génère également des délais de traitements importants.

Pour orienter en CPO / CRP, la MDPH utilise la Prestation d'orientation professionnelle spécialisée (POPS) effectuée par les psychologues du travail de Pôle Emploi. La POPS est une évaluation du projet de formation, du niveau de la personne et de son potentiel d'apprentissage pour effectuer un parcours de formation adapté à sa situation. Les psychologues font passer aux personnes en situation de handicap une série de tests. Pour la plupart des candidats, leur formation initiale est ancienne. Ces tests peuvent générer de l'inquiétude et être une entrave à la poursuite du projet. A la MDPH des Yvelines, le passage par la POPS est quasi automatique pour obtenir une orientation en formation. A l'issue de la POPS, si aucune orientation en formation n'est élaborée, la personne est alors dirigée en préorientation.

Sacha, candidat *: « On va de structure en structure qu'elles soient les structures qui ont pour but la reprofessionnalisation, le soin ou l'orientation. Et ça prend un temps fou. Il y a les temps d'attente. Il y a les temps où on est dans la structure. Il y a les temps après et ça recommence. C'est un triptyque qui cycle et ça prend des années. »*

Il s'agit donc de construire des parcours d'insertion en réseau avec différents intervenants et partenaires pour permettre l'accès à l'emploi. La formation en CRP peut permettre une première étape d'un parcours de formation qui se poursuit ensuite dans le droit commun.

Exemple de parcours avec Jamila

Après un accident de travail, alors qu'elle n'est pas encore licenciée, Jamila est accompagnée par le SAMETH (ex-service maintien dans l'emploi) qui l'oriente vers la MDPH pour une demande de formation en CRP. Elle obtient une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé et est adressée à la psychologue du travail de Pôle Emploi pour une prestation PSOP. Cette dernière lui propose de faire une préorientation dans le CPO des Yvelines. Entre temps, Jamila est licenciée pour inaptitude de son entreprise. Son accompagnement avec le SAMETH prend fin puisqu'elle devient demandeur d'emploi. Elle est alors orientée vers le Cap emploi qui prend le relais de l'accompagnement. Elle déménage et le CPO de Rambouillet étant très éloigné de son domicile, elle ne peut plus y entrer. Elle demande une formation préparatoire Déclic dans un CRP des Hauts-de-Seine à la MDPH. L'orientation est acceptée. Déclic est une formation pré-qualifiante de 6 mois composée d'une remise à niveau des connaissances en expression française et en arithmétique, d'une initiation à l'environnement informatique et d'un travail de validation du projet professionnel de reconversion pour déterminer la formation qualifiante la plus pertinente par rapport au projet et au profil.

Jamila ayant été très peu scolarisée, c'est une opportunité pour elle.

Jamila *: « J'ai appris en fin de compte le français, à écrire, à lire, suite à un accident de travail. A partir de là, j'ai eu cette chance de reprendre ce que je n'avais pas eu dans la vie, l'école. Donc j'ai fait une remise à niveau dans un centre de reconversion professionnelle. Par la suite, j'ai obtenu un diplôme d'agent administratif toujours dans ce centre de reconversion professionnelle. »*

A la fin de la formation Déclic, Jamila demande à la MDPH une formation proposée également dans le CRP, employé administratif et d'accueil (EAA) de niveau CAP, d'une durée de 17 mois. Comme toutes les formations en CRP, elle ouvre droit à un titre professionnel homologué par l'Etat. Jamila obtient son premier diplôme :

Jamila *: « J'ai eu mon diplôme. Je l'ai eu avec les félicitations du jury. »*

Entre les deux formations, il y des délais puisque le dossier doit repasser en commission à la MDPH. Les délais d'attente entre chaque formation, préorientation, remise à niveau et formation qualifiante peuvent être très longs, d'autant que le délai d'instruction des demandes à la MDPH est en moyenne de 6 mois.

Jamila *: « Ils sont chargés. Ce qui est bien, c'est qu'ils font des sections de 17 à 21 personnes mais c'est très chargé. Il y a des listes d'attente. Moi j'ai fini mon Déclic en 2012 et j'ai repris qu'en 2013 pour finir en 2014. Vous avez quand même une attente de 6 à 8 mois. »*

Elle poursuit son parcours de formation par un contrat d'apprentissage de 3 ans et valide un bac pro gestion administrative dans un CFA à Paris. Elle signe un contrat dans l'entreprise où elle avait fait 6 semaines de stage pendant la formation EAA au CRP Auxilia.

Hippolyte, employeur de Jamila *: « Je savais très bien que ce serait long très long. Je m'attendais pas du tout du tout à ce schéma et puis cet accompagnement non plus. Ça a démarré par un simple stage… »*

Jamila obtient son bac pro en juin 2018 puis démarre un BTS d'assistante de gestion qu'elle arrête en milieu de 1ère année pour des raisons médicales. Elle a ensuite signé un contrat en CDI d'assistante administrative à temps partiel dans l'agence immobilière où elle avait effectué ses stages et son alternance, poste qu'elle occupe toujours.

La rémunération

Les stagiaires vont bénéficier d'une rémunération par le Conseil Régional versée par l'Agence de services et de paiement (ASP). Selon l'article R481-2 du code de la sécurité sociale, *« les frais pris en charge par les organismes d'assurance maladie à l'occasion du séjour d'un travailleur handicapé dans un centre mentionné à l'article R481-1 (…) comprennent les frais de toute nature entraînés par le stage de préorientation, d'éducation ou de rééducation professionnelle (…). »*

Jamila, candidate *: « En fin de compte, pendant 17 mois, on le vit bien. On vient le matin, on a un salaire, on apprend. C'est génial, on a des gens de tous horizons, c'est enrichissant. On a des gens qui ont travaillé toute leur vie. »*

Celle-ci peut varier de 644,17 € à 1932,52 € net par mois selon que la personne ait travaillé ou non et le montant des salaires qu'elle a perçus. La rémunération est à peu près égale à 100% du

salaire brut moyen des 6 ou 12 derniers mois travaillés, c'est-à-dire qu'elle est très favorable aux stagiaires. Elle permet de cotiser à l'assurance maladie mais pas à l'assurance chômage. Enfin, cette rémunération, financée par la région, est imposable :

> **Jamila, candidate** *: « Mais ces formations-là, il y a un gros problème et ça personne n'en parle. Personne ne soulève ce problème. C'est qu'on a un revenu qui va du minimum, moi j'ai de la chance d'avoir travaillé, c'est-à-dire cotisé. Donc j'ai quand même eu le maximum. Vous savez que ça a été limité par la loi de Sarkozy cette rémunération. Alors ce qui est incompréhensible, c'est que sur cette formation vous êtes imposé mais vous ne cotisez pas pour Pôle Emploi. Quand vous êtes sorti de cette formation, on vous laisse, vous n'avez plus de droits. C'est inadmissible. »*

En revanche, les délais de traitement par l'ASP sont très longs et les stagiaires reçoivent rarement le paiement avant la fin du 2ème mois. Cela peut mettre les stagiaires en grande difficulté et conduire à des arrêts de stage. Comment sécuriser les parcours de formation si les stagiaires ne sont payés que deux mois après leur entrée en formation ?

II.3.2 Du « deuil » de l'ancien métier au projet professionnel puis à la formation qualifiante

La préorientation est un dispositif qui propose un travail de projet en accueillant les personnes en situation de handicap ayant des difficultés à s'orienter professionnellement. Les personnes ont été licenciées pour inaptitude pour la plupart d'entre elles et, ne pouvant plus exercer leur ancien métier, elles ne savent ni vers quel métier s'orienter, ni comment elles pourraient mettre en œuvre leur futur projet. Elles ont connu dans la plupart des cas une rupture à la suite d'un problème de santé :

> **Jamila, candidate** *: « Et un beau jour malheureusement je suis tombé de ma hauteur et j'ai les cervicales et le muscle du bras droit qui s'est affaibli mais qu'on n'a pas vu tout de suite. Ça s'est suivi de 2 ans d'arrêt par les soins. A la visite médicale, on fait des tests parce qu'on utilise du matériel en poisson. On a quand même des couteaux qui font entre 1m20 et 1m50 pour couper les gros poissons comme le thon, comme le mérou, comme les gros poissons exotiques. Et on m'a dit : « bah écoutez, pour nous, vous êtes plus apte à reprendre ce travail ». Et là j'ai cru que c'était la fin parce que je suis rentrée, j'ai dit à mon mari, je ne sais pas ce que je vais faire. Le patron ne peut pas me reclasser. Je n'avais pas de diplôme, je n'avais pas de niveau. Je n'avais pas d'expériences en administratif. Je lui dis je ne sais pas ce que je vais faire. »*

Le CPO a pour objectif d'aider des personnes comme Jamila qui ne peuvent plus exercer leur métier à se reconvertir en élaborant un nouveau projet professionnel, tout en s'appuyant sur des mises en situation professionnelle concrètes. Inscrits dans le code du travail (article R. 5213-2 et suivants), les *« centres de préorientation contribuent à l'orientation professionnelle des travailleurs handicapés. Ils accueillent, sur décision motivée de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées, des travailleurs reconnus handicapés dont l'orientation professionnelle présente des difficultés particulières qui n'ont pu être résolues par l'équipe technique de cette commission. »*

> **Alexandre, formateur** *: « C'est aussi une période de confiance en soi la préo. On a besoin de ça dans la mesure où pour un certain nombre de personnes, ils ont été éloignés de l'emploi en moyenne plus de 2 ans et demi. »*

L'exemple du CPO de Rambouillet

Le CPO de Rambouillet a ouvert en 2007 avec un agrément de 24 places. Comme tous les CPO, sa mission est de contribuer à l'orientation professionnelle des travailleurs handicapés rencontrant des difficultés particulières quant à leur orientation et pour qui la CDAPH évalue le besoin d'un accompagnement plus long (période de 8 à 12 semaines) et personnalisé dans la construction de leur projet professionnel.

Le CPO 78 fait partie du groupe Ugecam Ile-de-France. En 1945, l'Assurance Maladie crée des établissements sanitaires et médico-sociaux pour répondre aux besoins de santé de l'après-guerre. Puis en 2000, une séparation juridique des établissements de santé et des caisses d'assurance maladie gestionnaires est réalisée et treize unions sont mises en place. En 2009, celles-ci sont fédérées en Groupe Ugecam, faisant partie de l'Assurance Maladie. Il est constitué de 225 établissements de santé et médico-sociaux en France, répartis sur 150 sites géographiques. Chaque établissement vise à assurer dans le respect des valeurs de l'Assurance Maladie une mission de service public.

Le CPO 78 est le seul dispositif de réadaptation professionnelle sur le territoire des Yvelines. L'équipe médicosociale est composée d'un médecin, d'une assistante sociale et d'une psychologue. Ainsi, une fois leur notification reçue, les stagiaires sont accueillis en visite de pré-accueil et en entretien individuel par ces trois professionnelles et peuvent bénéficier de leur soutien tout au long de leur parcours.

> **Alexandre, formateur** *: « Le CPO, ça intervient avant les phases de professionnalisation ou de mise en situation. Ça permet de redéfinir des projets professionnels pour les*

personnes qui ont exercé une activité professionnelle qu'elles sont dans l'incapacité d'exercer suite à un problème, à une limitation de santé. Ça peut aussi servir à des gens qui ont très peu d'expérience, ont très peu travaillé de par une limitation de santé ou des problèmes de santé qui sont intervenus très tôt et sur lequel il faut envisager aussi de leur donner suffisamment d'éléments pour comprendre ce que c'est qu'une entreprise, comment elle fonctionne et comment on peut se positionner au regard du handicap. Il y a donc autant de possibilités d'accompagnement que de profils (…) Le CPO, il sert en amont à définir ou à redéfinir un projet professionnel qui à mon avis, doit tenir compte de 4 critères bien définis, du centre d'intérêt de la personne sur le projet envisagé, ça c'est sûr, de ses centres d'intérêts, ses motivations, on parle d'éducation, de ses limitations de santé dans le cadre du handicap, de ses possibilités d'entrée en formation, du marché du travail. »

Le stagiaire doit construire un projet adapté à son état de santé, à ses restrictions médicales liées à son handicap, à ses intérêts, à son niveau scolaire et potentiel d'apprentissage, au marché du travail.

L'objectif de la préorientation est également de permettre aux personnes de faire le deuil de leur ancien métier. Or, pour une grande majorité d'entre elles, elles y sont attachées. Le terme « deuil » est fréquemment utilisé par les professionnel.le.s de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés. Il s'agit de la première étape préalable au travail de projet.

Alexandre, formateur *: « Donc il y a une phase de deuil qui est faite par les éléments de conduite de projets mais on a besoin aussi du psychologue pour travailler sur ces phases de deuil. J'ai fait cette activité avant. C'est derrière moi. Il y a des compétences qui sont intéressantes, maintenant je dois, j'ai des perspectives et je m'oriente vers d'autres tâches. »*

La phase de deuil sert à travailler l'acceptation et le renoncement.

Yanis, candidat *: « Et je n'écoutais pas trop quand on disait dans les ateliers pôle emploi que l'informatique, c'est le domaine de métier type où les travailleurs handicapés n'ont pas leur place parce que justement la philosophie de l'informatique, c'est de faire gagner du temps. Il faut donc aller très vite et que c'est tout le temps sous stress et sous pression et que donc, c'était incompatible avec les personnes reconnues travailleur handicapé. Ça, j'avais du mal à l'entendre, ça me paraissait être un discours un peu injuste, arbitraire. Du coup, un moment, suite à différents échecs, j'ai adopté cette façon de voir les choses. J'ai eu du mal aussi avec ces propos là au début jusqu'à ce que je me dise que ça pourrait faire une bonne excuse à mon parcours, à mes interruptions de contrat. Honnêtement je vous assure, trouver du travail ce n'était pas le problème. C'était le garder, le problème. »*

Le travail de projet suppose également un alignement sur le valide effaçant ainsi l'écart à la norme.

> **Alexandre, formateur** *: « Dans les sujets de conversation qu'on a en début de préo, on est encore beaucoup sur des problématiques de santé alors qu'au bout de 12 semaines, on est déjà dans des réflexions qui sont dans l'emploi ou vers l'emploi et la formation. Et on a mis un peu de côté toutes ces histoires de problématiques de santé et handicap. Ça fait partie des choses qu'il y a à régler, sur lesquelles il faut travailler et faire avec. Ça réengage une dynamique qui me semble positive même pour des personnes qui n'ont pas forcément été très loin dans l'élaboration de projet. En tous cas, leur positionnement au regard de l'emploi est déjà différent, c'est déjà positif… »*

Finalement, Jamila, après un parcours de reconversion que l'on peut qualifier de réussi puisqu'elle a obtenu un bac pro Gestion et administration grâce auquel elle travaille, exprime que le plus beau métier du monde reste celui de poissonnière, métier qu'elle a été contrainte de quitter à la suite d'un accident de travail.

> **Jamila, candidate** *:* « *Le rayon poissonnerie, ça reste pour moi le plus beau métier parce que tous les jours ça change. Les personnes changent, les besoins des personnes changent et comme j'ai un contact vraiment facile, j'arrivais à travailler tout simplement sans me faire de souci.* »

Jamila reste attachée à son métier et c'est le cas de nombreuses personnes accompagnées. Issues pour la plupart de métiers manuels, les personnes ont acquis un véritable savoir-faire et l'inaptitude prononcée à ne plus l'exercer est vécue très difficilement.

A la fin de la préorientation, le centre envoie une synthèse à la MDPH ainsi qu'au partenaire Pôle Emploi ou Cap emploi qui accompagne la personne pour envisager la suite du parcours. Si la demande à la MDPH est une formation qualifiante en CRP, le dossier sera rediscuté en Equipe pluridisciplinaire.

La préorientation permet de mesurer les capacités des personnes à reprendre une activité professionnelle, à analyser les limites et les potentiels. L'objectif est de définir un projet professionnel, de le vérifier par une mise en situation professionnelle.

La Préo permet comme la formation qualifiante de reprendre confiance en soi, de retrouver une sociabilité.

Ariane, candidate *: « Je me sentais plus intégrée avec des gens comme moi comme c'était le CRP alors que dans tout mon parcours scolaire, je ne me suis jamais sentie intégrée, c'est là que je me suis le plus adaptée (…) En CRP, chacun avait un référent formateur, on était bien encadré, j'ai noué un contact avec cette personne-là, que j'ai toujours gardé… »*

Jamila, candidate *: « C'est très valorisant les formations, le CRP, c'est une chance, c'est vraiment une reconversion professionnelle. C'est quelque chose qui devrait être normal pour les personnes en situation de handicap parce que ce handicap, il est visible, c'est quelque chose de concret, quelque chose de reconnu et méconnu à la fois, quelque part méconnu parce que on ne lui dit pas tout ce qu'elle peut faire et à quoi elle a droit. »*

Alexandre, formateur *: « En ce qui concerne l'accompagnement, l'offre CRP pour l'accompagnement pluridisciplinaire, elle est bonne et nécessaire, en tout cas je pense pour cette partie-là médico psycho pédagogique et sociale. Elle est nécessaire parce qu'ils ont besoin de cet encadrement. Elle est moins adaptée au regard de l'entreprise même s'il y a beaucoup de mise en situation. On n'autonomise pas complètement le stagiaire parce qu'il est encore sous la responsabilité du CRP. Le vrai accompagnement pour moi, ce serait une coresponsabilité centre de formation entreprise. En CRP et en CPO, on peut adapter beaucoup de choses notamment le rythme de travail. C'est beaucoup plus souple. Il y a une salle de repos. Ils vont pouvoir profiter aussi d'un suivi personnalisé. On essaye de favoriser le travail en salle ou pendant la journée. »*

Il n'existe pas d'équivalent dans le droit commun. Les prestations existantes sont de courte durée, n'ont pas l'étayage médico-social et ne sont pas rémunérées.

Jamila, candidate *: « On vous bichonne pendant 17 mois, vous avez le matériel qui est adapté. On avait des chaises, des repose-bras, des repose-poignet, des heures de pause. Si on avait des médicaments à prendre, on pouvait, il n'y avait pas de problème. On avait une salle fixe. On avait des horaires. C'est très bien, c'est très bien organisé. C'est vraiment des formations adaptées aux personnes en situation de handicap. »*

Comme dans les CRP, l'équipe pluridisciplinaire du CPO accompagne de manière individualisée le stagiaire. Cette expertise médico-sociale autour des questions sociales et de santé pour accompagner la levée des freins à l'insertion professionnelle est reconnue mais reste confinée au sein même de ces structures.

D'une manière générale, le travail de projet entre dans le cadre d'un accompagnement au plus près des personnes et de leurs difficultés pour mieux répondre à leurs besoins. Une des

conséquences est que cela responsabilise inévitablement les individus qui n'ont pas tous les mêmes ressources pour activer droits et devoirs et cela crée des inégalités d'accès.

> **Elena, chargée de mission handicap et emploi Cap emploi** *: « Je suis chargée de mission au Cap emploi depuis 7 ans en janvier. J'accompagne des personnes en situation de handicap, handicaps confondus, reconnues par la MDPH dans le but de les amener, à la finalité, bien évidemment c'est l'emploi, mais pas que, à leur faire prendre conscience des difficultés qu'ils rencontrent bien sûr liées au handicap mais aussi à les aider à avancer et à évoluer sur l'idée de projets qu'ils auraient (…) Des situations qui arrivent en grande précarité, j'en vois de plus en plus. On n'a pas de directive. Moi je suis au premier plan, ça commence à être lourd de pas pouvoir répondre, de pas avoir de réseaux. Alors les assistantes sociales, n'en parlons pas. On se reçoit la misère de tout le monde. On a à peu près un portefeuille de plus de 200 personnes. »*

L'injonction au projet s'ajoute à cette responsabilisation du parcours d'insertion.

> **Elena, chargée de mission handicap et emploi Cap emploi** *: « On part toujours du candidat, de la personne, d'une idée de projet. On n'a pas un projet tout fait sinon ça serait trop facile. On part d'une idée projet et on en retire des compétences transférables qui pourraient être mises sur un nouveau métier. On parle de famille de métiers. Par exemple je suis inapte sur mon poste, j'ai été femme de ménage, je veux un poste tertiaire dans l'administratif parce que je ne serai pas inapte. Sauf que là c'est une idée de projet donc on voit toutes les phases, aussi bien du niveau de formation que la mobilisation du candidat, la situation globale que ce soit social, médical et sa capacité aussi ou pas à suivre une formation pour l'aider petit à petit soit à changer de projet donc avoir un projet B, avoir une solution et pas l'envoyer, moi ce que j'appelle dans le mur, ou alors petit à petit avec des objectifs plus ou moins grands, arriver à la finalité qui est l'emploi dans le tertiaire si c'est son idée de projet de base. »*

Le projet doit être réaliste, évalué et validé par des professionnel.le.s sur des critères qui ne sont pas toujours connus des usagers mais qui répondent à des normes et exigences sociales :

> **Yanis, candidat** *: « La psychologue de l'AFPA, elle n'était pas trop d'accord. En fait ce qui s'est passé pour bien mettre les choses en relief, elle a vu les résultats de mes tests et elle m'a dit vous allez commencer bientôt. Moi j'étais tout content. Ensuite elle s'est rendu compte que j'étais reconnu travailleur handicapé parce que fallait cocher la case, « envoyé par Cap emploi » et j'ai coché cette case. Elle m'a dit non mais ça ne va pas. Elle trouvait des choses auxquelles on ne pouvait rien répondre. Elle m'a dit d'aller faire des stages, du*

bénévolat, des choses comme ça, des PMSMP ou des choses comme ça. Elle m'a dit que mon projet en fait il ne tenait pas la route, qu'il ne reposait sur rien. »

Présentant un handicap psychique, Yanis prend un traitement qui a des effets secondaires et qui lui donne un aspect figé, ce qui fait peur aux professionnel.le.s qu'il rencontre. Ces derniers usent alors de n'importe quels moyens pour remettre en question son projet.

Yanis, candidat *: « Par contre, on a pu avoir une discussion avec la personne qui évaluait le projet, la psychologue du travail (...) Suffisait d'utiliser une certaine expression pour qu'elle se mette à la décortiquer. Oui mais vous avez dit tel mot donc ça me fait un peu peur. Ça sentait qu'elle ne voulait pas, c'est tout (...) Il y a des personnes qui dans la formation n'ont passé aucun test et qui ont été pris et acceptés et d'autres qui ont dû passer les tests, d'autres qui ont dû payer leur formation je ne sais pas. »*

D'un côté, il a fait la démarche de se faire reconnaître travailleur handicapé pour bénéficier d'une aide dans son parcours d'insertion, de l'autre, ce statut lui donne l'impression de le pénaliser.

Yanis, candidat *: « J'ai eu le sentiment d'avoir été handicapé par ma reconnaissance de travailleur handicapé. Ce qui est démonstratif de l'absurdité de tout un système. En effet, les doutes semblaient reposer sur les quatre lettres RQTH alors que j'ai une orientation en milieu ordinaire de la MDPH »*

Le projet conditionne la poursuite du parcours tant dans l'accès à la formation qu'à l'accompagnement par les structures (accord de la MDPH) :

Alexandre, formateur *: « C'est un dispositif qui a besoin d'évoluer mais qui est intéressant en termes de d'élaboration de projet et qui permet effectivement de sécuriser les choses. On voit le positionnement du stagiaire au moment où il rentre dans le dispositif pour qui l'objectif final est le retour à l'emploi. (...) Sur la partie MDPH ou Pôle d'autonomie territorial, ils attendent de nous l'accompagnement le plus objectif possible. Vis-à-vis du pôle, il faut faire sans cesse ses preuves. Chaque situation est différente et quelquefois ils attendent des choses bien spécifiques, bien définies et des projets qui soient suffisamment bordés pour qu'on ait la décision de financement. »*

Entre les temps d'attente entre les formations (préorientation, préqualification, qualifiantes), la durée des formations, l'avenir professionnel peut inquiéter et empêcher l'engagement dans un parcours.

> **Elena, chargée de mission handicap et emploi** *: « J'en ai beaucoup cette année alors qu'on a vu un projet pas validé, pas travaillé, il a peu de chance d'aboutir. Après c'est pareil, c'est souvent des personnes d'un certain âge, qui ont x années d'expériences et inaptitude et qui ne veulent pas aller dans un cursus de formation très long et c'est pareil, c'est toujours la notion du temps qui fait peur. »*

La prise en compte des besoins des personnes handicapées permet de suivre la formation dans de bonnes conditions. L'objectif des CRP est de redonner aux personnes handicapées les moyens de s'insérer durablement dans le monde du travail avec des méthodes pédagogiques adaptées aux adultes. La plupart des formateur.rice.s sont des professionnel.le.s qui ont exercé le métier qu'ils enseignent. La formation est à dominante pratique. De la même manière, la certification est fondée sur des mises en situation professionnelle**.**

Il existe 200 formations allant du niveau CAP au niveau Bac + 2, voire Bac + 4, dans de nombreux secteurs d'activité, notamment les services aux collectivités, l'entretien, l'informatique, l'électronique, le secrétariat, le commerce, l'accueil. Un certain nombre de contenus de formations ne sont plus adaptés aux besoins du marché du travail comme par exemple la formation EAA (employé administratif et d'accueil) qu'a suivie Jamila. Il s'agit d'une formation d'employé administratif de niveau V. Or, ces postes n'existent plus et les sortants de cette formation sont en concurrence avec des niveaux bien supérieurs. La recherche d'emploi à l'issue de ces formations est parfois difficile. Le parcours en CRP est long et l'issue positive n'est pas garantie.

> **Ariane, candidate** *: « Le fait d'avoir peu d'expérience parce qu'on ne vous donne pas la chance. Jusqu'à présent, j'ai eu que très peu d'entretiens, j'ai postulé beaucoup. C'est un peu démoralisant. Des fois, on a plus envie. Ça démotive quoi. Et puis même quand on passe un entretien. On croit qu'on a réussi et au total, deux jours après, on vous dit ce n'est pas possible, on a trouvé quelqu'un de mieux. C'est toujours encore un échec derrière.* »

> **Jamila, candidate** *: « Quand vous êtes sorti de cette formation, on vous laisse, vous n'avez plus de droits… Quand vous allez à Pôle emploi, ils vous disent vous n'avez pas le droit à Pôle emploi. Mais pourquoi on laisse ces gens dans la nature comme ça. Moi j'avais encore 8 mois de rémunération, d'allocation. Mais les gens qui étaient en fin de droit, ils sortent de la formation, ils n'ont plus rien. »*

Les dispositifs spécifiques sont à préserver car au regard des entretiens avec le public, nous constatons que pour un public vulnérable ils sont nécessaires. Ils permettent de mettre les

stagiaires dans de bonnes conditions d'apprentissage en accompagnant la personne dans sa globalité (compensation du handicap et étayage médico-social). En revanche, des démarches administratives longues et complexes pour y entrer, des formations parfois déconnectées du marché du travail, des très longues durées de formations (17 mois, 24 mois etc.), des centres de formations inégalement répartis sur le territoire et peu accessibles rendent ce dispositif de formation inégalement abordable, ce qui pose la question de l'équité des droits à la formation. Qu'en est-il des dispositifs de droit commun ?

II.4 Le droit commun, une pluralité de dispositifs

Les personnes en situation de handicap ont accès à l'ensemble des formations existantes dans le droit commun au même titre et dans les mêmes conditions que les travailleurs valides et sont même considérées comme prioritaires. De nombreux acteurs jouent un rôle dans les parcours des personnes, les organismes de formation, les employeurs et les branches professionnelles, les acteurs publics (collectivités, Etat, OPCO etc.) mais également les institutions MDPH, Pôle Emploi, des services liés à d'autres problématiques sociales, d'hébergement. La liste est infinie.

II.4.1 Un millefeuille de dispositifs

Le parcours de Daphné (entretien en annexe) illustre la complexité du système et la multitude d'interlocuteurs rencontrés. Daphné, licenciée pour inaptitude, a été accompagnée avant son licenciement par une assistante sociale de la CRAMIF (Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile-de-France), et par le service de médecine de travail. Elle a obtenu une reconnaissance travailleur handicapé par la MDPH. En parallèle, elle rencontre des difficultés sociales liées à son parcours de vie. Elle est accompagnée par une assistante sociale et vit à cette période en CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale). À la suite du licenciement, elle s'inscrit donc à Pôle emploi qui l'adresse à Cap emploi.

Le Cap emploi élabore un « diagnostic », première phase de l'accompagnement pour évaluer sa situation. L'insertion des travailleurs handicapés utilise de nombreux termes du lexique médical : diagnostic, évaluation, prescription etc.

Ainsi, Daphné est adressée à un centre de bilan pour une prestation PSOP (Prestation Spécifique d'Orientation Professionnelle) financée par l'AGEFIPH, différente de la prestation POPS

évoqué plus haut qui est un dispositif MDPH. Elle y élabore un projet de réceptionniste aéroportuaire. A tous ces organismes rencontrés, elle doit raconter son histoire :

> *« J'ai fait un bilan de compétences. C'était compliqué. Il fallait raconter. J'ai rencontré la conseillère, elle était vraiment gentille. Le début, il faut revivre la guerre. Je ne voulais même pas continuer. On a parlé. Pendant 2 jours, je voulais même plus continuer parce que si je dois revivre tout ça. Mais je suis contente que j'ai pu faire ça. Maintenant je peux parler de ça. C'était plus dur pour elle je pense. Elle m'a dit vous avez vécu tout ça, vous êtes là, vous travaillez. Et vous êtes heureuse parce que ceci… »*

La situation n'est pas prise dans sa globalité et chaque organisme agit dans son champ d'action et sa propre offre de service.

Daphné entre à l'AFPA en préqualification puis en formation qualifiante de gouvernante d'étage. De formation initiale bac + 2, elle a largement les prérequis pour entrer sur une formation de niveau bac. La formation est dure à suivre puisqu'elle n'a aucun aménagement. Par ailleurs, lors d'un trajet, elle est victime d'un accident.

> *« J'ai rencontré beaucoup de problèmes, de paiement de rémunération, le problème pour l'examen. J'étais tombé dans l'escalier (…) J'ai contacté Cap emploi. Ils ont envoyé un e-mail pour qu'ils aménagent l'examen. Je pense que ça m'a aidé le jour de l'examen. Parce que je ne sais pas, je ne peux pas juger la formatrice. Elle était tellement dure avec moi. Elle voulait me pousser à bout. »*

Lors de l'examen final, elle ne tient plus debout et porte une attelle à la main. Elle obtient malgré tout le titre professionnel. A l'issue de la formation, elle retourne au Pôle emploi qui l'adresse à une prestation « Valoriser son image » chez un organisme prestataire. Elle y apprend à vendre ses compétences et à se présenter comme une « personne normale ».

> *« En plus, c'est depuis que j'ai eu cette formation Valoriser son image au Technoparc à Poissy. Là c'est très facile de le dire. C'est normal. Je suis normale comme tout le monde. Je peux travailler comme tout le monde. »*

Elle est recrutée comme gouvernante en CDD, puis son contrat est transformé en CDI. Le médecin du travail préconise un aménagement de poste, soit un nombre allégé de chambres à contrôler ainsi qu'un chariot pour ne pas avoir à porter le matériel. Pour bénéficier de l'aménagement du chariot, elle se rapproche du Cap emploi. Ce dernier lui propose une PAS

(Prestation d'appui spécifique) au préalable à la mobilisation d'une AST (Aménagement de Situation de Travail) qui est une mesure AGEFIPH.

Les PAS sont des prestations réalisées par des experts du handicap (visuel, auditif, moteur, mental, psychique et des troubles cognitifs), financées par l'AGEFIPH et peuvent être mobilisées par un partenaire de l'emploi (Pôle Emploi, Cap emploi, Mission locale) pour aider la personne en situation de handicap à trouver des moyens de compensation à tout moment de son parcours de formation dans le droit commun, d'accès à l'emploi ou de maintien dans l'emploi.

Elle est donc orientée vers l'APF (Association des paralysés de France) qui a été retenue à la suite d'un appel d'offres de l'AGEFIPH, le financeur, pour mettre en œuvre la prestation. La démarche administrative à suivre est, comme pour toute prestation demandée par le chargé de mission, l'envoi d'une fiche de liaison signée par la personne. La personne peut effectuer plusieurs prestations chez le même prestataire, aussi faudra-t-il envoyer une fiche pour chaque prestation demandée.

A l'issue de la prestation, une synthèse est rédigée et permettra la mobilisation de l'AST (Aménagement de la Situation de Travail). Daphné rencontre donc un nouvel interlocuteur.

Voici un extrait de la fiche de liaison avec les différentes prestations proposées par le partenaire PAS :

Prestation et module demandés (un seul module doit-être initialement prescrit) **:**			
Pré-diagnostic			☐
Bilan complémentaire sur la situation de la personne	☐		
Appui Expert pour prévenir et/ou résoudre les situations de rupture	☐		
Appui à l'employeur et/ou à l'organisme de formation		☐	
Accompagnement de la personne		☐	
Veille		☐	
Handicaps : Auditif / Visuel / Moteur :			
Appui Expert à la réalisation du projet professionnel	☐		
Mise en œuvre des techniques de compensation		☐	
Appui à l'employeur et/ou à l'organisme de formation		☐	
Veille		☐	
Appui Expert sur le projet professionnel	☐		
Evaluation des capacités fonctionnelles		☐	
Identification et développements des techniques de compensation		☐	
Handicaps : Psychique / Mental / Troubles cognitifs :			
Appui Expert à la réalisation du projet professionnel	☐		
Appui à l'accompagnement vers l'emploi / formation		☐	
Appui à l'accompagnement dans l'emploi / formation		☐	
Veille		☐	
Appui Expert sur le projet professionnel	☐		
Diagnostic approfondi		☐	
Identification et développements des techniques de compensation		☐	
Appui à l'élaboration/validation du projet professionnel		☐	
Appui à la validation du projet professionnel (si uniquement ce besoin)		☐	

Le rapport IGAS met d'ailleurs en garde sur le recours à de nombreux prestataires qui peuvent allonger la durée de l'accompagnement[7] : « *Une autre critique porte sur le caractère parfois discontinu et fragmenté de l'accompagnement, lié à la multiplicité des intervenants et prestataires externes dans le parcours de la personne, qu'ils relèvent du droit commun ou, surtout, de l'offre spécifique de l'Agefiph. Certaines redondances dans les étapes de diagnostic et d'évaluation, parfois répétées par différents interlocuteurs dans le cadre des différentes phases du parcours, ont également été pointées, tout comme la perception d'un parcours parfois trop long au regard de l'enjeu d'une mise à l'emploi rapide. 35 % des personnes suivies par Cap emploi en 2016 l'étaient ainsi depuis plus de 2 ans. Les Cap emploi devraient être incités à mettre en œuvre une gestion plus dynamique des parcours. Un objectif de progrès à ce titre pourrait être inscrit dans la prochaine convention signée avec chaque Cap emploi et un indicateur de pilotage interne (durée du parcours) prévu à cet effet* » (p. 36).

II.4.2 Des formations peu adaptées

La formation professionnelle gérée par les partenaires sociaux et par l'État jusqu'en 1982 et 1983 a été décentralisée progressivement à la Région. C'est donc elle qui a une compétence de droit commun en matière de formation professionnelle continue. La formation des demandeurs d'emploi est restée longtemps sous la compétence de l'État. En janvier 2009, les Régions se sont vu transférer les formations AFPA (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes).

Créé le 1er janvier 2019 avec la Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, *France compétences* est devenue l'unique instance de gouvernance nationale, assurant le financement et la régulation du système de formation. Pour les personnes en situation de handicap et demandeurs d'emploi, les dispositifs sont donc nombreux et variés, financés par différents organismes parmi lesquels il est difficile de se repérer.

Ainsi, le Pôle Emploi finance l'Action de Formation Conventionnée (AFC), la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI), l'Action de Formation Préalable au Recrutement (AFPR), l'Aide Individuelle à la Formation (AIF). Les Opco (Opérateurs de compétences) remplaçant les OPCA (Organismes Paritaires Collecteurs Agréés) depuis la loi

[7] Rapport IGAS, Evaluation des Cap emploi et de l'accompagnement vers l'emploi des travailleurs handicapés chômeurs de longue durée, 2017.

de septembre 2018 financent les Préparations Opérationnelles à l'Emploi Collective (POEC), les formations en alternance et le Compte Personnel de Formation (CPF). Le Conseil Régional qui a la charge de la politique régionale d'accès à la formation professionnelle des jeunes et adultes à la recherche d'un emploi finance des dispositifs de formation collective comme le Programme Régional Qualifiant Compétences (PRQC), le Programme Régional de Formations Transversales (PRFT), l'Aide Individuelle Régionale vers l'Emploi (AIRE). L'Etat finance le Plan d'Investissement Compétences (PIC).

Ceux qui en ont le plus besoin, et notamment les personnes en situation de handicap, se repèrent difficilement dans ce paysage.

Le Compte Personnel de Formation (CPF)

Promulguée le 5 mars 2014, la loi n° 2014-288 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a mis en place le CPF. Remplaçant le Droit Individuel à la Formation (DIF), c'est un droit à la formation unique attaché à la personne, acquis et mobilisable sur toute la durée de sa vie active. Depuis le 1er janvier 2019, le CPF n'est plus alimenté en heures mais en euros. Le compte est abondé automatiquement par l'employeur sur la base des périodes salariées (500 euros par an et jusqu'au plafond de 5 000 euros pour un salarié travaillant au moins à mi-temps). Les travailleurs handicapés en emploi bénéficient de 300 euros de plus par an, de même que les salariés qui n'ont pas atteint un niveau de formation CAP (droits ainsi portés à 800€). Pour les demandeurs d'emploi, le CPF est utilisé pour les actions collectives financées par la Région, le Pôle emploi. Pour le financement individuel d'une formation, les heures CPF peuvent être complétées par les autres aides de droits commun, l'AIRE, l'AIF, l'aide de l'AGEFIPH.

Le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP)

Le CEP est un dispositif d'accompagnement créé en 2014 suite à la Loi du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi. Sa mise en application a été définie par la Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. La loi du 5 septembre 2018 le fait évoluer et définit le CEP ainsi : *« l'opérateur du Conseil en évolution professionnelle (CEP) accompagne la personne dans la formalisation et la mise en œuvre de ses projets d'évolution professionnelle, en lien avec les besoins économiques et sociaux existants et prévisibles dans les territoires. Il facilite l'accès à la formation, en identifiant les*

compétences de la personne, les qualifications et les formations répondant aux besoins qu'elle exprime ainsi que les financements disponibles ».

Les formations conventionnées

Elles sont appelées conventionnées lorsqu'elles sont financées dans des programmes collectifs de la Région et de Pôle emploi. La recherche sur ces programmes de financement doit être priorisée avant le recours à un financement individuel. Si la formation existe dans ce programme, alors le financement individuel (AIF, AGEFIPH par exemple) ne sera pas possible. Ainsi, la formation peut être existante et éloignée du domicile du candidat, si le candidat n'a pas de contrainte de mobilité, il lui faudra effectuer la formation dans ce centre. Il devra poursuivre une formation à temps plein avec parfois un temps de trajet de plus de deux heures par jour. Les formations conventionnées sont proposées sur des métiers dits en tension généralement peu compatibles avec les contraintes médicales des candidats qui viennent de ces métiers (secteurs de l'industrie, de l'aide à la personne, du commerce etc.).

L'AFPA rassemble une grande partie du marché de la formation conventionnée par la Région. Longtemps, les travailleurs handicapés n'allaient pas au-delà des tests. Récemment, les tests utilisés pour entrer sur des formations de niveau 3 (anciennement 5) ont été supprimés. La sélection se fait uniquement sur la base d'un entretien. Cela a permis à plus de candidats d'être retenus. En revanche, les rythmes de formation ne peuvent pas être adaptés. Ces formations n'existent qu'à temps plein. Ainsi, il ne s'agit pas uniquement de réussir la sélection, le suivi de la formation peut ensuite être difficile.

En janvier 2019, la nomenclature des niveaux de formation a changé :

Titre du diplôme	Ancien niveau de diplôme	Nouveau niveau de diplôme
Maîtrise des savoirs de base		1
Capacité à effectuer des activités simples et résoudre des problèmes courants à l'aide de règles et d'outils simples en mobilisant des savoir-faire professionnels dans un contexte structuré		2
CAP, BEP	V	3
Baccalauréat	IV	4
DEUG, BTS, DUT, DEUST	III	5
Licence, licence professionnelle	II	6
Maîtrise, master 1	II	6
Master, diplôme d'études supérieures spécialisées, diplôme d'ingénieur, Doctorat	I	7
Doctorat, habilitation à diriger des recherches	I	8

Les formations proposées dans ce cadre ne répondent pas toujours aux besoins en termes d'organisation, d'accessibilité. Les personnes reconnues travailleurs handicapés préfèrent taire leur statut de peur d'être discriminées à l'entrée en formation. Par ailleurs, elles sont peu préparées aux tests d'entrée.

Exemple de parcours avec Yanis

Yanis est issu d'une famille immigrée, sa mère est au foyer et son père est menuisier. Il suit une scolarité ordinaire et valide un BTS informatique en apprentissage. Puis il enchaîne les contrats courts pendant deux ans dans l'informatique. A la fin de ses études, il commence à présenter des troubles psychiques qui ont un impact sur sa situation professionnelle. Il ne parvient pas à tenir un poste sur le long terme mais il ne fait pas le lien avec sa maladie qu'il ne reconnaîtra que plusieurs années après.

Une fois reconnu travailleur handicapé, il est orienté en milieu protégé, orientation qu'il accepte mal. Il demande la révision de son orientation en milieu ordinaire. La CDAPH lui propose alors une préorientation spécialisée (spécifique au handicap psychique), ce qu'il accepte. Il ne la termine pas et l'élaboration de son projet professionnel ne prend pas forme. Il est ensuite orienté sur le Cap emploi à qui il formule un projet de formateur en informatique.

Après bien des difficultés à entrer en formation, Yanis est finalement retenu sur une formation conventionnée de droit commun à l'AFPA. Il se forme au métier de formateur. Son statut de travailleur handicapé n'est pas connu du centre, sa situation de handicap n'est donc pas prise en compte :

> *« Ça se passait bien. Il fallait trouver un stage. J'avais trouvé un stage et je l'ai démarré et j'ai fait un jour. J'étais tellement fatigué. Mais c'était une accumulation en fait. J'étais tellement fatigué et puis je commençais à psychoter en fait. Je prenais plus que 5 milligrammes en fait. A cette dose, le traitement ne fait plus effet. Je ne le savais pas. Je me suis dit, ça va bien. Je me suis dit, il ne faut absolument pas que je sois fatigué. Vu que je savais que mon talon d'Yanis, c'est beaucoup la fatigabilité. Je ne me sens pas aussi performant. Faut être dynamique et réactif et en fait ça tient une forme d'énergie que les médicaments suppriment. Donc j'ai diminué, je me suis dit je ne vais pas arrêter, mais en fait c'est comme si j'avais arrêté. Je l'ai appris que plus tard ça. Du coup pas de suivi, mon psychiatre était parti, pas de traitement, la fatigue qui s'accumule. Le jour même de cette première journée de stage, je savais que je serais absent. C'était une fatigue impossible à supporter (...) Ma formatrice, selon moi, elle n'était pas au courant que j'étais reconnu travailleur handicapé, c'était ce que je voulais, comme tout le monde quoi. »*

Il arrête sa formation avant la fin. Suivre celle-ci lui demande beaucoup d'efforts notamment en termes d'attention et de concentration. Son handicap n'était pas connu des formateur.rice.s et la psychologue qui a effectué la sélection d'entrée n'a pas transmis les restrictions à l'équipe pédagogique. Aucune mesure d'aménagement particulier n'a donc été mise en place pour adapter la formation. Aucun lien n'est pris et aucune démarche n'est effectuée avec sa structure d'accompagnement Cap emploi pour réfléchir dans ce sens. Cette absence de partenariat, d'échanges d'information, s'ajoute aux difficultés rencontrées par la personne en formation.

> *« Je suis allé en clinique, je sais plus combien de temps. Je sais que je suis parti fin décembre. La formation, j'ai arrêté mi-septembre. Il y avait un plan d'action mais je ne pouvais pas l'appliquer, j'en étais incapable. J'étais incapable de le suivre. Je savais exactement ce qu'il fallait que je fasse pour sauver les meubles et valider quelque chose et tirer les bénéfices des efforts qui avaient été fournis. Je n'ai pas pu l'appliquer, je n'ai pas pu passer à l'action. C'était déjà trop tard… »*

Yanis fait donc une rechute et vit cela comme un échec supplémentaire. Il a l'impression d'être ballotté de structure en structure depuis des années sans parvenir à s'en sortir.

> *« C'est genre aller là-bas, non faut aller là et puis là et puis là. On dirait c'est que c'est fait volontairement pour que l'âge de la retraite arrive et qu'en fait, c'est fini vous ne pouvez pas travailler. Je ne sais pas, c'est juste pour faire perdre du temps exprès en faisant miroiter des choses. Je ne pense pas que ce soit impossible non plus. Après faut une bonne connaissance de comment ça marche et être bien entouré aussi. Sinon on se fait balader de droite à gauche et ça n'en finit jamais ».*

Ce témoignage nous montre bien combien l'accès à l'information est essentielle pour que la personne puisse se repérer et exercer des choix mais il nous indique aussi que si les besoins spécifiques de la personne ne sont pas pris en compte, suivre la formation n'est pas possible.

II.4.3 Un obstacle supplémentaire : le manque de compensation

A l'instar des aménagements en entreprise, les aménagements en formation sont peu mis en place dans le droit commun. D'un côté, les travailleurs handicapés peuvent être accompagnés par de nombreux acteurs tout au long de leur parcours, et pourtant, cela n'empêche pas les ruptures de parcours à cause des modalités de formation peu appropriées et du manque d'adaptation et de compensation.

Daphné, candidate *: « Pendant la formation, il n'y avait pas des aménagements. Des fois, je n'écrivais pas. Des fois, j'avais des attelles. Mes collègues m'aidaient. Je me disais, je vais me débrouiller ainsi de suite. »*

Jamila, candidate *: « Le campus n'est pas adapté au handicap malgré qu'ils le revendiquent mais ils sont très professionnels. C'est vrai, c'est un bon CFA mais on ne leur donne pas non plus les moyens pour avoir des salles. En fin de compte, chaque matière vous changez, chaque matière (…) Moi en fin de compte, je ne peux pas tenir un stylo plus de 10 minutes, le fameux étourdissement de mon bras et je ne peux pas rester debout. (…) En avril 2017, on nous envoie des dossiers pour les personnes qui vont avoir 1/3 temps. Donc on remplit les dossiers, on fait les bacs blancs, on avait 1/3 temps mais il a fallu écrire des copies pendant 4h. Vous ne finissez pas. Je l'ai fait sans personne, sans aménagement, parce qu'ils n'avaient pas prévu. »*

Une demande d'aménagement d'examen peut ainsi se transformer en une situation kafkaïenne et le passage du diplôme se révéler une épreuve de force. Jamila passe son bac pro en 2018. Les modalités de demande d'aménagement d'examens ont été modifiées et, pendant que ses camarades de classe révisent, elle se perd en démarches administratives pour l'obtenir.

Jamila, candidate *: « En avril, on nous a dit, toute personne qui bénéficie d'un tiers-temps et d'un secrétaire, c'est maintenant qu'il faut qu'ils remplissent. On remplit, on envoie. Pas de nouvelles. On a un référent pour toute personne handicap qu'on n'a jamais vu. Moi perso, je l'ai rencontré après que j'ai eu mon bac. Je me suis dit, c'est bizarre, je n'ai pas de nouvelles parce qu'on nous a dit de 48 à 72 h, vous allez avoir un écrit. J'appelle, Madame vous ne vous dépendez pas de Guyancourt, vous dépendez de Paris. J'appelle Paris, non, vous êtes dans le 78. Je vais à Guyancourt, je suis bien dans le 78, mon bac c'est au Campus Montsouris dans le 14e. Ce n'est pas ici. Faut aller à la maison des examens. J'appelle la maison des examens. Nous on n'a pas besoin de vous voir à part si y a des examens à passer ici. On n'a rien à vous à vous délivrer à vous. On n'a pas votre dossier et c'est trop tard. »*

Ces démarches se faisaient au préalable auprès de la MDPH et cela n'est plus le cas. En revanche, c'est bien la MDPH qui établit une liste des médecins agréés pour délivrer des avis médicaux d'aménagements aux examens réservés aux candidats présentant un handicap.

« Je suis retournée, avant c'était la MDPH et après c'est devenu la maison des examens. Sauf la maison des examens ils n'étaient pas au courant. Normalement les inscriptions doivent se faire en 1ère année. Y a quand même quelque chose qui ne suit pas là-dedans, c'est compliqué. Je retourne à Guyancourt. Je leur dis, moi je ne dépends pas de Paris, faut

que vous me disiez comment je dois faire. Elle me dit nous, on ne peut rien faire. Je vais à la maison des examens. Je rappelle Paris. Elle me dit, nous on vient juste de récupérer le courrier. On ne s'occupe pas de ça. Bref vraiment mais désagréable au téléphone, désagréable même quand il vous envoie un mail. Je me dis que je vais aller à la maison des examens. La personne, elle était partie. La 2e personne qui la remplace elle n'est pas au courant. La directrice, elle m'a tout simplement regardée en disant mais est-ce que vraiment vous en avez besoin de votre tiers-temps. »

Les aménagements doivent répondre aux besoins de chaque personne : aide humaine et/ou technique qui peut être l'utilisation d'un ordinateur, l'assistance d'un secrétaire, d'un interprète en langue des signes, des sujets en braille ou agrandis, une aide dans les déplacements, la majoration du temps imparti pendant les épreuves. Les personnes en situation de handicap invisible doivent très souvent se justifier.

« Je dis, aujourd'hui, je ne vais pas m'occuper de polémiquer parce que moi, je me sentais de l'emmener au tribunal administratif, c'est une chose qu'elle n'a pas le droit de me dire. J'avais tout. J'avais mon dossier de la MDPH, j'avais jusqu'à quand il était valable. Mais elle est qui, elle, pour me dire ça ? Alors je lui ai dit, écoutez-moi, ce tiers temps, je le veux. Vous vous débrouillez, je le veux. Que je n'aie pas mon bac parce que je n'en ai pas les capacités, ça reste mon problème. Mais que je ne l'ai pas parce que vous n'avez pas fait votre boulot et vous ne m'avez pas donné mes droits, par contre là ça va être votre problème. Donc je repars au campus. »

Une fois l'avis médical du médecin agréé rendu, c'est la Maison des examens (SIEC – Service Interacadémique des Examens et Concours) qui étudie la demande.

« J'ai réussi à avoir le numéro de la directrice de la Maison des examens qui a appelé le campus et dit, pourquoi cette dame elle m'a appelée. On m'a convoquée et dit, mais pourquoi vous avez appelé directement cette dame, comment vous avez eu son numéro. Je n'ai pas voulu le dire. Aujourd'hui, mon rôle ce n'est pas de dénoncer les gens qui me rendent service, c'est de déclencher quelque chose chez vous qui n'avance pas. Donc le souci du campus était de savoir comment j'avais eu les coordonnées de la directrice de la Maison des examens. Moi je suis concernée par le problème donc je fais le nécessaire. Vous, le problème, vous le regardez d'en haut mais aujourd'hui je ne suis pas là pour dénoncer les gens. Donc à partir de là, je l'ai eu, quoi, 3 jours avant le bac. Donc, du coup, ils étaient obligés de trouver quelqu'un. Du coup, on m'a quand même donné quelqu'un. »

Jamila obtient son bac. Elle est à peine capable d'aller chercher ses résultats au campus.

« Une fois que j'ai eu le bac, j'étais toujours dans le même état, je ne tenais pas debout. C'était eux, c'est dommage que la fin du bac, ça s'est fini comme ça. J'étais épuisée. Je l'ai eu avec 11,75 de moyenne, je n'étais pas loin de. C'était tellement dur. A la fin pour aller chercher mes résultats, le jour des résultats, je n'arrive même pas à marcher. »

La situation de handicap n'est pas signalée aux formateur.rice.s et enseignant.e.s. Néanmoins, l'équipe pédagogique fait le maximum pour accompagner Jamila à l'obtention de son diplôme :

« Vous savez les formateurs, si vous ne leur annoncez pas votre problème, ils ne le savent pas. Ça, c'est la difficulté (…) Il ne faut pas hésiter à s'informer, à se former quel que soit notre parcours, quelle que soit notre vie, quel que soit notre âge, quel que soit d'où on vient. Il y a des personnes formidables et sachez-le qu'il y a beaucoup plus de personnes attentionnées que des personnes à l'inverse. Donc, il faut aller chercher. Moi quand je revenais du campus la première chose des formateurs, leur angoisse, alors vous en êtes où ? J'étais seule mais entourée à la fois. »

II.4.4 Le parcours : entre articulation et accommodement

Les chargé.e.s de mission handicap et emploi et formateur.rice.s ont pour mission de préparer et d'accompagner les personnes handicapées dans leur parcours pour trouver un emploi : de la construction du projet professionnel à la mise en place d'une formation professionnelle puis au retour à l'emploi avec des adaptations (temps partiels par exemple) ou des aménagements du poste de travail (matériels ergonomiques etc.).

Elena, chargée de mission handicap et emploi Cap emploi *: « Pour nous déjà, ça va être de développer le partenariat, c'est la principale ressource d'information. Ensuite évidemment, on a tout ce qu'on appelle chez nous les PAS, ce sont des professionnel.le.s de santé liés à l'insertion qui sont à même d'intervenir auprès du centre de formation, de l'équipe pédagogique et auprès du candidat afin de mettre en place des outils ou moyens de compensation afin de mener à bien sa formation. Et aussi assurer le suivi pédagogique, de pas faire peur au centre de formation, en disant voilà on vous envoie un travailleur handicapé alors tout de suite ça va être le gros handicap, et ils vont freiner des 4 fers. Le but, non, c'est de les rassurer et qu'ils en prennent d'autres aussi. Le candidat surtout doit arriver à la finalité ce titre professionnel. »*

Les dispositifs de prestation et de formation susceptibles d'être mobilisés et les procédures à mettre en place pour y accéder sont nombreux et complexes. Cela requiert une expertise de domaines divers comme les politiques sociales de droit commun, politique du handicap, droit

du travail... Cela nécessite aussi pour les chargé.e.s de mission handicap et emploi de se livrer à un travail d'articulation des multiples ressources et dispositifs que l'on peut qualifier de créatif. Cela génère des tâches au sein d'un réseau très dense et aux contours flous.

Ainsi, pour illustrer ces propos, nous allons présenter deux parcours.

L'histoire de Basile

Il s'agit d'un jeune homme de 24 ans qui s'adresse au Cap emploi avec une demande d'aide pour une reconversion professionnelle. En effet, en milieu de 2ème année BTS maintenance de systèmes énergétique et climatique en apprentissage, il a été victime d'un accident de la route et se retrouve paraplégique et à mobilité réduite. Il n'a donc pas validé son BTS et son contrat en CDD a pris fin. Il est toujours en arrêt de maladie et indemnisé par la sécurité sociale lorsqu'il nous contacte. Il sait qu'il ne pourra pas reprendre son métier de chauffagiste pour lequel il se formait.

Bénéficiant d'un accompagnement au Cap emploi, il élabore un projet professionnel de prothésiste dentaire, métier en adéquation avec son handicap. Il effectue une Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP) pour valider ce projet. Il rencontre un employeur disposé à le prendre par la suite en apprentissage.

Pour réaliser ce projet, il recherche un centre de formation. Cette formation n'existe pas dans le dispositif spécifique des CRP. Dans le droit commun, il n'en existe pas dans son département, le centre le plus proche est à 40 km de chez lui. Pour s'engager dans ce parcours de formation, il doit réaliser une première année de prépa BTS prothésiste dentaire et rattraper le niveau des bac pro prothésiste dentaire puis par la suite effectuer un BTS en apprentissage. Basile n'étant pas demandeur d'emploi inscrit à Pôle Emploi, il ne relève pas des formations conventionnées par la Région ou Pôle Emploi. Il est toujours en arrêt de maladie indemnisé par la sécurité sociale, qui doit donner son accord par le biais de la cellule de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) pour qu'il effectue la formation. Le financement de cette formation ne peut être qu'individuel. Nous sollicitons l'AGEFIPH en expliquant le contexte et la demande est acceptée.

La première année de prépa exige une journée de stage par semaine chez un employeur. L'employeur chez qui il a réalisé la PMSMP accepte de le prendre pendant cette année préparatoire en amont du contrat d'apprentissage. En revanche, l'entreprise n'est pas accessible pour accueillir une personne à mobilité réduite et des aménagements sont à prévoir.

Une demande d'Etude Préalable à l'Aménagement des Situations de Travail (EPAAST) est sollicitée auprès de l'AGEFIPH. Cette prestation est une étude ergonomique pour identifier les besoins d'aménagement en fonction du handicap. Un accord auprès de l'AGEFIPH est nécessaire pour déclencher la prestation, puis un cabinet d'ergonomie mandaté par le Cap emploi réalise l'étude. Les solutions d'aménagement doivent être validées par la médecine du travail. Dans notre cas, Basile n'étant pas salarié de l'entreprise, la médecine de travail n'intervient pas et c'est le médecin référent qui est sollicité, charge ensuite au chargé de mission Cap emploi de présenter le dossier à l'AGEFIPH pour le financement des aménagements.

Enfin, concernant la formation, il paraît inenvisageable, du point de vue de la fatigabilité, d'effectuer des trajets de 80 km matin et soir pour suivre les cours. Une solution d'hébergement sur place en résidence universitaire privée est trouvée à 700 m de l'école. A nouveau, nous sollicitons l'AGEFIPH pour ce besoin de compensation. Cette dernière nous renvoie sur les aides de droit commun : l'APL (Allocation Personnalisée au Logement) relevant de la CAF et PCH (Prestation de Compensation du Handicap) de la MDPH. Or, une demande d'APL implique le transfert du dossier CAF dans le département où il résidera pendant 9 mois, engendrant de nombreuses répercussions sur sa situation sociale (AAH, PCH, délais de traitement de la CAF). En effet, le versement de l'APL est lié à la résidence principale du locataire. Basile décide donc de ne pas solliciter la CAF. Par ailleurs, les délais de traitement de la MDPH étant d'environ 6 mois, il aura une réponse à sa demande de PCH lorsqu'il terminera cette première année de formation. Finalement, l'AGEFIPH accepte la demande de financement de son hébergement.

Si Basile avait intégré un CRP, qui, compte tenu de la situation de handicap aurait été adapté, il aurait bénéficié d'un hébergement adapté et financé en totalité. Il aurait bénéficié du soutien d'une équipe pluridisciplinaire qu'il n'a pas dans le droit commun.

Son projet s'est heurté à de nombreuses difficultés. Basile a pu démarrer sa formation en septembre 2019. Il effectue une journée de stage par semaine. Le dossier d'EPAAST a été accepté et les travaux d'accessibilité ont pu démarrer dix mois après les premières démarches dans ce sens.

> **Elena, chargée de mission handicap et emploi Cap emploi** *: « On fait du travail de haute couture. »*

L'accompagnement engagé par le chargé de mission handicap et emploi Cap emploi est alors pensé comme un appui individuel et sur mesure s'adaptant à celui qui est accompagné.

L'histoire de Zakura

Zakura est sourde profonde. De langue maternelle japonaise, elle signe mais ne maîtrise pas la langue des signes française (LSF) car elle n'a pas été scolarisée en français. Lorsqu'elle s'adresse au Cap emploi, elle a une demande de travail. Elle possède quelques expériences au Japon mais n'a jamais travaillé en France. Elle est orientée sur une formation de français qu'elle effectue avec un organisme spécialisé dans l'accompagnement de personnes sourdes (ARIS - Association Régionale pour l'Intégration des Sourds) et financé par l'AGEFIPH.

Elle élabore ensuite un projet professionnel d'animatrice auprès d'enfants et effectue une formation BAFA (Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur). La recherche de stage pour valider ce brevet est compliquée. Elle ne reçoit que des réponses négatives du fait de son handicap. Elle finit par en trouver un dans sa ville auprès d'un centre de loisirs dans lequel la directrice s'est formée plusieurs années auparavant à la LSF. A la suite de son stage, elle signe un contrat d'un an avec la mairie pour exercer comme animatrice sur le temps de la pause méridienne. Une interface de communication en langue des signes est mobilisée pour les réunions d'équipe une fois par semaine. Elle travaille ainsi 10 heures par semaine en milieu entendant mais ses tâches sont assez peu variées et elle se retrouve très souvent à surveiller les enfants allant aux toilettes.

Elle pressent assez vite que ce métier ne lui permettra pas un travail à temps plein et une diversité de tâches. Elle souhaite alors s'orienter vers le métier de cuisinière. Toujours accompagnée par le Cap emploi et l'interface de communication, elle trouve une entreprise d'accueil pour effectuer une PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel) et valider cette orientation. Elle repère également les centres de formation. Le chargé de mission handicap et emploi Cap emploi monte l'ingénierie de formation et sollicite les financements.

Voici l'argumentaire de demande de financement :

> *« Zakura est accompagnée par le Cap emploi 78 depuis septembre 2017 dans le cadre d'un parcours d'accès à l'emploi. Sourde profonde de naissance, elle a effectué toute sa scolarité au Japon où elle a également travaillé de 2002 à 2010 comme opératrice de saisie et mannequin.*
> *Zakura vit à Poissy depuis 2010 où elle élève seule ses enfant,s dont 2 enfants sourds scolarisés à Elancourt dans une école spécialisée.*
> *En octobre 2017, elle a démarré une formation de français avec ARIS, elle s'est également inscrite à une formation BAFA. Elle a effectué son stage pratique en août 2018 dans un*

centre de loisirs de la commune de Poissy. Son inclusion en milieu entendant se passant très bien, elle a été embauchée de septembre 2018 à juin 2019 comme animatrice périscolaire sur les temps du midi. Cependant cela ne lui permet pas de gagner suffisamment pour vivre. Elle a donc réfléchi à un emploi moins précaire que celui d'animatrice. En avril 2019, elle a réalisé une PMSMP dans un restaurant pour valider le projet de cuisinière. Elle a accompli cette immersion en milieu entendant et le retour de l'employeur a été très positif.

Elle souhaite donc s'orienter vers le métier de cuisinière qui lui permettrait d'obtenir un emploi pérenne avec un salaire décent. Il existe peu d'offres de formation dans le droit commun : une offre de formation dans le 94 ainsi que dans le 92. D'une part, ce sont des formations CAP et Zakura, au vu de son niveau de français, ne pourra pas suivre, d'autre part, les centres sont très éloignés de son domicile. Le recours à l'alternance a été écarté également car il s'agit de formations CAP.

Le centre GRETA des Yvelines propose un titre professionnel cuisinier qui, à la différence du CAP, propose plus de pratique que de théorie, ce qui permet à Zakura d'avoir les conditions de réussite pour apprendre ce métier. Par ailleurs, Zakura a rencontré la responsable du Greta, qui a retenu sa candidature et est volontaire pour favoriser son intégration dans un petit groupe (environ 8 stagiaires). Cela facilitera la communication. Enfin, la formation se déroule au lycée hôtelier de Guyancourt à proximité d'Elancourt où sont scolarisés ses enfants, ce qui lui permet de concilier son organisation professionnelle et personnelle.

La formation est éligible au CPF. Zakura possède 8 heures de CPF (fonction publique) qu'elle consent à mobiliser. Inscrite au Pôle Emploi comme demandeur d'emploi, nous avons sollicité une AIF.

Nous avons accompagné toutes les étapes de ce parcours inclusif que nous soutenons particulièrement. »

Le dossier de financement est accepté par l'AGEFIPH et le Pôle emploi mais le démarrage de la formation est retardé deux fois ce qui génère des difficultés dans le financement de Pôle emploi. Les échanges entre Zakura, le Greta, l'ARIS, le Pôle emploi et le Cap emploi sont nombreux et parfois singuliers, se passant d'elle alors que Zakura communique facilement par mail.

Concernant les adaptations, l'AGEFIPH finance 200 heures d'interprétariat par an et par personne, ce qui sera insuffisant au regard du nombre d'heures de la formation (800 heures). Il est donc nécessaire de recourir à une RHF (Ressource Handicap Formation). Nouveau service de l'AGEFIPH depuis 2019, il se veut être un appui aux personnes en situation de handicap

souhaitant suivre une formation de droit commun en prenant mieux en compte leur handicap. Il propose donc de construire des solutions d'aménagement aux parcours de formation. Dans un premier temps, après échange avec le service RHF, il est convenu d'évaluer le besoin de compensation par une PAS Identification des besoins de compensation. Un bilan est transmis au chargé.e de mission handicap et emploi Cap emploi, en voici un extrait :

« Zakura est atteinte de surdité bilatérale profonde. Elle n'est pas appareillée. Elle est arrivée tardivement à la langue française et possède un petit niveau en français. Elle n'est pas en mesure de pratiquer la lecture labiale et n'oralise pas. Elle parvient à communiquer en langue des signes, cependant son niveau de langue est faible.

En situation d'apprenant au sein d'un groupe de 12/13 stagiaires, il est indispensable qu'elle bénéficie de la venue d'une aide à la communication qui soit adaptée. Une interface de communication pourra reformuler les enseignements afin que Zakura puisse les comprendre.

Intitulé de la formation : CUISINIER Niveau 3

Dates de la formation : 04/11/2019 à mi-juin 2020

Statut et formation : Reconnue travailleur handicapé, formation professionnelle.

Heures de formation : 800 heures dont 450 heures en formation.

Rythme de l'alternance : 15 jours formation du lundi au jeudi

15 jours entreprise dans le cadre de conventions de stages non rémunérés

Horaires : Emploi du temps joint

Etablissement fréquenté : GRETA GUYANCOURT Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme

Conclusions, recommandations et/ou préconisations

Au regard des résultats attendus et des précisions souhaitées par le prescripteur Préconisations : Zakura a incontestablement besoin d'une interface de communication sur tous les modules dispensés en novembre et décembre pour une bonne intégration dans sa formation. Cependant, les aides à la communication n'interviennent pas au-delà de 17h00, en conséquence les mardis et jeudis, Zakura n'aura pas d'interface au-delà de 17h00. Le quota de 200 heures dont elle est bénéficiaire pourrait ne pas être suffisant pour compenser ses difficultés liées à son handicap auditif et sa méconnaissance du français. En janvier 2020, un point est à prévoir pour un réajustement des aides à la communication.

Tous les supports de cours lui seront remis en amont autant que possible. Certains stagiaires du groupe lui transmettront leurs notes. Une sensibilisation à la surdité est à mettre en place à l'attention des stagiaires du groupe et des intervenants afin qu'ils aient une connaissance approfondie du handicap et qu'ils adoptent les bonnes pratiques.

Zakura doit rechercher un restaurant qui accepte de l'accueillir dans le cadre de sa formation. Elle est aidée par le centre de formation mais doit aussi de son côté faire des recherches.

Dès qu'elle aura une entreprise d'accueil, une sensibilisation à la surdité est à mobiliser afin que l'environnement professionnel de Zakura ait une connaissance approfondie du handicap et que ses futures collègues adoptent les bonnes pratiques.

Son handicap et son faible niveau en français constituent un frein communicationnel important. Une aide à la recherche d'emploi par l'APAREPS (Aide Personnalisée A la Recherche d'Emploi – Public Sourd) avec l'accompagnement adapté est à mettre en place. »

Le bilan confirme ce que le chargé de mission handicap et emploi Cap emploi et l'interface de communication avaient déjà constaté, à savoir un quota d'heures insuffisant d'interprétariat pour le suivi de la formation. Il n'est pourtant pas possible de passer outre cette évaluation pour que l'AGEFIPH s'engage sur une augmentation du nombre d'heures d'interprétariat.

Zakura trouve un restaurant où elle effectuera ses périodes de stage. L'intégration au sein du restaurant se passe très bien. Un bilan est effectué en visio avec un interprète d'ARIS et une intervention sur place n'est finalement pas nécessaire. Le chef cuisinier et toute l'équipe du restaurant semblent ouvert à la surdité.

En revanche, en formation, malgré la présence d'interface de communication environ 17,5 heures par semaine, des difficultés de compréhension sont réelles. Pendant les cours de cuisine, en l'absence d'interface, Zakura est perdue. Cependant, logistiquement, il n'est pas possible pour les interfaces d'être présent sur la totalité des cours. Une sensibilisation à la surdité est proposée à l'équipe pédagogique mais aucune date n'est proposée par le centre de formation pour qu'elle ait lieu. Finalement, en février, la totalité des heures d'interprétariat est consommée et l'AGEFIPH octroie une enveloppe de 100 heures de plus pour finir la formation.

La mise en place de cet aménagement a été complexe et a nécessité l'intervention de multiples partenaires. Zakura présente par ailleurs des difficultés sociales liées à sa situation familiale. En formation depuis plusieurs mois, elle est démotivée, déçue du contenu de formation et épuisée des efforts nécessaires pour la suivre. L'adaptation semble assez peu satisfaisante au total.

Une formation en CRP aurait permis le suivi d'une formation avec l'étayage du médico-social et un accompagnement renforcé, ce qu'elle ne peut avoir dans le droit commun malgré le nouveau service RHF de l'AGEFIPH.

Dans ces deux situations, nous observons les difficultés qu'il y a à mobiliser les prestations, dispositifs, financements pour mettre en place un parcours de formation qualifiante, qui sont autant d'entraves à l'insertion professionnelle durable des personnes handicapées. Malgré la mobilisation de nombreux acteurs, les freins sont nombreux et pas toujours faciles à lever. Les chargé.e.s de mission handicap et emploi Cap emploi, réalisant un accompagnement dans la durée et la proximité, ont une vision globale du panorama de la formation, des mesures spécifiques aux mesures de droit commun. Leur place d'expert doit être valorisée. Le rapprochement entre Pôle Emploi et Cap emploi devra en tenir compte.

II.4.5 Un acteur incontournable pendant la formation : l'entreprise

La formation a comme finalité l'insertion professionnelle. Son objectif est donc de conduire à l'obtention d'un diplôme, d'une qualification, à l'acquisition de compétences et d'obtenir une « employabilité » pour retrouver un emploi. *« Le processus de qualification poursuivi par les contrats de formation en alternance, comme la définition du contenu de formation partent des indications concrètes proposées par les entreprises et des exigences des situations de travail. À l'articulation de périodes de formation théorique effectuées en centre de formation, et de périodes de formation pratiques faites en entreprise, les contrats aidés (les travaux d'utilité collective, puis, ultérieurement, les contrats emploi solidarité, les contrats emploi consolidé, les contrats de retour à l'emploi, les contrats insertion emploi, etc.) privilégient la mise en situation de travail et greffent la formation sur les exigences du poste »* (Ebersold, 2004, p. 95).

> **Hippolyte, employeur** *: « Ça a démarré par un simple stage et clairement je pense que dans mon entreprise comme dans beaucoup, vous devriez faire des stages parce que je pense que l'appréhension des employeurs changerait énormément. Ces petits stages de 6 semaines non rémunérés, c'est la crainte de tous les employeurs. C'est surtout que ça permet de connaître le handicap parce que c'est un handicap qui est invisible. Il y a beaucoup de gens comme Jamila qui ont des handicaps qui ne sont pas visibles du tout. C'est monsieur Dupont monsieur Durand, c'est vous et moi. Et en fait, ce sont des gens qui ont des difficultés d'insertion parce qu'on leur met une étiquette de handicap qui n'existe absolument pas en fait. »*

Le passage de la formation à l'emploi ne va pas de soi et les stages peuvent être des préalables au recrutement pour l'entreprise.

> **Daphné, candidate** *: « Je suis allée là où j'avais fait mon stage, ils m'ont proposé un CDD. »*

Pourtant, certaines formations, nous l'avons vu, n'offrent pas toujours de réelles perspectives d'embauches et le lien entre les organismes d'accompagnement et de formation n'est pas toujours opérants :

> **Hyppolite, employeur** *: « Les petits employeurs, c'est quand même aujourd'hui le plus gros employeur national. C'est nous. On n'est pas des ordures, en majorité. Je pense que ce qu'il faut, c'est nous tendre la main. Je pense qu'il y a beaucoup d'employeurs qui n'attendent qu'une chose, c'est de tendre la main aux employés. Et si ça se fait réciproquement, ça se passe super bien (…) Il pourrait y avoir un véritable accompagnement. Les entreprises ont des besoins réellement et je pense qu'il y a beaucoup de gens qui pourraient être accompagnés en difficulté pour soulager les sociétés mais il y a trop de contrainte, c'est trop restrictif. C'est trop carré. Moi, j'ai vu avec l'accompagnement de Jamila, même au niveau scolaire. On avait un véritable accompagnement. Il n'y a jamais eu, ça c'est une grande chose aussi de l'école Missouri. On nous a laissés, on nous a laissés totalement autonomes avec Jamila. On n'a jamais eu de pression. On avait bien sûr des objectifs à remplir et des visites et surtout des retours à faire. Mais il y a eu une totale liberté de l'employeur vis-à-vis de Jamila. Ça nous a pas mal aidés cet accompagnement. C'est pour ça qu'elle en est arrivée à son bac, ce n'est pas dû au hasard. C'est un lien qui manque un petit peu au sein de l'entreprise, des écoles, de vous, pour essayer d'accompagner les gens au sein de la société. »*

Les mesures incitatives à l'embauche ont permis à l'employeur de recruter Jamila. Ce n'est pas ici notre propos mais ces aides ont, au fil des années, diminuées voire disparues alors qu'elles avaient un intérêt indéniable, en particulier pour les petites entreprises.

> **Hyppolite, employeur** *: « Il n'y a pas que des inconvénients à prendre des gens en situation de handicap, il y a aussi des avantages, et ça, on n'en parle malheureusement pas suffisamment, les avantages pendant toute sa formation scolaire. Tout ça, ça existe et tout ça, il faut mettre l'accent dessus. Aujourd'hui peut-être que, Jamila, elle n'aurait pas eu ces avantages aussi à aller dans l'entreprise, l'entreprise n'était peut-être pas en capacité non plus de conserver Jamila. C'est pour ça que je dis, on n'a pas à nous mettre sur un piédestal parce qu'on a besoin de gens comme Jamila. Et ça rend service à beaucoup d'entreprises. »*

Les entreprises rencontrent des difficultés de recrutement et il y a inadéquation entre offre et demande d'emploi. Ainsi, les centres de formation essayent de se rapprocher des employeurs.

> **Alexandre, formateur** *: « Mais je m'aperçois aussi que la formation, elle passe aussi par les entreprises. Il y a un certain nombre de candidats qui préfèrent être en entreprise et être formés aussi parallèlement. Je m'aperçois qu'on était sur des choses qui étaient assez catégorisées et bien réparties il y a de cela une dizaine ou une quinzaine d'années, et que maintenant il faut être de plus en plus souple afin que cette formation soit le plus adaptée toujours au regard de l'entreprise. La formation aussi, elle peut passer par ce que j'appelle de l'alternance. Les entrepreneurs ont suffisamment de compétences pour former et ça ne nécessite pas forcément de passer par du qualifiant. »*

Le terme handicap qui qualifie différentes situations est ambigu au regard de l'entreprise. Ainsi, l'employeur de Jamila fait la différence entre son handicap et celui qu'il considère comme réel.

> **Hippolyte** *: « Mais son handicap n'a jamais été un frein à quoi que ce soit. C'est pour ça que je n'en parle jamais. C'est un problème qu'on n'a jamais relevé au sein du cabinet. Et je vais vous dire une chose, j'espère même que les gens qui soient en situation réelle de handicap en chaise roulante ou autre, aujourd'hui il y a un accompagnement. On ne devrait même pas parler du handicap de ces gens mais des capacités. Aujourd'hui le souci avec Jamila, ce ne sont pas des soucis de handicap, ce sont des soucis de capacités qui vont s'améliorer d'année en année, c'est le but. Mais le handicap on n'en a jamais parlé. On n'en a jamais parlé, on ne l'a jamais évoqué. Ça n'intéresse personne en plus. »*

C'est aussi la raison pour laquelle les personnes hésitent à parler de leur handicap à l'employeur :

> **Daphné, candidate** *: « Accepter son handicap, c'est très important parce qu'on travaille à l'aise, on n'a pas peur. Si ça ne va pas, on va le dire. Avant, j'avais peur de le dire. Si je le dis, on ne va pas me donner du travail. Qu'est-ce qu'ils vont dire ? Je ne veux pas qu'on ait pitié de moi. Je n'aime pas qu'on ait pitié de moi. Je me vois comme quelqu'un qui est capable de faire. »*

Dès lors qu'une personne handicapée est bien ancrée dans une entreprise, son parcours s'en trouve facilité. Tous les parcours des personnes rencontrées illustrent cela. Dès lors, les mesures incitatives telles que le contrat d'alternance fonctionnent. D'autres existent comme celle de l'AGEFIPH, l'Aide à l'accueil, à l'intégration et à l'évolution professionnelle des personnes handicapées. Cette mesure demande un accompagnement de l'employeur dans sa mise en œuvre ce qui implique une disponibilité pour le rencontrer dans son entreprise mais que la

charge actuelle du chargé mission Cap emploi lui empêche d'avoir et qui serait pourtant gage de réussite du parcours de la personne.

II.5 Considérations théoriques et pistes d'action

Au terme de notre enquête de terrain et eu égard aux principaux enseignements dégagés, nous proposons quelques pistes d'action pratiques ainsi qu'une réflexion sur la portée théorique de notre travail. Un paysage de la formation extrêmement complexe, une offre rendue incompréhensible entre tous les dispositifs et financements existants, une absence de collaboration entre les partenaires rendent difficile et aléatoire l'accès à la formation et la réussite des parcours de reconversion pour les travailleurs handicapés.

Ce que Serge Ebersold (2015, p. 69) note concernant l'inclusion scolaire peut aussi s'appliquer à la formation professionnelle des travailleurs handicapés : *« Les grilles de lecture du handicap et, plus généralement des problèmes sociaux, s'en trouvent atomisées. Ceux-ci cessent d'être appréhendés comme un problème collectif lié à une communauté de destin rencontrée par un groupe d'individus au regard d'une particularité mettant en jeu les représentations dominantes d'une société sur elle-même. Ils deviennent un problème individuel trouvant sa source dans les effets pervers liés aux dysfonctionnements organisationnels, aux erreurs de gestion et/ou de management, à l'absence de procédures, à l'illisibilité des pratiques, à la mauvaise qualité de la formation, aux attitudes des enseignants et à la rigidité des méthodes pédagogiques, à l'absence de soutien aux établissements scolaires et aux enseignants ou au manque de résilience des intéressés. La notion d'inclusion s'en trouve résumée à sa dimension mathématique se satisfaisant d'un accès au droit commun au détriment des conditions présidant à la réussite scolaire et à la reconnaissance des individus dans leur particularité. »*

La connaissance des droits à la formation, des dispositifs et des partenaires requiert une expertise qui doit être au service du projet des personnes en situation de handicap. Cela suppose des soutiens institutionnels, un engagement des entreprises, des changements de posture des professionnel.le.s qui doivent s'affranchir d'un regard autocentré, et enfin l'engagement d'une véritable approche partenariale.

II.5.1 Développer les coopérations dans une perspective de complémentarité entre le droit spécifique et le droit commun

D'une part, rien ne structure la coordination des dispositifs de droit commun et de droit spécifique. D'autre part, le rapport IGAS[8] indique que la « *difficulté à prendre en charge des personnes atteintes des handicaps les plus lourds ou les plus déstabilisants, tels que le handicap psychique ou les polyhandicaps, est pointée tant par certains Cap emploi (qui se fondent alors sur l'absence de ressources externes pour prendre en charge certains types de handicaps) que par d'autres acteurs (Pôle emploi, associations de personnes handicapées). Très axée sur la reconversion professionnelle, l'offre de services du réseau reste insuffisante en matière de compensation du handicap et ses partenariats avec le secteur médico-social apparaissent peu développés » (p. 5).* Ainsi, le rapprochement des dispositifs spécifiques et de droit commun pourraient permettre d'apporter une réponse de meilleure qualité au public accompagné.

Les CRP s'inscrivent dans une démarche d'inclusion. Ainsi par exemple, les journées d'études de la réadaptation professionnelle de 2018 portaient le titre « Emploi et formation dans une société inclusive ». Ils sont donc tous amenés à proposer de nouvelles réponses. Aussi, les CRP pourraient-ils être la première étape du projet de formation, dès lors qu'une personne est reconnue travailleur handicapé ? La MDPH, plutôt que d'attendre une demande qui doit être formulée, pourrait-elle proposer le dispositif CRP ? La durée des parcours serait alors réduite.

La FAGERH, dans l'Observatoire de la réadaptation de 2019, note que 15 000 personnes ont bénéficié des dispositifs de la réadaptation professionnelle, que le taux de réussite dans les centres est de 76% aux examens et que 66% des stagiaires ont trouvé un emploi dans l'année suivant leur formation. Un décret sur la réadaptation professionnelle des personnes handicapées est attendu depuis 2018 pour clarifier et assouplir l'action des acteurs de la réadaptation professionnelle des personnes handicapées. Il vise des objectifs de renforcement de l'accès à la formation professionnelle des personnes handicapées, d'accroissement de la lisibilité de l'offre, de renforcement de la coopération entre les ARS et les régions. De leur côté, les CRP au travers de la FAGERH défendent une *« réponse de proximité et une équité territoriale »* ainsi qu'*« une politique volontariste visant un parcours de formation accessible à tous »* faisant écho à la politique handicap actuelle.

[8] Rapport IGAS, Evaluation des Cap emploi et de l'accompagnement vers l'emploi des travailleurs handicapés chômeurs de longue durée, 2017.

Les CRP ont développé des réponses visant ces objectifs. Ainsi, il existe les « formations hors les murs », des « formations accompagnées », des formations ouvertes aux travailleurs handicapés sans notification MDPH. Les initiatives sont différentes selon les territoires et les partenariats instaurés. Celles-ci restent des réponses marginales, limitées à quelques territoires et soumises à la bonne volonté des acteurs. Ces initiatives portant néanmoins leur fruit, elles mériteraient d'être plus connues et généralisées. Par ailleurs, les CRP ne permettent pas de se former à tous les métiers et, dans le droit commun, il est très difficile pour un demandeur d'emploi en situation de handicap de se faire financer une formation de deux ans. Ainsi, il serait intéressant de créer des coopérations entre les dispositifs et ainsi permettre à une personne de réaliser une formation, inexistante dans le dispositif CRP, correspondant au projet de la personne tout en ayant l'accompagnement spécifique.

Partenariat entre le CPO et le Cap emploi 78

Le CPO des Yvelines et le Cap emploi 78 ont mis en place un partenariat pour répondre aux besoins des personnes accompagnées. Les formateur.rice.s du CPO se déplacent au sein du Cap emploi pour informer du dispositif de préorientation et les chargé.e.s de missions Cap emploi rencontrent les stagiaires en cours de formation. D'anciens stagiaires viennent témoigner de leurs parcours auprès des stagiaires avec une visée de pair-aidance (notion d'empowerment). En effet, l'individu est au cœur de la relation d'accompagnement, cela doit lui conférer davantage de pouvoir pour agir sur son parcours.

Également en partenariat avec la MDPH pour la suite des parcours de formation, cette coopération vise la mise en œuvre du projet formation ou d'emploi, sans rupture de parcours et en favorisant le passage entre le spécifique et le droit commun. Les chargé.e.s de mission ont des connaissances plus fines des offres d'emploi et peuvent ainsi participer au travail de projet des personnes.

Ce partenariat avec le CPO, qui dépend du groupe UGECAM, peut permettre l'émergence d'autres projets. L'UGECAM est implantée dans les Yvelines avec le CPO de Rambouillet et l'ouverture d'une antenne Préo à Poissy et d'une prochaine antenne UEROS (Unité d'évaluation, de réentraînement et d'orientation sociale et socioprofessionnelle pour personnes cérébrolésées).

Ainsi, une réflexion avec un autre CRP du groupe UGECAM a été initiée. Ce centre propose des formations spécifiques pour le public sourd : Aide et Préparation à l'Insertion Professionnelle Sourd (APIP S), Accès aux Compétences Clefs à visée sociale et

professionnelle (ACC Public sourd). Il n'existe pas d'offre spécifique pour le public sourd dans les Yvelines et ce CRP installé en Seine-et-Marne est peu accessible pour les Yvelinois. En parallèle, ARIS et le Cap emploi 78 ont engagé depuis 5 ans une permanence d'accueil hebdomadaire par ARIS dans les locaux du Cap emploi 78 et des ateliers mensuels qu'ils coaniment. L'objectif est de permettre aux personnes sourdes accompagnées de connaître et d'accéder à leurs droits. Nous observons qu'auparavant ces personnes étaient très souvent « perdues » en cours de parcours. La mise en place de ces actions a permis une continuité dans les accompagnements. Le nombre d'entrées en formation et en emploi a progressé depuis la mise en place de ce partenariat mais le suivi d'une formation en droit commun pour une personne sourde reste problématique, nous l'avons vu.

Le Cap emploi, le CRP et ARIS ont donc engagé une réflexion sur un dispositif pour le public sourd au sein des Yvelines, permettant une coopération entre les ressources du CRP (accompagnement médico-social) et les dispositifs de droit commun via le Cap emploi et ARIS.

ARIS et le Cap emploi, accompagnant déjà le public, connaissent les besoins. Le CRP, avec une expertise auprès de ce public et des formations déjà existantes, pourrait proposer une réponse à AMI (Appel à Manifestation d'Intérêt) auprès de l'ARS. Il s'agirait également de se rapprocher de la MDPH pour l'élaboration et la mise en œuvre du projet. Ce projet pourrait être une plateforme permettant de suivre une formation qualifiante adaptée à son projet ou directement vers l'emploi pour répondre aux besoins individuels des personnes. Cette plateforme serait un dispositif d'élaboration de projet professionnel avec l'accompagnement vers la formation qualifiante ou directement vers l'emploi en donnant les outils indispensables pour réussir dans ces environnements, en accompagnant les organismes de formation et les employeurs.

Ainsi, Zakura, jeune femme sourde dont nous avons expliqué le parcours de formation dans le droit commun, aurait gagné à bénéficier de l'étayage d'une équipe pluridisciplinaire d'un CRP. L'objectif d'une plateforme telle que nous l'imaginons serait qu'une fois la formation identifiée dans le cadre de son accompagnement Cap emploi, une demande puisse être faite à la MDPH avec des délais facilitants pour ces situations particulières. Dès que la MDPH a notifié l'accord, le CRP achète la formation de droit commun. Dans notre situation, il s'agit du Greta. Ainsi, Zakura bénéficie d'une rémunération ASP, ce qui sécurise son parcours, et de l'accompagnement global du CRP. La formation peut être adaptée : mise à disposition

d'interprète ou d'interface de communication. Les autres professionnel.le.s peuvent intervenir autant que de besoin.

L'AGEFIPH indique que son intervention vient en complémentarité du droit commun, que ce soit pour la formation comme pour la compensation (mesures MDPH, CAF, etc.). Mais nous avons vu que cette intervention avait ses limites. Ainsi d'une façon plus globale, l'intervention des CRP en complémentarité du droit commun devrait se développer par une plus grande coopération entre les CRP et les structures de droit commun pour les travailleurs handicapés. L'étayage du service médicosocial doit être déployé sur des dispositifs de droit commun. Cela permettrait à un plus grand nombre de travailleurs handicapés d'accéder à un dispositif de formation. La lourdeur administrative de l'accès au CRP rend difficile un tel projet, il ne peut être envisagé que s'il est co-construit avec tous les partenaires et notamment la MDPH. Enfin, cela suppose aussi une grande confiance entre les différent.e.s professionnel.le.s.

II.5.2 Lever les prérequis normés à l'inclusion professionnelle

L'emploi accompagné a introduit un nouveau paradigme de l'insertion professionnelle, nous l'avons évoqué dans notre première partie. Dans cette même idée, il faut favoriser d'autres méthodes de formation en lien avec les entreprises. Certains CRP proposent la « formation accompagnée ». D'après la loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel et l'article L6313-2 du code du travail, « *l'action de formation mentionnée se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel. Elle peut être réalisée en tout ou* partie à distance. Elle peut également être réalisée en situation de travail. »

Cette définition élargit la façon d'appréhender la formation. Concrètement, le législateur introduit l'Action de Formation en Situation de Travail (AFEST). Nous voyons comme le parcours de Jamila qui s'est construit en lien avec un employeur, a permis une reconversion professionnelle et la réussite d'un diplôme. Développer davantage de formation dans une visée opérationnelle d'accès à un poste de travail pourrait permettre qu'un plus grand nombre de personnes accède à des actions de formation, dont les modalités pourraient être plus adaptées aux besoins de la personne. Les actions de formation à temps partiel n'existent quasiment pas puisque les programmes sont conçus pour des formations collectives donc peu adaptables en termes de temps. Or, cet aménagement, prévu par la loi, serait un vrai levier pour permettre l'accès à a formation.

Le cadre de l'AFEST semble le plus adéquat pour le développer puisqu'il s'agit de mettre l'apprenant en situation de réalisation d'activité en entreprise avec l'accompagnement d'un formateur.rice pour la partie pédagogique. L'AFEST s'adapte au besoin de la personne comme de celui de l'employeur. Par ailleurs, cela permet de proposer des formations plus concrètes et de faire évoluer les modalités d'évaluation et de sanction des compétences. Le passage du diplôme peut être une véritable gageure, ce dernier ne garantissant pourtant pas l'accès à l'emploi.

Les formations en alternance très soutenues par les politiques de l'emploi vont dans ce sens mais sont-elles adaptées au public en situation de handicap ? Le parcours de Jamila nous montre que cette modalité de formation a eu un prix, celui de sa santé. En effet, l'alternance suppose de pouvoir se déplacer, de s'adapter, de tenir dans la durée. L'AFEST permet un temps de formation moins long tout en liant, comme dans les formations en alternance, l'apprentissage de compétences à un objectif professionnel. Certains secteurs sont depuis toujours très ouverts à diverses approches pédagogiques, notamment technique et professionnelle :

> **Hippolyte, employeur** : *« Ce qui est dommage, je pense que des gens qui ont votre activité puisque vous accompagnez aussi les salariés d'une manière différente, vous devriez visiter des entreprises, vous devriez apprendre à connaître les employeurs, les besoins des sociétés parce que c'est comme ça que vous intégrerez le mieux les gens en situation difficile, quel que soit le handicap. Aujourd'hui, des gens qui sont en situation compliquée, il n'y a pas que les handicapés, loin de là, et je pense qu'il devrait y avoir un accompagnement. Quand il y a une entreprise qui fait un stage, c'est de voir les besoins de chacun et pour essayer d'accompagner les gens avec les employeurs, par leur taper dessus, les employeurs. »*

Privilégier des formations courtes, modulables et en lien avec un poste de travail inviterait davantage les personnes en situation de handicap à s'engager dans un parcours de formation.

II.5.3 De l'accompagnement à la coordination de parcours de reconversion

« Le traitement des formes de vulnérabilité repose sur un nouvel accompagnement » (Brodiez-Dolino, 2015) qui se construit dans une logique de « parcours ». Le parcours devient un élément structurant de l'action sanitaire et sociale des politiques publiques avec une volonté affichée d'éviter, voire de supprimer, les ruptures de parcours et de mettre fin aux multiples cloisonnements (fusion SAMETH et Cap emploi, rapprochement Pôle Emploi et Cap emploi). La logique de parcours s'appuie sur la réponse aux besoins individuels nécessitant le travail en

réseau, la coopération et la complémentarité pluridisciplinaire et pluri professionnelle. Ces notions rendent caduques la logique institutionnelle d'établissements traditionnels. Au sein d'un environnement rendu infiniment plus complexe, nous l'avons vu, passer d'un dispositif à l'autre est, pour la personne en situation de handicap, parfois impossible du fait de démarches administrative et financière compliquées, le responsabilisant et rendant impossible sa participation. *« L'accompagnement aujourd'hui est donc un choix politique, une commande sociale, qui se traduit par une double injonction : à des professionnels à qui est confiée la fonction d'accompagnement, et à des publics cibles qui reçoivent l'injonction de devoir être accompagnés »* (Paul, 2012, p. 15).

La loi du 2 janvier 2002 a formalisé les droits et la place de l'usager dans les services et institutions médico-sociales. Nous l'avons vu, il ne s'agit plus de prendre en compte la déficience ou la difficulté sociale de la personne. La relation subie, la *« prise en charge »*, devient un *« accompagnement »* et il est reconnu des droits à la personne en situation de handicap (Dupont, 2018). Hugo Dupont note que l'usager prend la place d'acteur de sa propre *« prise en charge »*, ce qui lui confère autonomie et responsabilité. C'est un changement de paradigme qui implique qu'il doit être reconnu par les structures d'accompagnement et associé aux choix qui le concernent (prestations, projet professionnel, formation etc.). La notion d'accompagnement s'inscrit également dans ce *« parcours »* de l'usager. Ainsi, le parcours est défini comme *« la prise en compte des étapes successives de la vie de la personne »*, construit et jalonné par différents établissements, services, dispositifs, institutions qui vont agir sur la personne, chacune étant spécifique. Chaque établissement ou service social établit un projet définissant ses objectifs, notamment en matière de coordination et de coopération. Hugo Dupont indique alors que la division sociale du travail social sur autrui entraîne une *« horizontalisation »* de l'action sociale, sanitaire et médico-sociale et nécessite une coordination des acteurs professionnel.le.s. Il s'agit d'être *« au plus près »* de la personne, ce qui implique également un engagement du professionnel.

> **Alexandre, formateur en CRP** *: « Ça m'anime. J'ai fait beaucoup de métiers différents avant, de l'architecture, du commerce. Je me suis investi dans des tas de choses, le sport, les choses culturelles, la musique mais dans très peu, on retrouve cette notion d'enrichissement et de partage et j'ai l'impression de me sentir utile. Si j'étais resté à travailler dans l'industrie ou dans l'architecture, je ne sais pas si ça aurait donné véritablement un sens à ma vie, sortir un projet, le suivre sachant qu'il a coûté 10 millions d'euros. Si, ça a un sens, mais ça n'a pas autant de sens pour moi que de remettre quelqu'un dans l'emploi avec toutes les conséquences que ça va avoir derrière sur sa santé*

et pour son bien-être. Je ne peux pas retrouver ça. Je le retrouverais encore moins dans le commerce où on est arrivé à des niveaux où l'individu, ce n'est plus rien. Dans le commerce, ce sont des enjeux financiers, avec des dates fixes, avec des choses à respecter sinon c'est des pénalités de retard. On a mis l'humain complètement en dehors de ça. Je n'ai pas trouvé de richesse aussi importante que celle-là alors qu'inversement ça demande beaucoup d'énergie. »

C'est « l'insertion comme trajectoire » (Jellab, 1996, p. 100) qui est poursuivie : *« Tout en s'inscrivant dans une logique professionnelle, cette optique est séquentielle, la réalisation du projet s'effectuant par étapes (allant de la remise à niveau à l'entrée dans le marché du travail, en passant par des formations diplômantes ou qualifiantes, sans oublier les actions ponctuelles telles que les Bilans personnels et professionnels...). Cette signification de l'insertion combine une approche centrée sur l'individu et un regard porté sur la dynamique de l'offre économique. »* Les chargés de mission handicap et emploi Cap emploi accompagnent environ chacun-e-s 200 personnes travailleurs handicapés. Ils connaissent bien les dispositifs spécifiques et de droit commun et peuvent alors proposer du *« sur-mesure »*. Il faut préserver les dispositifs spécifiques, dont nous avons montré l'importance pour un public vulnérable, tout en s'appuyant sur l'expertise des professionnel.le.s.

En Equipes pluridisciplinaires de la MDPH préparant les décisions de la CDAPH, il était proposé auparavant pour toutes les personnes obtenant une RQTH un référent de parcours entre Pôle emploi ou Cap emploi. Dans le Référentiel de l'orientation professionnelle en MDPH[9], il est noté que les décisions de RQTH sont transmises à Pôle Emploi qui *« fait le lien avec les Cap Emploi et renseigne en interne les autres conseillers sur les aides mobilisables, par l'AGEFIPH par exemple, pour accompagner la démarche de retour à l'emploi des personnes en situation de handicap avec une RQTH. Il peut également orienter un public jeune en situation de handicap (16-25 ans) vers les missions locales. »* Ainsi l'orientation des personnes en situation de handicap vers le Cap emploi dépend en grande majorité de Pôle emploi (Rapport Igas) : « *le processus d'orientation doit, d'une part, encore « monter en charge » et s'inscrire dans les pratiques. Il reste en effet une méconnaissance, de la part de certains conseillers de Pôle emploi, des critères et circuits d'orientation, et ce alors même que le premier entretien de diagnostic réalisé par ces derniers conditionne la suite du processus d'orientation. Plus fondamentalement, la capacité du conseiller à orienter à bon escient vers l'information*

[9] Référentiel de l'orientation professionnelle en MDPH - Guide d'appui aux équipes pluridisciplinaires des maisons départementales des personnes handicapées, novembre 2019, CNSA

collective qui déterminera son orientation vers Cap emploi est loin d'être acquise et peut avoir un impact en aval sur le circuit d'orientation. La capacité du référent TH à assurer un rôle de filtre est dans ce contexte essentielle. D'autre part, et de manière plus fondamentale, sur le plan qualitatif, les critères d'orientation tels qu'ils sont aujourd'hui définis, et l'interprétation qui en est faite, ne permettent pas de garantir que les personnes qui auraient le plus besoin d'un accompagnement spécialisé, en raison de leur handicap, soient orientés vers les Cap emploi. »

De ce fait, l'accompagnement doit être valorisé. Stiker, H., Puig, J., Huet, O. considèrent que l'accompagnement *« malgré ses zones d'ombre, malgré le flou qui l'entoure »* constitue *« un art et une relation à la fois bien adaptés aux réalités du handicap aujourd'hui et pertinents pour favoriser la participation des personnes qui vivent cette réalité »* (p. 16). Le rôle du chargé de mission handicap et emploi dans les Cap emploi doit donc être renforcé dans sa dimension de coordonnateur de parcours vers et dans l'emploi. Ils doivent être reconnus dans leur expertise, leurs connaissances mais également dans leur capacité à mobiliser les dispositifs spécifiques et de droit commun, à en faciliter l'accès. Les personnes vont au cours de leur parcours croiser de nombreux professionnel.le.s, le rôle du chargé-e de mission doit donc être pensé comme coordonnateur de parcours afin de faire du lien entre les professionnel.le.s et la personne accompagnée et de s'assurer de la bonne articulation des dispositifs.

Conclusion

Mon expérience professionnelle, les résultats de mon enquête et mon stage au CPO m'ont permis de me questionner sur des dispositifs que je connaissais. Venant d'un Cap emploi dépendant des politiques publiques de l'emploi, un stage en CPO / CRP m'a fait découvrir les politiques publiques médico-sociales, soit deux approches différentes de l'accompagnement de la personne en situation de handicap. Le secteur de la réadaptation semble très enclin à entreprendre des partenariats avec les dispositifs de droit commun. Les structures de droit commun sont nombreuses et fonctionnent en lien avec les politiques de l'emploi. Par ailleurs, à une approche pluridisciplinaire autour de la personne en CRP s'oppose un traitement plus quantitatif dans les structures de droit commun. Le passage de l'un à l'autre pour la personne en situation de handicap peut alors être vécu assez violemment. Mon questionnement initial était de confronter deux dispositifs, celui des CRP et ceux de droit commun dans le champ de l'insertion et plus précisément de la formation professionnelle continue, d'observer les modes de coopérations et d'articulation entre les acteurs et d'étudier le parcours des personnes en situation de handicap. L'accompagnement individualisé des parcours permet d'opérer des arrangements entre les dispositifs spécifiques et de droit commun. Notre hypothèse de départ est donc validée. Dans ce cadre, l'expertise de l'accompagnement individualisé doit être reconnue.

Le paysage de la formation professionnelle a fortement changé, à l'instar des dispositifs et structures d'accompagnement des travailleurs handicapés. La formation professionnelle permet aux travailleurs handicapés, en acquérant de nouvelles compétences, de redevenir employables. La loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel a renforcé ce droit mais en fait une responsabilité individuelle, renforçant ainsi les inégalités d'accès aux dispositifs de formation. Ainsi, on ne cherche plus les causes de l'inégalité d'accès à la formation au regard de la disparité des formations proposées et de la complexité du système. Le non-recours à la formation est renvoyé à la responsabilité individuelle. L'abondance de dispositifs et de financements de formation pour répondre de manière individualisée aux situations des personnes place au second plan la responsabilité collective. L'accompagnement doit permettre d'éclairer l'usager afin qu'il puisse faire des choix.

Les inégalités d'accès à la formation professionnelle et le faible niveau de qualification des travailleurs handicapés s'imposent fortement dès lors que l'on parle de l'insertion professionnelle de ce public. Si la formation a été pensée comme un outil d'insertion, les

politiques de l'emploi se sont faites de plus en plus actives contre le chômage des travailleurs handicapés et la formation y joue nécessairement un rôle important avec une injonction à orienter sur le droit commun. Cette approche basée sur une politique de recours à des dispositifs de droit commun pose la question des personnes en situation de handicap ne bénéficiant pas d'allocations, d'aides sociales et pour qui ces dispositifs ne sont pas adaptés. Ainsi apparaît une tension entre le droit commun qui banalise la personne en situation de handicap et en fait un salarié comme les autres, voire en invisibilisant d'autres problématiques, et un droit plus spécifique aux personnes handicapées qui nécessite des adaptations et ajustements tenant compte de leurs difficultés et de la globalité de leur situation. Les formations en CRP offrent cet accompagnement global unique qu'il convient de mettre en avant et au profit des formations de droit commun.

Pourtant, les textes législatifs sont là, les principes et les approches posés, les dispositifs et programmes nombreux mais la question de la formation professionnelle peine à changer. Seul le travail en coopération et en co-construction peut faire émerger des projets répondant aux besoins du terrain. Claude Dubar (2015, p. 108) note que la formation professionnelle continue est *« peu articulée à la formation initiale considérée, encore trop souvent en France, comme la seule manière d'acquérir des diplômes vraiment reconnus et de réussir son parcours professionnel ultérieur »*. Il en est de même avec les dispositifs de formation spécifiques où le manque d'articulation avec le droit commun empêche également la valorisation et la reconnaissance des parcours de reconversion.

Notre travail a été de montrer en quoi l'accès à la formation reste complexe si on ne prend pas en compte la globalité du système. Celui-ci rend difficile le parcours de formation, voire peut exclure. En 2015, Claude Dubar (p. 97) écrit concernant la loi de 2014 que *« d'une lisibilité du principe d'ensemble (accès de tous à la formation gérée par soi-même) d'un dispositif présenté comme « révolutionnaire », on est passé à un dispositif largement illisible, soutenu par des sigles, des sites et des systèmes d'informations dématérialisés, au sein duquel l'outillage informatique prime sur la relation aux personnes et dans lesquels seuls certains spécialistes « professionnel.le.s » (conseillers, consultants, experts, futurs CEP, etc.) monopolisent le pouvoir réel en lieu et place des acteurs (pouvoirs publics et partenaires sociaux) et de la personne qui demeure fortement dépendante de ses capacités – socialement déterminées – à maitriser le dispositif et à nouer et entretenir des relations avec ces nouveaux « professionnel.le.s » (conseillers en évolution professionnelle, notamment) »*. Il faut souligner pourtant que sans un accompagnement individualisés les personnes peinent à s'y retrouver.

Le paysage complexe de la formation, les nombreux dispositifs et les différentes structures autour de la personne engendrent un parcours semé d'embûches. A cela, il est demandé aux structures telles que les Cap emploi, de raccourcir les parcours pour un accès plus rapide à l'emploi. Mais ne faut-il pas revoir avant tout les dispositifs et mesures ? Ainsi, une demande de formation à la MDPH ne doit-elle pas relever d'un traitement rapide ? Les dispositifs de formation ne doivent-ils pas être repensés pour être plus courts et plus en lien avec les besoins des entreprises.

Le travail de terrain, au fil des rencontres et des expériences, doit permettre aux professionnel.le.s de faire avancer notre connaissance pour sortir d'une logique séparatiste de droit spécifique et de droit commun, de construire, d'inventer de nouveaux projets et dispositifs de formation permettant à chaque personne en situation de handicap de trouver sa place. Il est de la responsabilité des partenaires et des institutions de donner de la visibilité à la complexité de ce système ce qui permettra alors de rendre véritablement autonomes les personnes en situation de handicap dans leur inclusion.

Liste des sigles

AAH	Allocation Adulte Handicapé
ADAPT	Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées
AFPA	Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes
AGEFIPH	Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées
AMI	Appel à manifestation d'intérêt
ANPE	Agence nationale pour l'emploi
APAREPS	Aide Personnalisée A la Recherche d'Emploi – Public Sourd
APF	Association des paralysés de France
APL	Allocation personnalisée au logement
ARS	Agence Régionale de Santé
AST	Aménagement de situation de travail
BAFA	Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur
BOETH	Bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés
CAF	Caisse d'allocations familiales
CAT	Centre d'aide par le travail
CDAPH	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
CEP	Conseil en Evolution Professionnelle
CFA	Centre de formation des apprentis
CGT	Confédération générale du travail
Cheops	Conseil national Handicap & Emploi des Organismes de Placement Spécialisés
CHRS	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
CIDPH	Convention relative aux droits des personnes handicapées
CIF	Congé individuel de formation
Cotorep	Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel
CPF	Compte personnel de formation
CPO	Centre de pré-orientation
Cnefop	Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles
CRAMIF	Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile-de-France
Crefop	Comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles
CRP	Centre de rééducation professionnelle
Dares	Direction de l'Animation de la recherche, des Études et des Statistiques

DDASS	Direction départementale des Affaires sanitaires et sociales
DGEFP	Délégation générale à l'emploi et à la formation
DIF	Droit individuel à la formation
DIRECCTE	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
EPASST	Etude préalable à l'aménagement des situations de travail
EPSR	Equipe de préparation et de suite du reclassement
ESAT	Etablissement et service d'aide par le travail
FAGERH	Fédération des Associations Gestionnaires et des Établissements de Réadaptation pour Handicapé
Fiphfp	Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique
IPP	Incapacité permanente partielle
LSF	Langue des Signes Française
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
OETH	Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés
OIP	Organisme d'insertion professionnelle
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONAC	Office National des Anciens Combattants
OPS	Organisme de placement spécialisé
PAP/ND	Programme d'action personnalisée pour un nouveau départ
PARE	Plan d'aide au retour à l'emploi
PAS	Prestation d'appui spécifique
PCH	Prestation de compensation du handicap
PDITH	Plan Départemental d'Insertion des Travailleurs Handicapés
PMSMP	Période de mise en situation en milieu professionnel
POPS	Prestation d'orientation professionnelle spécialisée
PPAE	Projet personnalisé d'accès à l'emploi
PRITH	Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés
RHF	Ressource handicap formation
RQTH	Reconnaissance de la Qualité de Travailleurs Handicapés
SAMETH	Service d'aide au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés
UGECAM	Union pour la gestion des établissements de caisses d'assurance maladie
SIEC	Service Interacadémique des Examens et Concours
SPRFP	Service public régional de la formation professionnelle

SPRO Service Public Régional de l'Orientation

UEROS Unité d'évaluation, de réentraînement et d'orientation sociale et socioprofessionnelle pour personnes cérébrolésées

Bibliographie

Amar, M., & Amira, S. (2003). Incapacités, reconnaissance administrative du handicap et accès à l'emploi : Les apports de HID. *Revue française des affaires sociales, 1-2*, 149-165. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/rfas.031.0149

Aspects essentiels de la loi du 11 février 2005, dite loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. (2006). *Reliance, 22*(4), 81-85. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/reli.022.0081

Bertrand, L., Caradec, V., & Eideliman, J.-S. (2014). Devenir travailleur handicapé. Enjeux individuels, frontières institutionnelles. *Sociologie, 5*(2), 121-138. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/socio.052.0121

Blanc, A. (2006). Handicap et insertion professionnelle : Égalité et démocratie. *Reliance, 19*(1), 42-49. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/reli.019.49

Blanc, A. (1999). Les handicapés au travail Analyse sociologique d'un dispositif d'insertion professionnelle, Dunod, 1999. In: Formation Emploi. N.68, 1999. Insertion professionnelle compétences et différences de genre. p. 89; http://www.persee.fr/doc/forem_0759-6340_1999_num_68_1_3016_t1_0089_0000_5

Blanc, A., Amira, S., & Ebersold, S. (2009). *L'Insertion professionnelle des travailleurs handicapés*. PUG.

Boissonnat, V., & Mormiche, P. (2007). Handicap et inégalités sociales en France. *BEH thématique, 2-3*.

Cartier J.-P., (2004). « D. Castra. L'insertion professionnelle des publics précaires », L'orientation scolaire et professionnelle [En ligne], 33/1 | 2004, mis en ligne le 22 octobre 2009, consulté le 19 avril 2019. URL : http://journals.openedition.org/osp/2263

Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat* (Fayard).

Castra, D. (2003). Chapitre 3. De l'individu au système d'action. In *L'insertion professionnelle des publics précaires* (p. 111-188). Presses Universitaires de France; Cairn.info. https://www.cairn.info/l-insertion-professionnelle-des-publics-precaires--9782130529101-p-111.htm

Dagot L., & Castra, D., « L'allégeance : un principe des logiques d'aide à l'insertion professionnelle », L'orientation scolaire et professionnelle [En ligne], 31/3 | 2002, mis en ligne le 01 septembre 2005, consulté le 19 avril 2019. URL : https://doi.org/10.4000/osp.3362

Delcey, M. (2002). Déficiences motrices et situations de handicaps. *ed. APF*.

Dubar, C. (2001). La construction sociale de l'insertion professionnelle. Éducation *et sociétés*, *7*(1), 23-36. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/es.007.0023

Dubar, C. (2008). Les changements possibles du système français de formation continue. *Formation emploi*, *101*(1), 167-182. Cairn.info.

Dubar, C. (2015). *La formation professionnelle continue : Vol. 6e éd.* La Découverte ; Cairn.info.

Dubet, F. (2001). Les inégalités multipliées ou les épreuves de l'égalité. Dans : Daniel Mercure éd., *Une société-monde : Les dynamiques sociales de la mondialisation* (pp. 93-114). Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur. doi:10.3917/dbu.mercu.2001.01.0093.

Duvoux, N. (2009), L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion ; Le Lien Social ; PUF.

Ébersold, S. (2004). L'insertion ou la délégitimation du chômeur. *Actes de la recherche en sciences sociales*, *154*(4), 92-102. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/arss.154.0092

Ébersold, S. (2015). Inclusif. Vous avez dit inclusif ? L'exemple du handicap. *Vie sociale*, *11*(3), 57-70. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/vsoc.153.0057

Fougeyrollas, P. (2002). L'évolution conceptuelle internationale dans le champ du handicap : enjeux socio-politiques et contributions québécoises, Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé [En ligne], 4-2 | 2002, mis en ligne le 23 septembre 2012, consulté le 19 avril 2019. URL : http:// journals.openedition.org/pistes/3663 ; DOI : 10.4000/pistes.3663

Gardou, C. (2012). La société inclusive, parlons-en : Il n'y a pas de vie minuscule. Toulouse, France: ERES. doi:10.3917/eres.gardo.2012.01.

Garner-Moyer, H. (2016). Mise en perspectives de l'évolution du modèle social français : Genèse et tendances. *Informations sociales*, *193*(2), 10-22. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/inso.193.0010

Goffman, E., & Kihm, A. (2015). Stigmate : Les usages sociaux des handicaps. Paris : Les Éditions de minuit, ©1975.

Jaeger, M. (2019). L'ess et le travail social : Les nouvelles convergences entre deux conceptions de la solidarité. *Vie sociale, 27*(3), 219-230. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/vsoc.193.0219

Jellab, A. (1996). L'insertion sociale comme préalable à l'insertion professionnelle : le cas des jeunes 16-25 ans fréquentant la Mission locale. In: L'Homme et la société, N. 120, 1996. Les équivoques de la laïcité. pp. 97-109.

Liberman, R. (2015). L'institutionnalisation du handicap. Dans : Romain Liberman éd., *Handicap et maladie mentale* (pp. 32-44). Paris cedex 14, France: Presses Universitaires de France.

Montès, J.-F. (1992). Les infirmes, aux origines du processus d'insertion. *Recherches et Prévisions, 27,* 27-36.

Montès, J.-F. (1992). La formation professionnelle des adultes invalides après la Première Guerre mondiale. In: Formation Emploi. N.37, 1992. pp. 14-21; doi : 10.3406/forem.1992.1557

http://www.persee.fr/doc/forem_0759-6340_1992_num_37_1_1557

Omnès, C. (2015). La réinsertion professionnelle des pensionnés de guerre en France : La loi du 26 avril 1924. Un legs de la première guerre mondiale ? *Revue d'histoire de la protection sociale*, *8*(1), 167-181. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/rhps.008.0167

Paugam, S. (2009). *La disqualification sociale : Essai sur la nouvelle pauvreté.* Presses Universitaires de France.

Paugam, S., & Benamouzig, D. (1996). L'exclusion : L'état des savoirs. *Revue française de sociologie*.

Paul, M. (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique: L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. *Recherche en soins infirmiers*, 110(3), 13-20. doi:10.3917/rsi.110.0013.

Revillard, A. (2019). *Handicap et travail*. Paris : Presses de Sciences Po.

Romien, P. (2005). À l'origine de la réinsertion professionnelle des personnes handicapées : La prise en charge des invalides de guerre. *Revue française des affaires sociales*, *2*, 229-247. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/rfas.052.0229

Rose, J. (1996). L'organisation des transitions professionnelles entre socialisation, mobilisation et recomposition des rapports de travail et d'emploi. In: Sociologie du travail, 38e année n°1, Janvier-mars1996. pp. 63-79;doi : https://doi.org/10.3406/sotra.1996.2242https://www.persee.fr/doc/sotra_0038-0296_1996_num_38_1_2242

Rossignol, C. (2010). La notion de handicap : Métaphore politique et point de ralliements des corporatismes. *Interactions, Revue internationale et pluridisciplinaire de recherche sur les dysfonctions et les handicaps, 2*.

Stiker, H.-J. (2013). *Corps infirmes et sociétés. Essais d'anthropologie historique, Paris, Dunod, coll. « Idem », 2013*.

Stiker, H.-J., Puig, J., & Huet, O. (2014). *Handicap et accompagnement. Nouvelles attentes, nouvelles pratiques*. Dunod.

Velut, P. (2006). L'actualité d'une urgence : L'optimisation du dispositif de formation professionnelle. *Reliance, 19,* 78 à 83. https://doi.org/10.3917/reli.019.83

Etudes et rapports

Les personnes handicapées et l'emploi - Chiffres-clés, juin 2019, Agefiph.

Les personnes handicapées et l'emploi - Chiffres-clés Juin 2018, Agefiph | FIPHFP.

Gillot D., Ministère des solidarités et de la santé, Secrétariat d'État aux personnes handicapées. (2018). Personnes handicapées - Sécuriser les parcours, cultiver les compétences (Tome I*.)* Paris : Ministère des solidarités et de la santé.

Observatoire de la Fondation Malakoff Médéric Handicap, Les entreprises et l'emploi des personnes handicapées : de l'obligation à l'inclusion, 2015.

Publication FAGERH, « Emploi des personnes handicapées : à l'horizon 2022, pour l'inclusion de tous, propositions pour un parcours accompagné ».

Rapport IGAS, Evaluation des Cap emploi et de l'accompagnement vers l'emploi des travailleurs handicapés chômeurs de longue durée, 2017.

Référentiel de l'orientation professionnelle en MDPH - Guide d'appui aux équipes pluridisciplinaires des maisons départementales des personnes handicapées, novembre 2019, CNSA.

Rapport d'étude, Diagnostic préalable à la mise en place d'une fonction Ressource Handicap Formation en Ile-de-France, septembre 2019.

Textes législatifs

Loi n° 57-1223 du 23 novembre 1957 sur le reclassement professionnel des travailleurs handicapés

Loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés

Loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale

LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel

Annexes

Annexe 1 Trames de grille d'entretien

Annexe 2 Entretien avec Jamila, personne en situation de handicap

Annexe 3 Entretien avec Yanis, personne en situation de handicap

Annexe 4 Entretien avec Daphné, personne en situation de handicap

Trames de grille entretien

Personnes en situation de handicap

Comment définiriez-vous la formation professionnelle ?
Quel est votre parcours scolaire et professionnel ?
Depuis quand êtes-vous reconnu travailleur handicapé ?
A quel métier avez-vous été formé ?
Quelle formation avez-vous suivi ? Pourquoi celle-ci ? Comment avez-vous trouvé cette formation ?
Comment s'est effectuée votre entrée en formation ? Avez-vous été aidé, accompagné et si oui, par qui, comment ?
Comment s'est-elle passée ?
Vous a-t-elle permis d'avancer dans votre parcours ?
Quelles difficultés particulières avez-vous rencontré dans votre parcours ?
Vous diriez que votre parcours aujourd'hui est cohérent avec vos projets initiaux ou a-t-il fallu revoir vos aspirations ?
Auriez-vous d'autres éléments dont vous souhaiteriez parler par rapport à votre parcours et projet professionnel ou de formation ?
Demander à la fin l'âge, l'origine sociale (profession des parents)

Chargé de mission handicap et emploi – Cap emploi

Qu'est-ce que la formation professionnelle pour vous ?
Quelle place occupe la formation professionnelle dans l'accompagnement vers l'insertion professionnelle ? Est-ce une nécessité et si oui, pour quels demandeurs d'emploi ?
Que faîtes-vous comme travail et auprès de quels publics ? Comment exercez-vous ce métier ?
De quels outils disposez-vous pour accompagner les personnes en situation de handicap dans des parcours de formation ? Comment faîtes-vous ?
Comment sont les relations avec les candidats que vous accompagnez ? Comment réagissent-ils à ce que vous leur proposez ? Que deviennent-ils à la fin d'une formation ?
Observez-vous des évolutions notamment pour ce qui est du nombre de personnes à accompagner, de leurs besoins, des réponses à leur apporter ?
Quelles difficultés particulières rencontrez dans l'exercice de votre fonction ?
Quelles sont les modalités d'échange que vous avez avec les employeurs potentiels ?
Y a-t-il d'autres points que vous souhaiteriez évoquer ?

Formateur.trice

Qu'est-ce que la formation professionnelle pour vous ?
Que faîtes-vous ? Comment faîtes-vous ce métier ?
Avez-vous choisi d'exercer en CPO et si oui, pourquoi ?
De quels outils disposez-vous pour accompagner les personnes en situation de handicap en formation ? Comment faîtes-vous ?

Comment sont élaborés et pensées les actions et l'ingénierie de formation ?
Concevez-vous les actions de formation en lien à la fois avec les stagiaires et les employeurs potentiels ? Si oui, comment ?
Comment sont les relations avec les stagiaires que vous formez ? Comment réagissent-ils à ce que vous leur proposez ? Que deviennent-ils après la formation ?
Quelles difficultés particulières rencontrez dans l'exercice de votre fonction ?
Y a-t-il d'autres éléments que vous souhaiteriez porter à ma connaissance ?

Entretien avec Jamila, personne en situation de handicap

Jamila est née au Maroc en 1968 où elle n'a pas été scolarisée. Elle arrive en France en 1981 à l'âge de 12 ans. Elle y est scolarisée jusqu'à 17 ans en classe CPPN, puis en CAP couture mais ne fait qu'un an. Elle repart en 1986 au Maroc et se marie. Elle y reste jusqu'en en 1992, date à laquelle elle revient en France avec ses deux enfants.

De 1992 à 2010, elle travaille dans la grande distribution, le nettoyage, l'industrie, le commerce. Elle est vendeuse en poissonnerie lorsqu'elle est victime d'un accident de travail en 2009 (chute de sa hauteur avec répercussions sur la zone cervicale et membre supérieur droit). Elle est droitière. Elle est licenciée pour inaptitude en 2012.

J'ai appris en fin de compte le français, à écrire, à lire suite à un accident de travail. A partir de là, j'ai eu cette chance de reprendre ce que je n'avais pas eu dans la vie, l'école. Donc j'ai fait une remise à niveau dans un centre de reconversion professionnelle. Par la suite, j'ai obtenu un diplôme d'agent administratif toujours dans ce centre de reconversion professionnelle. Mais après les 6 mois, j'ai refait 17 mois et ce diplôme, je l'ai obtenu en septembre 2014. Après j'ai eu la chance de retrouver une formation tout en restant dans l'entreprise où j'avais fait 6 semaines de stage quand j'étais dans ce centre de reconversion professionnelle. J'ai trouvé en fait de l'alternance dans un campus à Paris et je suis resté, dans cette entreprise pendant 3 ans en alternance jusqu'à obtention de mon bac. C'était un bac de gestion et administration. J'ai enchaîné avec un BTS que je n'ai pas fini suite à un problème de santé.

La première formation est une remise à niveau Déclic en CRP.

Alors quand je suis arrivée dans ce déclic, y a un gros souci en fait (…) Je suis arrivée là, je ne sais jamais faire la différence… alors donc je n'ai pas été à l'école. En fin de compte, quand je suis arrivée en France, j'ai fait ce qu'on appelle une école non francophone. J'avais 12 ans. On est resté 2 ans dans cette école, on était de partout. Et après par la suite, il fallait faire un CPPN, ça existait. Ça regroupait l'apprentissage de langue et l'apprentissage d'un métier. N'ayant pas d'idée et n'ayant pas les connaissances des métiers qu'il y a, et en plus je suis arrivé j'avais 12 ans, à 14 ans il fallait choisir quelque chose mais on ne sait pas quoi. Mon papa a voulu que je fasse couture mais il n'y avait pas en fin de compte d'entreprise dans la région parisienne. Tout est au centre de Paris. C'était un peu compliqué. J'avais retrouvé une entreprise qui était entre Argenteuil et Sartrouville et en fait chez cette dame je ne faisais pas grand-chose. J'ai appris quand même les machines alors à coudre mais elle me faisait faire beaucoup beaucoup beaucoup beaucoup de ménage, beaucoup de plis mais le reste… L'école, ils se sont aperçus que ça n'avançait pas alors il fallait changer d'entreprise, repartir sur Paris et on ne trouvait pas.

En 86 je suis rentrée au Maroc. J'ai été scolarisé en totalité 4 ans mais je passais plus de temps à la maison que, parce que vu qu'on ne trouvait pas d'apprentissage, pas trouvé de patron. Il n'y avait pas des ateliers d'orientation comme aujourd'hui.

Le peu que je suis restée en France, je m'intéressai vraiment à la langue française et en partant j'étais partie en vacances malheureusement c'était déjà en vacances mais je me suis toujours accrochée à ce minimum. J'avais des livres, j'avais eu le réflexe de les prendre avec moi et je m'y suis accrochée. Je les lisais et relisais. Je me suis accrochée à ça et je me disais un jour je retournerai en France et je le sais. En fin de compte, j'ai eu un mariage forcé j'avais 17 ans.

Parcours professionnel

J'étais dans la grande distribution et je suis passée dans la grande distribution chez eux jusqu'à chez un traiteur, j'étais poissonnière.

*En fait moi quand je suis arrivée en France, j'ai travaillé dans une l'entreprise qui s'appelait Schamberger industrie. Donc, j'étais en fait opératrice de conditionnement, je suis passée du conditionnement au prod de carte téléphonique. Je faisais beaucoup d'usinage, c'est vraiment des machines numériques sur lesquelles on fait des réglages. On suit le mouvement, vous avez votre formation et après c'est répétitif tous les jours. J'ai fait ça pendant 6 ans. En 96, on a été licencié. Colombes, ça a fermé. Il fallait partir à Pont-Audemer ce que j'ai fait mais ce n'était pas, ce n'est pas Paris. On reconnaît tout de suite que vous n'êtes pas de là, il se passait beaucoup de soucis avec des gens qui partaient de de Paris. (...) Alors je n'ai pas déménagé, j'ai été dans le but de former les personnes qui sont en Normandie mais on vous fait tout de suite sentir que ça serait bien de nous former (...) On avait des familles qui étaient parties là-bas, on leur brulait leur voiture. Vous allez à la boulangerie, on fait passer la personne qui arrive après vous. Je n'avais vraiment pas beso*in *de ça parce que vu que j'avais quand même une vie compliquée.*

Je suis arrivée du Maroc avec eux 2 enfants. En parallèle je demandais le divorce étant au tribunal au Maroc. Je privilégiais quand même ma santé et mes enfants donc je ne suis pas restée en Normandie. Par la suite je suis rentrée à Carrefour Auteuil pour faire du conditionnement parce que vu que j'avais déjà un CV où j'avais fait beaucoup de conditionnement 5, 6 ans. J'ai fait du conditionnement dans les produits de la mer. Vous avez le rayon libre-service la marée. Par la suite j'ai appris, j'ai fait de l'hôtellerie, j'ai fait du conditionnement, j'ai fait beaucoup de choses, j'ai fait aussi du ménage. J'ai aussi travaillé en boulangerie, en pâtisserie mais le rayon poissonnerie, c'est ça restait pour moi le plus beau métier parce que tous les jours ça change. Les personnes changent, les besoins des personnes changent et comme j'ai un contact vraiment facile, j'arrivais à travailler tout simplement sans me faire de souci.

Et un beau jour malheureusement je suis tombé de ma hauteur et j'ai les cervicales et le muscle du bras droit qui s'est affaibli mais qu'on n'a pas vu tout de suite. Ça s'est suivi de 2 ans d'arrêt par les soins.

A la visite médicale, on fait des tests parce qu'on utilise du matériel en poissons. On a quand même des couteaux qui font entre 1m20 et 1m50 pour couper les gros poissons comme le thon, comme le mérou, comme les gros poissons exotiques. Et on m'a dit, bah écoutez, pour nous, vous êtes plus apte à reprendre ce travail et là j'ai cru que c'était la fin, parce que je suis rentrée j'ai dit à mon mari, je ne sais pas ce que je vais faire. Le patron ne peut pas me reclasser. Je n'avais pas de diplôme, je n'avais pas de niveau. Je n'avais pas d'expériences en administratif. Je lui dis je ne sais pas ce que je vais faire. Retourner dans le ménage, je ne pourrais pas non plus parce que mon bras il est trop faible. En plus j'étais droitière et c'était le bras droit, en fait tout le côté droit, l'épaule, le bras et l'avant-bras. C'était chez un traiteur du côté de Rambouillet.

Parcours de reconversion

Ah non parce que vous savez cette ces choses-là c'est comme tout. Ce que vous ne savez pas, si vous ne cherchez pas, on ne vous donnera pas. En fin de compte, je crois qu'on m'avait posé la bonne question au bon moment. J'ai rencontré une femme qui était de la médecine du travail, non pardon la sécurité sociale qui avait fermé le dossier en disant « toute manière ce n'est pas parce que vous êtes en situation de handicap que vous allez rester chez vous à toucher une rente de la sécurité sociale. On ne la touche pas comme ça ». Donc je reçois que je n'aurai pas droit mais j'avais 3 mois pour faire appel. Honnêtement je ne m'en suis pas occupée parce que j'ai passé la moitié de ma vie dans les tribunaux en essayant d'obtenir ma liberté et mes droits. Et je me dis, non pas eux, parce que je suis fatiguée de ça.

Elle obtient une RQTH par la MDPH et est accompagnée par le SAMETH qui l'oriente sur une demande de formation MDPH en vue de sa reconversion. Elle ne sait pas du tout ce qu'elle va faire.

La conseillère du Sameth lui demande :

Qu'est-ce que vous aimeriez faire ? Ça, ce n'est pas une question à me poser. Dites-nous quand même. Moi j'aurai bien aimé retourner à l'école, apprendre, faire une formation qui ait un lien avec le français, que je puisse faire mes papiers, utiliser l'informatique. Elle me dit mais vous savez que c'est possible, écrivez-moi quelques mots de ce que vous savez, de ce que vous envie de faire, de vos souhaits. Par la suite, j'ai reçu un dossier qu'il fallait remplir pour la MDPH. Moi on m'a orienté en fait vers Rambouillet. Je devais aller là-bas toute la semaine parce que j'étais en pleine rééducation pour mon bras. Je ne l'ai pas fait parce que j'ai déménagé. Je suis revenue sur Sartrouville. J'avais mon petit, mon fils qui a 15 ans aujourd'hui, il avait 6 ans. Quand j'en ai parlé à mon mari, il m'a dit le plus important, c'est que toi tu trouves une solution. Il n'y a pas de souci. On va s'organiser et tu rentreras que le vendredi.

Elle effectue une formation de 6 mois Remise à niveau Déclic au CRP de Nanterre. Il s'agit d'une formation remise à niveau et travail sur le projet professionnel.

J'étais tellement heureuse surprise d'avoir encore la chance d'apprendre que je crois que j'avais toute la motivation du monde. Se lever à 5h du matin, préparer mes enfants, les mettre à l'école, revenir, faire tous les menus de la semaine… en fin de compte j'ai été en formation pendant 7 ans. J'ai entamé la 8ème année.

Puis elle effectue une formation d'agent administratif d'entreprise de 17 mois (2014).

C'est très valorisant les formations, le CRP, c'est une chance, c'est vraiment une reconversion professionnelle. C'est quelque chose qui devrait être normal pour les personnes en situation de handicap parce que ce handicap, il est visible, c'est quelque chose de concret, quelque chose de reconnu et méconnu à la fois, quelque part méconnu parce que on ne lui dit pas tout ce qu'elle peut faire et à quoi elle a droit. Moi aujourd'hui si j'ai trouvé des choses c'est parce que j'ai cherché. On me dit toujours mais toi, comment t'as trouvé ça. Je dis parce que moi je suis concernée. Je suis concernée, je cherche. Aujourd'hui beaucoup de personnes se servent de leur handicap pour avancer dans leur vie. Le centre Auxilia, c'est une très bonne idée. Il n'y en a pas beaucoup. Il y en a un à Aubervilliers. Il y a des formations qui sont à Aubervilliers qui ne sont pas à Auxilia. Une personne qui ne peut pas faire de long trajet et si la formation l'intéresse, elle ne peut pas faire ce trajet. Ça lui est impossible puisque les transports en commun… C'est important de réfléchir comment rendre accessible les centres.

Ils sont chargés. Ce qui est bien c'est qu'ils font des sections de 17 à 21 personne mais c'est très chargé. Il y a des listes d'attente. Moi j'ai fini mon déclic en 2012 et j'ai repris qu'en 2013 pour finir en 2014. Vous avez quand même une attente de 6 à 8 mois. En attendant, pendant le Déclic, vous avez été rémunéré. Mais ces formations-là, il y a un gros problème et ça personne n'en parle. Personne ne soulève ce problème. C'est qu'on a un revenu qui va du minimum, moi j'ai de la chance d'avoir travaillé, c'est-à-dire cotisé. Donc j'ai quand même eu le maximum. Vous savez que ça a été limité par la loi de Sarkozy cette rémunération. Alors ce qui est incompréhensible, c'est que sur cette formation, vous êtes imposé mais vous ne cotisez pas pour Pôle Emploi. Quand vous êtes-vous sorti de cette formation, on vous laisse, vous n'avez plus de droits. C'est inadmissible. Aujourd'hui je fais des témoignages, je retourne à Auxilia. J'ai gardé un très bon contact. Mais je me dis ces gens-là quand ils vont sortir de là, ils vont tomber de haut. Quand vous allez à Pôle emploi, ils vous disent vous n'avez pas le droit à Pôle emploi. Mais pourquoi on laisse ces gens dans la nature comme ça. Moi j'avais encore 8 mois de rémunération, d'allocation. Mais les gens qui étaient en fin de droit, ils sortent de la formation, ils n'ont plus rien. Donc les démarches au RSA, la personne, elle n'a rien. Y a quelque chose qui ne va pas. Y a quelque chose qui n'est pas équilibré. Mon rêve c'est de réveiller ces gens qui sont en Déclic qui sont en reconversion professionnelle. Je veux leur dire : écoutez, on vous donne une bonne paie parce que ça va de 600 à 1800€, ça dépendra de ce que vous touchez. Moi j'ai aujourd'hui la chance, j'ai mon mari qui travaille qui m'aide et qui m'encourage en plus. Mais vous avez des femmes, elles n'ont personne. Vous avez des hommes, ils n'ont personne. Nous on se cotisait pour des stagiaires qui étaient

avec nous parce qu'il ne pouvait pas finir leurs fins de mois. Ce n'est pas juste. C'est pour ça que je vous dis, on se sert du handicap. Le handicap par-ci le handicap par-là, j'entends parler que de ça mais moi je ne vois rien. On est toujours dans le brouillard par rapport au politique par rapport à tout ça. Je trouve que c'est injuste.

En fin de compte, pendant 17 mois, on le vit bien. On vient le matin, on a un salaire, on apprend. C'est génial, on a des gens de tous horizons, c'est enrichissant. On a des gens qui ont travaillé toute leur vie. Après quand vous sortez de là. Bah on s'appelle tous. On dit moi j'ai été à Pôle Emploi. Ça a duré pendant 3 mois. Personne ne comprenait. La personne n'a plus personne. Auxilia ils sont rémunérés par la sécurité sociale, nous on est rémunéré mais après. On vous bichonne pendant 17 mois, vous avez le matériel qui est adapté. On avait des chaises, des repose-bras, des repose-poignet, des heures de pause. Si on avait des médicaments à prendre, on pouvait, il n'y avait pas de problèmes. On avait une salle fixe. On avait des horaires. C'est très bien, c'est très bien organisé. C'est vraiment des formations adaptées aux personnes en situation de handicap.

On a tous notre handicap, on est tous différents. On a une différence qui se voit, on a une différence qui ne se voit pas. Y en a qui ont des maladies génétiques, y en a qui ont des maladies qui sont venues comme ça dans leur vie, c'est vraiment ce qu'on appelle des accidentés de la vie. Dans leur vie, tout a changé. On est avec des gens qui ont bien réussi leur vie, qui ont bien travaillé, qui ont élevé leurs enfants. On était 17 dans mon groupe. Les 17, on était tous différents, tous différents devant notre handicap mais tous égaux dans la formation, tous différents aussi au niveau du niveau parce que moi, quand je suis arrivée j'entends les annonces, j'ai un bac plus 2. Et je me dis en fait, je crois que moi, on s'est trompé mais j'ai tenu. J'avais toujours de l'aide. Moi je me disais toujours, j'ai un double handicap, le handicap physique que j'ai subi suite à mon accident et le handicap de n'avoir pas le même niveau. Celui-ci, c'est à moi de le combattre. J'étais vraiment la seule à ne pas avoir eu de diplôme…

J'ai la communication facile donc je me suis retrouvée, on était 3. On est toujours ensemble. Cette dame, elle écrivait la presse à la Régie Renault et elle m'a dit, si tu veux je peux t'aider. Tu vois le passé composé par exemple c'est ça, voilà à quel moment tu peux mettre « er », à quel moment tu peux mettre « é ». J'ai vraiment réussi à, attention je n'ai toujours pas confiance en moi parce que j'ai toujours l'impression de mal faire, je manque de confiance en moi mais je suis exigeante. J'ai passé 17 mois à travailler beaucoup plus que les autres. Quand je rentrais chez moi… je restais à travailler, à réécouter, à lire les Bescherelle, les bleds. Je travaillais avec mes enfants qu'étaient en CE1 et CE2 en permanence. J'ai eu mon diplôme. Je l'ai eu avec les félicitations du jury.

Une de mes formatrices dit : « Mais ce n'est pas possible, moi, elle va me tuer mon énergie. Je ne suis pas là pour apprendre aux gens qui n'ont pas été à l'école, qui ne connaissent rien ». Quand ils ont fini mon dossier, elle a su que j'étais dans sa classe, dans son groupe. Elle a hurlé. On me le raconte encore aujourd'hui. Elle a dit mais non ce n'est pas possible et en plus elle était à 2 ans de la retraite. Elle m'a

dit juste une chose, elle m'a dit vous savez, vous m'avez donné une bonne leçon de vie. J'ai dit en quoi. Elle me dit j'avais une grande crainte que vous ralentissiez le groupe. L'impossible pour moi n'existe pas puisque vous vous en êtes sortie. Mais je ne lui ai jamais fait sentir que je n'y arrivais pas. Je prenais des notes sur tout ce qui n'allait pas et je retravaillais ou avec mon mari ou avec une fille qui avait déjà fait un bac en gestion administration. Je ne savais pas écrire du tout, les p, ce n'était pas des p, des c on ne savait pas si c'était un c ou un a. Je me suis accrochée 17 mois. Je m'en souviendrai tout le temps d'un monsieur qui était devant cette formation, il m'a dit une chose quand on avait fini Déclic. Tu sais quoi, tous les jours, on s'est dit, c'est aujourd'hui qu'elle va partir. Leur but, c'est que je parte de Déclic et il m'a dit t'as tenu. Parce que tous les jours on se disait, aujourd'hui elle va claquer la porte, elle va partir parce qu'elle n'arrive pas à suivre.

Alors l'arme principale, c'est la motivation. Si vous ne l'avez pas, vous pouvez toujours travailler et vous n'obtiendrez rien du tout. Alors moi j'avais beaucoup beaucoup de motivation et j'avais beaucoup de revanche en fait. Je voulais une revanche par rapport à ma vie, mon passé. Tu t'es donné les moyens de combattre certains principes, certaines coutumes, il faut te donner les moyens aujourd'hui d'avancer.

J'ai fait des stages de 2 fois 6 semaine dans cette entreprise. Je suis arrivée, c'est un hasard parce que je suis dans une agence immobilière et ce monsieur, c'est lui qui m'avait vendu mon terrain. Il venait de quitter son associé. Je lui dis, bah voilà moi je cherche un stage. Il me dit tu sais que je ne peux pas te rémunérer. Il n'y a pas de souci mon stage il n'est pas rémunéré et j'ai passé ces 6 semaines au démarrage de cette entreprise. Et à la fin de mes 6 semaines, il m'a dit je sais que t'as beaucoup de lacunes, je sais que t'as beaucoup de difficulté mais t'as le principal, t'as beaucoup de volonté. Est-ce que tu as envie de travailler avec nous ? J'ai dit pour faire quoi. Le téléphone quand je répondais, les gens ils me disent mais madame, on ne comprend rien à ce que vous dites, on est en France. J'dis j'ai compris, on est même dans les Yvelines, je fais un peu d'humour. C'est difficile. Non, t'inquiètes pas, tu vas apprendre avec nous. Tu es motivée, t'es pas arrivée par hasard ici. Je veux que tu restes avec nous. J'ai besoin de quelqu'un à la fin de semaine, si ça te dit, je te fais un CDI et en même temps tu pourras faire des cours, tu pourras apprendre autre chose. Je retourne passer mon diplôme et je continue quand même le samedi.

Il y avait un salon de travail pour les personnes en situation de handicap donc comme on est toujours les 3, on va aller voir. Je suis arrivée, je vois Campus Montsouris : « comment se former tout en étant rémunéré ? ». On est retourné le lendemain au campus, je dis à la personne comment s'orienter. Contactez votre référence Cap emploi. Je me suis rendue chez Cap emploi, on a appelé la femme.

J'ai passé les tests, quand j'ai vu les tests, je me suis dit mais qu'est-ce que je fais là ?

Elle est retenue par le CFA pour entrer en bac pro gestion administration et signe un contrat d'apprentissage de 3 ans avec l'agence immobilière.

Quand je suis arrivée, j'avais des enfants avec moi, on était 12, chacun a donné son âge, sa situation. Je me suis retrouvée 2 fois plus âgée que les profs (…) J'avais une prof de français, c'était très difficile avec elle. C'est une littéraire, c'est une prof de français, elle n'est pas pédagogue du tout. Alors si ce n'était pas les élèves qui me reprenaient, c'était elle. Elle et moi, on a fait la paix grâce à Nelson Mandela. Parce que tous les jours elle me mettait un truc, j'avais l'impression d'être une balle de ping-pong… J'ai fait cet exposé, tout le monde a exposé, Yves Saint Laurant, machin… et après j'ai exposé. Elle me dit mais en quoi vous vous comparez à Nelson Mandela. Je commençais à lui raconter ce que j'ai vécu. Là y avait un froid, un silence et en fin de compte, même les gamins qui étaient là, ils ont changé. J'ai l'impression que j'ai changé leur façon de me voir. On a tous pleuré. Et elle me dit, Jamila, sachez juste que je vous vois autrement que comme quelqu'un qui a envie de venir faire un tour au campus…

Après, toutes façons, il ne faut pas écouter les jugements parce que moi j'ai été reprise en anglais, le pire c'était en anglais… J'avais des supers formateurs.

Le campus n'est pas adapté au handicap malgré qu'ils le revendiquent mais ils sont très professionnel.le.s. C'est vrai, c'est un bon CFA mais on ne leur donne pas non plus les moyens pour avoir des salles. En fin de compte, chaque matière vous changez, chaque matière… Et Ben j'ai porté mon sac parce que c'est mon choix, ils n'y sont pour rien. J'ai tenu, j'avais des gens qui étaient formidables qui m'avaient proposé de poser dans mon casier, tu viendras le chercher demain…

J'ai quand même eu des félicitations, j'ai eu deux fois les félicitations, j'ai eu des encouragements. La 2e année, on m'a proposé de participer à un concours de la MEF qui récompense en fait des parcours pas comme les autres. J'ai été choisi, j'ai été sélectionné et j'ai été récompensé, j'ai eu le 10e prix de France. Ça valorise encore plus, ça encourage et je vais continuer. Pendant toute l'année, les formateurs, ils avaient ma photo dans la classe. Vous savez, on est fier de vous avoir.

Alors le passage du bac. Moi en fin de compte, je ne peux pas tenir un stylo plus de 10 minutes, le fameux étourdissement de mon bras et je ne peux pas rester debout. Alors je marche, n'y a pas de souci, il faut que je marche ou je reste assis. Je ne peux pas rester debout parce que c'est mes cervicales. J'ai développé, c'est plus au visuel. En avril 2017, on nous envoie des dossiers pour les personnes qui vont avoir 1/3 temps. Donc on remplit les dossiers, on fait les bacs blancs, on avait 1/3 temps mais il a fallu écrire des copies pendant 4h. Vous ne finissez pas. Je l'ai fait sans personne sans ménagement parce qu'ils n'avaient pas prévu. Vous savez les formateurs, si vous ne leur annoncez pas votre problème, ils ne le savent pas. Ça, c'est la difficulté. Moi je ne comprends pas, on se revendique un centre pour tous et en même temps on le cache. Il faut informer les profs, nous on a donné nos attestations.

Elle effectue les démarches de demande d'aménagement d'examens.

En avril, on nous a dit, toute personne qui bénéficient d'un tiers-temps et d'un secrétaire, c'est maintenant qu'il faut qu'ils remplissent. On remplit, on envoie. Pas de nouvelles. On a un référent pour les personnes handicapées qu'on n'a jamais vu. Moi perso, je l'ai rencontré après que j'ai eu mon bac. Je me suis dit, c'est bizarre je n'ai pas de nouvelles parce qu'on nous a dit de 48 à 72 h, vous allez avoir un écrit. J'appelle, Madame vous ne vous dépendez pas de Guyancourt, vous dépendez de Paris. J'appelle Paris, non, vous êtes dans le 78. Je vais à Guyancourt, je suis bien dans le 78, mon bac c'est au Campus Montsouris dans le 14e. Ce n'est pas ici. Faut aller à la maison des examens. J'appelle la maison des examens. Nous, on n'a pas besoin de vous voir à part s'il y a des examens à passer ici. On n'a rien à vous à vous délivrer à vous. On n'a pas votre dossier et c'est trop tard.

Je suis retournée. Avant c'était la MDPH et après c'est devenu la maison des examens. Sauf la maison des examens, ils n'étaient pas au courant. Normalement les inscriptions doivent se faire en 1ère année. Y a quand même quelque chose qui ne suit pas là-dedans, c'est compliqué. Je retourne à Guyancourt. Je leur dis, moi je ne dépends pas de Paris, faut que vous me disiez comment je dois faire. Elle me dit nous, on ne peut rien faire. Je vais à la maison des examens. Je rappelle Paris. Elle me dit, nous on vient juste de récupérer le courrier. On ne s'occupe pas de ça. Bref vraiment mais désagréable au téléphone, désagréable même quand il vous envoie un mail.

Je me dis que je vais aller à la maison des examens. La personne, elle était partie. La 2e personne qui la remplace, elle n'est pas au courant. La directrice, elle m'a tout simplement regardé en disant mais est-ce que vraiment vous en avez besoin de votre tiers-temps. Je dis aujourd'hui je ne vais pas m'occuper de polémiquer parce que moi je me sentais de l'emmener au tribunal administratif, c'est une chose qu'elle n'a pas le droit de me dire. J'avais tout. J'avais mon dossier de la MDPH, j'avais jusqu'à quand il était valable. Mais elle est qui elle pour me dire ça ? Alors je lui ai dit, écoutez-moi, ce tiers temps, je le veux. Vous vous débrouillez, je le veux. Que je n'aie pas mon bac parce que je n'en ai pas les capacités, ça reste mon problème. Mais que je ne l'ai pas parce que vous n'avez pas fait votre boulot et vous ne m'avez pas donné mes droits, par contre là ça va être votre problème.

Donc je repars au campus. J'ai réussi à avoir le numéro de la directrice de la Maison des examens qui a appelé le Campus et dit pourquoi cette dame elle m'a appelé. On m'a convoqué et dit mais pourquoi vous avez appelé directement cette dame, comment vous avez eu son numéro. Je n'ai pas voulu le dire. Aujourd'hui mon rôle ce n'est pas de dénoncer les gens qui me rendent service, c'est de déclencher quelque chose chez vous qui n'avance pas. Donc le souci du campus, c'est comment j'ai eu les coordonnées de la directrice de la Maison des examens mais simplement parce que je suis concernée par le problème. Moi je suis concernée par le problème donc je fais le nécessaire. Vous le problème vous le regardez d'en haut mais aujourd'hui je ne suis pas là pour dénoncer les gens.

Donc et à partir de là et je l'ai eu quoi 3 jours avant. Donc du coup, ils étaient obligés de trouver quelqu'un. Du coup on m'a quand même donné quelqu'un. Franchement, c'était une personne

formidable qui m'a dit ne vous inquiétez pas. C'est une femme qui avait l'habitude. Et le stress le stress, je vous assure.

En fin de compte, pendant que mes camarades sont en train de s'occuper de comment ils vont s'organiser. En plus moi avec mon problème de santé qui se cumulaient. Une fois que j'ai eu le bac, j'étais toujours dans le même état, je ne tenais pas debout. C'était eux c'est dommage que la fin du bac, ça s'est fini comme ça. J'étais épuisée. Je l'ai eu avec 11,75 de moyenne je n'étais pas loin de. C'était tellement dur. A la fin pour aller chercher mes résultats, le jour des résultats, je n'arrive même pas à marcher. J'ai été manger avec une formatrice à moi. On s'était dit qu'on allait manger ensemble alors en sortant, j'ai été dans un magasin de chaussures pour prendre des pantoufles pour marcher parce que je pouvais plus marcher.

En fait j'étais peinée aussi parce que je me suis dit, ils sont combien aujourd'hui avoir ce droit et ils ne l'ont pas eu. Nous il y avait 12 personnes qui passaient en situation de handicap dans le 14e et le référent des personnes en situation de handicap, il a croisé ma camarade de classe et il lui a dit mais de toutes façons pour toi et Mme B, vous n'aurez pas votre tiers-temps. D'abord premièrement, c'est moi la concernée. Pourquoi il va le dire à cette fille ? C'est parce qu'il n'a jamais fait le nécessaire. C'est dommage qu'on soit toujours obligé, que ça soit nous qui allons chercher. On ne réclame pas l'impossible, on réclame l'existant, c'est aussi simple que ça. Faut faire des pieds et des mains pour l'avoir. Une personne en fauteuil roulant ne pourra pas faire Guyancourt, 1e, 14e, maison des examens, c'est sûr elle ne pourra pas parce qu'elle va y aller une fois, pas une 2e fois.

Alors moi je dis qu'il ne faut pas se décourager parce qu'on a un handicap. Il ne faut pas de se décourager parce que sa vie a changé. Il ne faut pas se décourager parce que son métier a changé. On aura toujours quelqu'un en face de nous qui nous aidera. On aura toujours quelqu'un de présent si on cherche. Il faut chercher parce que si vous ne cherchez pas, vous ne saurez pas. Il ne faut pas hésiter à s'informer, à se former quel que soit notre parcours, quelle que soit notre vie, quel que soit notre âge, quel que soit d'où on vient. Il y a des personnes formidables et sachez-le qu'il y a beaucoup plus de personnes attentionnées que des personnes à l'inverse. Donc, il faut aller chercher. Moi quand je revenais du campus la première chose des formateurs, leur angoisse, alors vous en êtes où ? J'étais seule mais entourée à la fois.

Elle obtient son bac pro en juin 2018 puis démarre un BTS d'assistante de gestion qu'elle arrête en milieu de 1ère année pour des raisons médicales. Elle est toujours en poste actuellement à l'agence immobilière à temps partiel.

Entretien avec Yanis, personne en situation de handicap

Yanis est âgé de 41 ans. Il a effectué une scolarité qu'il définit de « normale ». Sa mère est au foyer et son père menuisier. Il obtient un bac S. Il entre à l'université pour un deug de Sciences physiques. Il suit les cours de licence de physiques mais ne se présente pas à l'examen. Il obtient un BTS informatique en apprentissage en 2002. Il travaille sur une période de 2 ans comme technicien informatique avec des contrats courts. Ses problèmes de santé en lien avec une maladie psychique se sont installés depuis environ 2000 et s'aggravent jusqu'à une hospitalisation en psychiatrie en 2007. En 2011, il est reconnu travailleur handicapé par la MDPH en 2011.

Je ne suis pas allé aux examens de fin d'année en licence. En fait, j'étais déjà inscrit pour un BTS informatique, Je ne voyais plus d'intérêt pourtant je suis allé aux cours magistraux et TD.

Je ne voulais pas la reconnaissance travailleur handicapé. Je pensais que j'allais m'engager dans quelque chose donc je ne ressortirais pas. Et en fait, j'étais déjà dedans sans le savoir. Il était normal, logique d'officialiser mon statut, de choisir un statut adapté à ma situation. En 2007, j'étais chez moi. Je ne faisais rien. Je ne sortais pas.

Insertion professionnelle compliquée

Je faisais du dépannage sur site, maintenance informatique. C'était une boîte d'intérim qui proposait des ressources humaines pour une boîte de prestataires qui proposait pour le client. C'était plutôt morcelé. Il y a eu des 6 mois, il a eu des 2 mois, environ 2 ans. J'ai essayé de reprendre d'ailleurs. Je me suis rendu compte après avoir approché la psychiatrie que retravailler en fait, c'était devenu impossible. J'ai tenu 2 semaines. C'était la fin du contrat. A la base, ça devait être une semaine, je me souviens. C'était une semaine et j'étais content que ça se termine parce que je n'en pouvais plus. Ils m'ont pris pour une semaine supplémentaire et j'ai trop hésité. Je l'ai faite cette semaine supplémentaire mais je n'en pouvais plus après. C'était loin au sud de Paris, j'habitais Cergy à l'époque. Je n'en pouvais plus, c'était trop dur physiquement, mentalement. Je n'arrive pas à l'expliquer. C'était au-dessus de mes forces.

Un moment, je n'y croyais pas trop et puis je me suis rendu à l'évidence avec les difficultés. On a été plus que ce qu'on est et c'est une sorte de prise de conscience, une sorte de déclic mais avec un temps de préparation. J'ai la motivation de reprendre une activité tout en sachant que ce ne sera jamais le rythme d'avant.

Orientation en milieu protégé

J'ai pu intégrer un ESAT hors les murs donc j'ai eu l'orientation. Ils m'ont évacué après la période d'essai. Je ne travaillais pas en fait. En fait y avait des ateliers, des activités, c'était 3h30 par jour, TRE technique de recherche d'emploi, informatique. Le vendredi une fois sur 2 je crois, on regardait des films. C'étaient des activités axées sur l'obtention d'un poste dans une entreprise, ils faisaient agence d'intérim un peu. Ils nous préparaient à aller travailler. On a fait une réunion, j'ai dû dire des choses qui ont fait qu'ils ont jugé que c'était incompatible avec moi mais je ne saurais pas dire quoi.

Des périodes de travail

Il y a une période où j'ai travaillé, j'étais inscrit à l'époque au cap emploi de Cergy. J'avais trouvé une mission à Montreuil et au bout de 3 semaines, c'était trop dur. C'était trop dur, cette fois trop de fatigue, mal formé sur le poste mais très très mal formé. J'avais demandé mon mercredi. J'avais négocié d'avoir le mercredi parce que je savais justement que j'avais des difficultés au niveau de la fatigabilité donc j'avais négocié ça. Ils me l'ont accordé et c'était un CDI dans la maintenance téléphonique. Et je n'écoutais pas trop quand on disait dans les ateliers pôle emploi que l'informatique, c'est le domaine de métier type où les travailleurs handicapés n'ont pas leur place parce que justement la philosophie de l'informatique, c'est de faire gagner du temps. Il faut donc aller très vite et que c'est tout le temps sous stress et sous pression et que donc, c'était incompatible avec les personnes reconnues travailleur handicapé. Ça, j'avais du mal à l'entendre, ça me paraissait être un discours un peu injuste, arbitraire. Du coup, un moment, suite à différents échecs, j'ai adopté cette façon de voir les choses.

C'est incompatible avec le handicap psychique par rapport au stress. J'ai eu du mal aussi avec ces propos là au début jusqu'à ce que je me dise que ça pourrait faire une bonne excuse à mon parcours, à mes interruptions de contrat. Honnêtement je vous assure, trouver du travail ce n'était pas le problème. C'était le garder le problème.

Passage par une préorientation spécialisée et élaboration du projet de reconversion de formateur informatique et bureautique

C'est en 2010 que j'ai fait une première tentative de réorientation. Mais ça n'a pas trop marché, on ne m'a pas donné ma formation. Du coup, je me suis dit je vais rester dans le métier de technicien et ça n'a pas marché en fait. C'était l'association Vivre à Bastille. C'est après avoir vu une personne de l'AFPA dans un regroupement à Cergy de personnes reconnues travailleur handicapé. On voyait tous à notre tour une personne à l'AFPA et elle m'a dit : « Faites plutôt une préorientation spécialisée ». Je l'ai faite. Je venais plus trop à la fin. Il y avait un problème avec une personne et je venais plus trop bien que la personne se soit fait exclure. C'était le projet de formateur en bureautique, j'avais fait un stage. Ça s'était bien passé dans une association près de Cergy. Apprès j'ai fait d'autres tentatives. Je crois que c'est vraiment ici au Cap emploi 78 que et les premières pierres qui ont pu bâtir le projet se sont posées les unes sur les autres.

Au cap emploi du 95, à ce moment-là, c'était un rendez-vous tous les 3 mois, des entretiens 10 minutes 1/4 d'heure. Ça ne servait à rien quoi, c'est n'importe quoi. Et la mission que j'avais trouvé, apparemment ils touchaient une prime. Quand le travailleur handicapé trouvait un emploi, eux touchaient une prime. Et là, par contre je n'ai pas dû attendre 3 mois pour les revoir, je les ai vu dans la semaine et puis on a signé des papiers. Ils ont touché une prime et puis voilà. Sinon à part ça, la personne je l'ai vu en tout et pour tout au total 1h sur un an et demi. C'était un peu bizarre. Cela sentait l'arnaque, le truc de façade.

2016 : mise en œuvre du projet de formation de formateur

La psychologue de l'AFPA, elle n'était pas trop d'accord. En fait ce qui s'est passé pour bien mettre les choses en relief, elle a vu les résultats de mes tests et elle m'a dit vous allez commencer bientôt. Moi j'étais tout content. Ensuite elle s'est rendu compte que j'étais reconnu travailleur handicapé parce fallait cocher la case envoyée par Cap emploi et j'ai coché cette case. Elle m'a dit non mais ça ne va pas. Elle trouvait des choses auxquelles on ne pouvait rien répondre. Elle m'a dit d'aller faire des stages, du bénévolat, des choses comme ça, des PMSMP ou des choses comme ça. Elle m'a dit que mon projet en fait il ne tenait pas la route, qu'il ne reposait sur rien. J'ai eu le sentiment d'avoir été handicapé par ma reconnaissance de travailleur handicapé. Ce qui est démonstratif de l'absurdité de tout un système. En effet, les doutes semblaient reposer sur les quatre lettres RQTH alors que j'ai une orientation en milieu ordinaire de la MDPH.

Ensuite j'y suis retourné un an plus tard après avoir fait un an de bénévolat en tant que formateur au Secours Catholique. Je retourne la voir et puis je lui parlé de mon expérience. C'est vrai que j'étais un peu moins fermé lors de cet entretien. Peut-être que ça a aidé aussi. Et il y a eu la préparation avec une de vos collègues, c'était une bonne préparation. Là elle m'a proposé de commencer en juin. J'ai choisi de démarrer en juin avec une certaine formatrice en juin 2018. Il y a des personnes qui dans la formation n'ont passé aucun test et qui ont été pris et accepté et d'autres qui ont dû passer les tests, d'autres qui ont dû payer leur formation je ne sais pas.

2018 : entrée en formation

Il se sent bien et décide de diminuer son traitement afin d'être plus performant.

Il y avait un petit groupe de personnes dont je faisais partie et puis on mangeait ensemble, on parlait comme des collègues de professionnel, de choses professionnelles. On s'entraidait. On se foutait quand même beaucoup de la gueule des autres quand même mais ça j'imagine que c'est inhérent au monde du travail. Pour que le groupe survive, je suppose qu'il doit se passer ce genre de chose. Ça se passait bien.

Il fallait trouver un stage. J'avais trouvé un stage et je l'ai démarré et j'ai fait un jour. J'étais tellement fatigué. Mais c'était une accumulation en fait. J'étais tellement fatigué et puis je commençais à psychoter en fait. Je prenais plus que 5 milligrammes en fait. A cette dose le traitement ne fait plus effet. Je ne le

savais pas. Je me suis dit ça va bien. Je me suis dit, il ne faut absolument pas que je sois fatigué. Vu que je savais que mon talon d'Yanis, c'est beaucoup la fatigabilité. Je ne me sens pas aussi performant. Faut être dynamique et réactif et en fait, ça tient une forme d'énergie que les médicaments suppriment. Donc j'ai diminué, je me suis dit je ne vais pas arrêter, mais en fait c'est comme si j'avais arrêté. Je l'ai appris que plus tard ça. Du coup pas de suivi, mon psychiatre était parti, pas de traitement, la fatigue qui s'accumule.

Le jour même de cette première journée de stage au CRP, je savais que je serais absent. C'était une fatigue impossible à supporter. J'avais fait une enquête métier auprès des 2 formateurs qui y travaillent que j'ai revu là-bas à l'occasion de ce stage.

L'arrêt de formation

Je suis allé en clinique, je sais plus combien de temps. Je sais que je suis parti fin décembre. La formation, j'ai arrêté mi-septembre. Il y avait un plan d'action mais je ne pouvais pas l'appliquer, j'en étais incapable. J'étais incapable de le suivre. Je savais exactement ce qu'il fallait que je fasse pour sauver les meubles et valider quelque chose et tirer les bénéfices des efforts qui avaient été fournis. Je n'ai pas pu l'appliquer, je n'ai pas pu passer à l'action. C'était déjà trop tard. En gros les EPCF, fallait que je les passe. Plus tard, fallait que je fasse une PMSMP à nouveau d'une durée d'un mois pour faire un stage.

Ma formatrice, selon moi, elle n'était pas au courant que j'étais reconnu travailleur handicapé, c'était ce que je voulais, comme tout le monde quoi. Par contre, on a pu avoir une discussion avec la personne qui évaluait le projet, la psychologue du travail je crois que c'est ça son poste. Elle me posait des questions. La moindre chose que je disais, c'était une faille dans laquelle elle… Chaque mot était disséqué. Même des expressions anodines, c'était limite une psychanalyse son truc. Suffisait d'utiliser une certaine expression pour qu'elle se mette à la décortiquer. Oui mais vous avez dit tel mot donc ça me fait un peu peur. Ça sentait qu'elle ne voulait pas, c'est tout.

L'argent. Ça leur coûte de l'argent. Il y a des statistiques en jeu derrière. En plus, ils ont connu des mauvaises passes, je crois avec la concurrence. Du coup, ils ont besoin d'avoir des stats. Elle s'y est reprise à 2 fois avant de m'intégrer en tout cas.

Il y a juste une sorte de circuit en spirale, dans un sens ou dans l'autre. On peut le voir comme on veut. Ça prend un temps fou. On va de structure en structure, qu'elles soient les structures qui ont pour but la reprofessionnalisation, le soin ou l'orientation. Et ça prend un temps fou. Il y a les temps d'attente. Il y a les temps où on est dans la structure. Il y a les temps après et ça recommence. C'est un triptyque qui cycle et ça prend des années. J'ai l'impression que c'est juste un peu absurde comme dans Astérix et Obélix. C'est genre aller là-bas, non faut aller là et puis là et puis là. On dirait c'est que c'est fait volontairement pour que l'âge de la retraite arrive et qu'en fait, c'est fini vous ne pouvez pas travailler.

Je ne sais pas, c'est juste pour faire perdre du temps exprès en faisant miroiter des choses. Je ne pense pas que ce soit impossible non plus. Après faut une bonne connaissance de comment ça marche et être bien entouré aussi. Sinon on se fait balader de droite à gauche et ça n'en finit jamais.

Entretien avec Daphné, personne en situation de handicap

Daphné est âgée de 49 ans. Elle a obtenu au Rwanda un bac secrétariat en 1990 puis un BTS administratif et langues. Elle débute comme secrétaire en Import-Export (1993/1994) puis intègre l'ONU au Rwanda sur un poste d'assistante administrative (1994-1998). Elle gère des missions de reconstruction et fait de l'encadrement. Puis après la guerre, elle se porte volontaire comme agent de bureau en Israël (2001-2004). Elle envisage alors une reconversion et démarre une formation d'aide-soignante. Elle accepte ensuite en 2005 une dernière mission comme agent de bureau en Jordanie. Elle retourne au Rwanda et travaille comme représentante commerciale (2005-2007) au sein d'une quincaillerie familiale (2005-2007). En 2008, compte-tenu des évènements politiques, elle obtient le statut de réfugiée politique et est envoyée en France par le HCR (Haut-Commissariat aux réfugiés).

Elle trouve un poste d'agent de service hospitalier en EPHAD (2009-2012) et commence une formation d'assistante de vie aux familles (2009). Elle évolue vers un poste d'aide médico-psychologique (2013-2016) après avoir obtenu le diplôme d'AMP (2013).

En 2014, elle est victime d'un accident de travail (déchirure des ligaments de la main droite). Elle reprend le travail, fait une rechute puis est finalement licenciée pour inaptitude de ce poste en octobre 2016. Elle obtient une rente AT avec une IPP de 12 % et une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé par la MDPH. Le Pôle emploi l'adresse au Cap emploi pour sa reconversion professionnelle.

J'ai fait l'école maternelle à l'âge de 4 ans, après l'école primaire, le collège et puis après j'ai eu mon bac. J'ai fait l'administration 2 ans. Et puis au Rwanda, j'ai travaillé 8 mois avec une entreprise d'import-export. Après il y a eu la guerre. Avant la guerre j'ai eu un poste pour travailler pour les Nations Unies. Après le génocide, j'ai continué à travailler pour les Nations Unies, ça s'appelait Peacekeeping. Ça veut dire pour avoir la paix dans le pays. Ça veut dire ils ont aidé pour reconstruire le pays quoi. Je travaillais dans le management, ça veut dire dans le bâtiment pour reconstruire le pays. J'étais en charge, j'étais responsable de 120 personnes, ça veut dire y avait des ingénieurs, des plombiers, des électriciens. Je recrutais. C'est comme un peu le métier de RH ici parce que c'est moi qui recrutais, c'est moi qui faisais leurs fiches de paie, je faisais tout. J'avais un assistant. Et après ça, c'était un peu dur pour rester au pays. J'ai demandé pour aller faire un volontariat quelque part. Je suis allé en Israël. J'avais des mauvais souvenirs quoi. Je ne dormais pas, j'avais tout le temps des cauchemars. Tous les 6 mois je devais aller au Kenya parce que c'est notre hôpital. J'avais des problèmes de l'estomac. Pour dormir il fallait que je boive quelque chose fort et même le médicament ne m'aidait pas. Je prenais un peu comment on appelle ça le whisky ou de cognac mais ça ne m'aidait

pas. Je n'arrivais pas parce que pendant la guerre je travaillais avec les militaires, j'étais en charge du stock de médicaments. Pour trouver ça, il fallait chercher partout, fouiller. Parfois on arrivait, on voyait des cadavres…

Après en arrivant en Israël, ça m'a aidé beaucoup. J'ai été bien accueillie. Les gens étaient tellement gentils là-bas. Je travaillais avec aussi les gens qui ont eu le même problème que moi parce que là-bas il y a toujours un camp de réfugiés depuis des années. C'est des réfugiés palestiniens depuis 5 ans. Quand je suis allée à travailler aussi la Jordanie le temps de la guerre d'Irak, y avait un camp de réfugiés. C'est là où j'ai compris en Jordanie. Je pense que 80 %, ce sont les Palestiniens qui sont là-bas…

En Jordanie, ça me rappelait plus le Rwanda. Il y avait des gens qui pleuraient dans les camps malgré que je travaillais au bureau. Souvent on allait 2 jours dans le camp pouvoir si c'est bien arrivé.

En Israël, j'ai rencontré beaucoup de gens, de médecins qui sont devenus mes amis jusqu'à aujourd'hui. Y a spécialement une dame qui travaillait dans la psychiatrie. Elle m'a accompagné et m'a aidé petit à petit. Je ne sais pas comment j'ai été guérie. Un jour, je dormais bien. Elle m'a aidée beaucoup. Là-bas, j'ai fait une formation de secrétariat de 8 mois. Après ça en Jordanie, on nous a dit pour continuer il faut aller en Irak. J'ai dit non, je pourrais plus même. Moi j'ai toujours mes parents et je ne voulais plus.

Après quand je suis retournée au Rwanda. Il y avait des soucis. Il y avait toujours des trucs. Il faut témoigner. Moi je ne voulais pas rentrer dans le truc de témoignages pour certaines personnes. Au Haut-commissariat des réfugiés, vous savez, pour protéger les gens quand y a un souci. Ils m'ont dit ça ne sert à rien. J'ai quitté le pays pour protéger ma famille au cas où. Ils m'ont conduit ici, je ne savais même pas que je viendrai en France. On vous dit, on vous amène quelque part. Mais je ne savais pas où. Et finalement je prends l'avion. Votre destination, c'est en France. Et comme je n'ai jamais travaillé avec des français, la langue tout ça. Je me dis je vais retourner en arrière. J'ai appris le français mais je n'ai jamais travaillé avec les Français. Moi c'est anglophone, j'ai travaillé import-export, avec les Nations Unies. J'arrivais. On m'a bien accueilli. J'ai déposé mon dossier. Après le mois de mai, j'ai été convoqué et après le mois d'août, j'ai eu ma carte 10 ans. Après j'ai déposé plus tard, j'ai eu la nationalité et ainsi de suite.

J'ai commencé une pré formation d'assistant de vie aux familles en 2008 avec le français et ainsi de suite. Après j'ai fait une formation à l'AFPA. J'ai eu mon titre. Au Conseil général, il y avait une dame, elle me disait que je devais faire une formation normalement d'aide-soignante. J'ai dit en attendant je ne reste pas comme ça. Je devais passer le concours pour commencer le mois de septembre là-bas à Saint-Germain en Laye. J'ai dit non je vais trouver un travail. Il y avait à Louveciennes un EPHAD, ils cherchaient un ASH, agent de service hospitalier. J'arrive à l'entretien. J'ai dit j'apprends vite, j'ai dit normalement je peux m'en sortir. Elle a hésité. Elle a regardé mon parcours, elle m'a dit vous avez

même fait une première année d'infirmière, parce j'avais commencé en Israël. J'ai fait un stage à l'hôpital, c'était comme si j'étais Aide-soignant mais ce n'est pas reconnu. J'ai montré les papiers, elle m'a dit c'est triste que la France ne les reconnaisse pas. Moi je ça ne me dérange pas, je vais apprendre. Bon j'ai commencé, on m'a donné 21 jours je pense. Février, ils m'ont donné un contrat, un CDD. C'était en attendant que vous commencez. Il a dit à la responsable de me convaincre de rester. Elle m'a convoqué, elle m'a dit est-ce que si je vous paye la formation, vous rembourserez une année mais c'est la formation d'aide médico psychologique. Elle m'a proposé un CDI. Elle m'a expliqué tout ça. J'avais même une année normalement il faut travailler 2 ans. Pendant un an, j'ai fait une formation d'AMP à Colombes mais je travaille en même temps parce que c'est une alternance. J'ai eu mon diplôme d'Etat et puis j'ai continué à travailler pour eux. C'est là où j'ai eu mon accident.

L'accident de travail

L'accident, c'était au mois d'août 2013, la rechute c'est 2014. Il y a une unité protégée pour les personnes désorientées. La première fois, je formais une aide-soignante parce qu'ils m'avaient mis titulaire. La personne était hémiplégique. Moi j'ai pris le côté paralysé. Je lui montre comment on transfère. Comme c'était un homme fort, je dis là, elle peut aider. C'est un homme qui fait des crises. Au moment du transfert, elle l'a laissé tomber et le monsieur est tombé sur moi. Heureusement le responsable était à côté. C'était le soir. J'ai fait une erreur. On a mis la crème, des glaçons tout ça. Comme c'était chaud, je n'ai pas senti tout de suite. Je ne me sens pas bien mais finissez d'abord après on verra. J'ai continué et je ne savais pas que ça deviendrait grave. Au moment où j'ai fini, je m'assois 10 minutes. Je ne pouvais pas tenir debout. J'ai eu la rééducation et tout ça quelques mois, 2 mois. Quand j'ai repris, au lieu d'alléger un jour j'ai travaillé dans l'unité protégée, je ne voulais pas. Il y avait un monsieur qui est un peu aussi agressif. Il m'a tenu comme ça et c'était fini. J'avais tous les ligaments ici déchirés. J'avais 3 vertébrés déplacées, mon bassin était bougé. Ah c'est un miracle quand même.

Je ne pouvais pas m'habiller, mettre un gilet, c'était compliqué. J'ai repris mon travail à mi-temps thérapeutique quelques mois quand même. Chaque fois, on demande des allégements, ils ne faisaient pas d'allègement. J'étais même reconnue travailleur handicapé. Il y a une fois on m'a poussée à bout, j'ai failli même démissionner. Et la dame de CPAM, l'assistante sociale, chaque fois on avait des entretiens, des accompagnements. Ils m'ont dit Madame ça c'est pour que vous démissionnez. J'ai failli démissionner. On vous pousse à bout. L'inspecteur du travail m'appelle. Je suis l'inspecteur. J'ai appris que ça venait de l'assistante sociale du médecin du travail. Même pour me payer, ils m'ont fait souffrir. Il y a des fois, on ne me paye pas et je vais à la sécurité sociale. Ce mois-ci on a versé 5000€. Il y a l'assurance qui complétait mon salaire. Ça a causé des problèmes. Ils ont fait des enquêtes. Après moi je pense qu'ils ont réglé pour tout le monde. Après quand je suis allée, j'ai été convoqué à la sécurité sociale. Le médecin conseil m'a dit, moi je, vous arrête complètement parce que si vous continuez de travailler comme ça, bientôt vous ne pourrez même plus vous occuper de vous-même. Ça peut se

compliquer. Madame, je vous arrête. J'envoie au médecin du travail. Je ne comprends pas comment on n'a pas fait d'aménagement. Inapte c'est ça qui va se faire et puis c'est tout. Je ne savais pas qu'il allait me donner tout ça, rente de 12 %.

En octobre 2016, elle s'inscrit comme demandeur d'emploi à Pôle emploi.

Mon conseiller m'a dit, je vous envoie chez Cap emploi. Je vois que vous êtes MDPH, là vous avez une rente accident de travail. Là, ça nous dépasse. On vous envoie chez cap emploi. Je ne peux rien faire, qu'est-ce que je peux vous trouver, qu'est-ce que vous allez faire, il faut chercher à faire autre chose. Vous serez mieux suivie à Cap emploi. Il me disait il faut assumer, je vois que vous n'avez pas encore accepté votre handicap. Vous voulez travailler, vous allez retourner, je ne vous comprends pas. Vous rendez compte ce que vous voulez faire encore. Vous voulez vous suicider. J'ai reçu un courrier de Cap emploi, de chez vous.

Elle effectue une prestation d'orientation (type bilan de compétences) financée par l'AGEFIPH. Elle élabore un projet de réceptionniste aéroportuaire.

J'ai fait un bilan de compétences. C'était compliqué. Il fallait raconter. J'ai rencontré la conseillère, elle était vraiment gentille. Le début, il faut revivre la guerre. Je ne voulais même pas continuer. On a parlé. Pendant 2 jours, je voulais même plus continuer parce que si je dois revivre tout ça. Mais je suis contente que j'ai pu faire ça. Maintenant je peux parler de ça. C'était plus dur pour elle je pense. Elle m'a dit vous avez vécu tout ça, vous êtes là, vous travaillez. Et vous êtes heureuse parce que ceci…

Tout, tout ce que j'ai vécu. Tout ce que j'ai vécu au travail. Et c'est mieux parce que ça a m'a aidé à accepter un tout petit peu mon handicap.

Elle effectue une remise à niveau (Compétences de base professionnelles, formation financée par le Conseil Régional), puis entre en formation à l'AFPA de Créteil en préqualification. Elle émet le souhait auprès du formateur de faire une formation de gouvernante en hôtellerie (trajet de 2 h aller / retour). Il lui propose de faire un stage en entreprise, qu'elle trouve ce qui lui permet d'entrer en formation de gouvernante en hôtellerie (27/08/18 au 01/02/2019) et obtient le titre professionnel.

Je suis allé à l'informatique pour la mise à niveau, des petits trucs et tout ça. J'ai commencé la pré formation à Créteil. C'est loin en transport mais ce n'est pas grave. On a cherché un stage. C'était compliqué. J'ai dit à ma formatrice, moi j'aimerais faire gouvernante. Il m'a dit si vous trouvez. On me donne 2 jours. C'était, je me rappelle, c'était jeudi, je devais commencer lundi. J'ai regardé sur internet et j'ai trouvé 3 endroits. Je suis allée, c'était fermé. Le 2e, je suis allée, on m'a pris. J'ai pris gouvernante d'étages et ce qui était bien, c'est que c'est presque comme aéroportuaire parce qu'il y a des équipages. Il y avait l'ouverture de 6h. La formatrice m'a dit je vous attends.

Le stage de gouvernante d'étage

Tout est informatisé mais ce qui est bien, c'est informatisé. On n'écrit pas. J'ai un chariot. Le chariot, c'était compliqué parce que les gens, ils n'étaient pas contents. Je suis arrivée, on m'en donne. Après ils ont expliqué pourquoi. La gouvernante générale a dit même, je suis obligée de lui donner parce qu'elle est prioritaire.

La formation de gouvernante en hôtellerie

Pendant la formation, il n'y avait pas des aménagements. Des fois je n'écrivais pas. Des fois, j'avais des attelles. Mes collègues m'aidaient. Je me disais, je vais me débrouiller ainsi de suite. J'ai rencontré beaucoup de problèmes, de paiement de rémunération, le problème pour l'examen. J'étais tombé dans l'escalier…

J'ai contacté cap emploi. Ils ont envoyé un e-mail pour qu'ils aménagent l'examen. Je pense que ça m'a aidé le jour de l'examen. Parce que je ne sais pas, je ne peux pas juger la formatrice. Elle était tellement dure avec moi. Elle voulait me pousser à bout.

Le passage de l'examen

Le jour de l'examen devant le jury, ce n'est pas elle qui nous a accompagnée. Quand je suis arrivée, ils m'ont dit c'est vous qui avez décidé de mettre l'attelle. Je devais aller à l'hôpital. J'étais tombée dans l'escalator, on avait appelé les pompiers. Elle n'a pas parlé de mon cas. Elle n'a pas prévenue. J'avais du mal à marcher. Y avait mon ancienne formatrice m'a dit que ce n'était pas elle la jury… Quand j'ai fini le jury m'a demandé mon parcours et tout ça. Vous avez fait une formation médico psychologique. J'ai dit oui j'ai mon diplôme d'Etat. Il faut contrôler une chambre 15 mn, moi je n'arrivais pas. Ils ont regardé le commentaire là où j'ai fait mon stage, c'était positif… J'ai dit dans ma tête, dans mon stage, j'ai contrôlé 60 chambres tous les jours en tant que stagiaire, j'avais un étage à gérer. Tout est écrit sur mon truc et en plus, j'étais bien noté… Je pensais que c'est seulement le contrôle d'une chambre. Ils m'ont dit il fait semblant. J'ai dit je n'arrive pas à fait semblable. Il faut que je fasse les choses. Ils ont regardé le commentaire de là où j'ai effectué mon stage. Tout s'était bien passé. J'ai fini le 2 février 2019.

Après je devais me soigner suite à cette chute du genou. J'ai fait la visite du forum à Versailles. Si j'accepte maintenant et que je ne me sens pas très très bien là je ne peux pas commencer. Il faut vraiment vraiment vraiment aller mieux. Si vous allez faire l'entretien, vous commencez dans une semaine. Je les ai appelés, je lui ai dit que je ne me sens pas bien.

Après la formation, elle commence une recherche d'emploi mais doit d'abord se soigner à la suite de l'accident dont elle a été victime pendant un trajet pour se rendre en formation.

Je suis allée là où j'avais fait mon stage, ils m'ont proposé un CDD. J'ai rencontré une personne qui était avec moi en formation et elle m'a donné le nom de la dame de l'entreprise où elle travaille. Si j'ai un CDD, je vais voir avec ma santé. On m'a recruté. Prendre des responsabilités, je ne sais pas ce qui m'attend avec ma santé tout ça… Si j'ai un CDD au moins, je vais voir comment je peux y arriver. Eux aussi me proposent un CDI. Là ça fait 2 mois 6 jours. S'il y a aménagement de poste, je ne sais pas si ça va continuer comme ça. J'ai vu même que la loi, si j'ai bien compris, qu'il y a des exonérations de cotisations pour l'employeur. Vous savez ils mettent ça dans la fiche de paie.

Elle effectue une prestation chez un organisme prestataire de Pôle Emploi, « Valoriser son image ».

En plus, c'est depuis que j'ai eu cette formation Valoriser son image au Technoparc à Poissy. Là c'est très facile de le dire. C'est normal. Je suis normale comme tout le monde. Je peux travailler comme tout le monde. Il y a des fois même, même je répète si je ne suis pas capable, je le dirai. Je n'ai pas peur de dire ce que les gens pensent de moi. Quand je suis allée à l'entretien, la personne qui m'a recruté, c'est la personne qui me fait signer le contrat. Il y avait la feuille et c'est marqué est-ce que j'ai la reconnaissance de handicap. Elle m'a regardé et m'a dit n'ayez pas peur. Nous, on nous a formés pour ça. Même si vous avez peur de dire ça, lui il ne peut rien faire. Même que je pense qu'elle ne va pas vous refuser de travail. Et ça m'a étonné parce qu'ils sont tous au courant mais il me donne un CDI.

Accepter son handicap, c'est très important parce qu'on travaille à l'aise, on n'a pas peur. Si ça ne va pas, on va le dire. Avant j'avais peur de le dire. Si je le dis, on ne va pas me donner du travail. Qu'est-ce qu'ils vont dire ? Je ne veux pas qu'on ait pitié de moi. Je n'aime pas qu'on ait pitié de moi. Je me vois comme quelqu'un qui est capable de faire. Je sais mes limites maintenant. Il y a des choses que je ne peux pas faire et quand je ne peux pas faire, je dis je ne peux pas faire. Il y a une dame du syndicat, bientôt elle va prendre sa retraite dans 3 ans. Elle a l'expérience. C'est elle-même, un jour où quelqu'un voulait prendre le chariot, elle dit non ça c'est pour elle, même moi qui est plus âgée, c'est elle qui devait le prendre parce qu'elle est prioritaire.

En pré formation Leila a compris. Elle venait à côté. Elle voit que je ne tape pas vite. Elle me dit, laisse je vais le faire. Elle m'a vraiment bien accompagnée. Je me sentais à l'aise. Elle voyait que j'ai envie de travailler, j'étais toujours là.

Je ne suis pas quelqu'un de compliqué. Je ne sais pas, je prends les choses qui arrivent. Même si ça ne marche pas, je n'abandonne pas. J'ai quelqu'un qui me connait depuis longtemps, depuis l'internat. Elle est au Canada. C'est ma meilleure amie. C'est comme une sœur pour moi. Elle me dit là tu as fait cette formation chérie. Et tout ce que tu as passé, tu t'en fous. Je sais comment tu étais avant. Tu avais un bon travail, tu gagnais beaucoup. Mais là tu as refait tout. Tu finis aide médico, tu commences encore. Moi j'allais abandonner. Et puis tu acceptes, tu fais ça, tu rencontres. Tu me disais que c'était dur pour

faire l'alternance. Après tu as fait ça, bon tu as eu l'accident moi je m'inquiétais. Bon ça a fini. Tu refais une formation, tu vas à l'école. Je suis contente de changer.

Elle travaille comme gouvernante d'étage depuis le 12 juillet 2019 en CCD de 2 mois. Son contrat a été transformé en CDI. Elle bénéficie d'un aménagement de poste avec un allégement du nombre de chambres à contrôler et un chariot pour déplacer le matériel.