



Université François Rabelais - Tours
UFR Arts et Sciences Humaines
Département Sciences de l'Éducation et de la Formation

Année Universitaire 2010-2011

Vers une reconnaissance identitaire de travailleurs en situation de handicap salariés en entreprise adaptée

Approche des contours d'un accompagnement collaboratif

Mémoire présenté par **Cyrille GAUTIER**
Sous la direction de Marie Christine THIBAUT
Docteur en Sciences de l'Éducation

En vue de l'obtention du

MASTER PROFESSIONNEL
Mention Ingénierie de la formation
Spécialité *Fonction d'Accompagnement en Formation*

- Décembre 2011 -

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier vivement toutes celles et ceux qui m'ont aidée, encouragée et accompagnée durant ces années pour enfin aboutir à l'écriture de ce mémoire.

Je remercie particulièrement Marie Christine Thibault d'avoir accepté de m'accompagner dans ce travail et d'avoir toujours répondu à mes nombreuses questions et inquiétudes.

Merci à Noël Denoyel, à toute l'équipe de pilotage ainsi qu'aux intervenants de cette formation master FAC.

Merci à tous les étudiants de la promotion FAC 15 ainsi que ceux du SIFA pour tous nos échanges toujours fructueux

A Joséphine Vogondy pour avoir accepté d'être membre de mon jury.

A Agnès, ma collègue pour ses encouragements et son appréciable soutien A mon employeur pour m'avoir autorisée à travailler au sein de l'association.

Merci à toutes les personnes qui ont contribué à cette recherche en participant aux entretiens et qui m'ont permis de progresser et qui continuent à me faire avancer.

Enfin je tiens à remercier mon entourage pour son aide au quotidien et tout particulièrement mon mari, mes enfants pour m'avoir supportée et soutenue avec patience pendant ces longs mois.

SOMMAIRE

Remerciements.....	2
Sommaire	3
Introduction générale	4
Première partie	6
L’accompagnement de salariés en entreprise adaptée et construction identitaire.....	6
Introduction à la première partie.....	7
Chapitre 1 : Regard sur mon parcours professionnel.....	8
Chapitre 2 : Le handicap : contexte de l’étude	12
Chapitre 3 : Le contexte de l’entreprise adaptée.....	48
Chapitre 4 : Le concept de travail	62
Chapitre 5 : Les identités et la reconnaissance	90
Chapitre 6 : La notion d’accompagnement	119
Conclusion problématisante - Hypothèses.....	145
Seconde partie :	147
Pour une pratique d’accompagnement collaboratif vers reconnaissance identitaire	147
Introduction à la seconde partie	148
Chapitre 7 : Choix terrain, population et méthodologie	150
Chapitre 8 : Analyse des entretiens.....	164
Chapitre 9 : Les entretiens des salariés en situation de handicap	181
Chapitre 10 : Analyse croisée des entretiens et retour sur nos hypothèses.....	211
Conclusion de la deuxième partie : accompagnement collaboratif et enjeu de la reconnaissance	227
Conclusion générale.....	229
Annexes	234
Liste des sigles	331
Table des Figures	333
Index des Auteurs	335
Références Bibliographiques	336
Table des Matières	340

Introduction générale

Le choix de ce sujet est lié à mon parcours professionnel et mes rencontres et surtout à mon activité professionnelle actuelle. Depuis 12 ans je suis chargée d'insertion sociale et professionnelle auprès de différents publics en difficulté et plus particulièrement depuis 3 ans, j'exerce comme responsable d'un pôle social dans 3 entreprises adaptées.

Ce travail de recherche s'inscrit dans une démarche de recherche-action, dans le but de repérer les axes du métier et les postures du chargé d'insertion sociale et professionnelle lorsqu'il accompagne des adultes en situation de handicap occupant un emploi, accompagnement tant dans leur vie professionnelle que sociale

Il me semblait injuste que ces personnes que je rencontrais porteuses de handicap ne puissent pas bénéficier des mêmes choses que moi. Je prônais l'intégration en milieu ordinaire à tout prix. Mes expériences dans différentes institutions spécialisés, mes rencontres avec des chefs d'entreprises, avec des personnes porteuses de handicap ont peu à peu changé ma vision.

J'étais, au début de ma carrière professionnelle, farouchement pour une insertion en milieu ordinaire pour les personnes porteuses de handicap, quel que soit le handicap. Puis, je me suis rendue compte que c'était parfois difficile, voire impossible, si on ne met pas à disposition des personnes «handicapées» un « accompagnement adapté » tant dans leur vie sociale que professionnelle à condition qu'elles soient demandeuse de cela.

Il est des situations (personnelles, professionnelles, sociales...) dans lesquelles le placement en milieu ordinaire n'est pas judicieux ; certaines personnes ne sont pas toujours prêtes à quitter les institutions (image de soi, identité...), le lieu n'est pas toujours accueillant (question d'acceptation de la différence, de stigmatisation)... Il y a un temps de préparation à l'intégration qui est plus ou moins long suivant les personnes. Les professionnels de l'accompagnement (chargé d'insertion, conseiller en insertion...) doivent travailler avec les usagers, à leur vitesse, d'où un accompagnement pas à pas et une écoute attentive.

La relation avec les adultes déficients intellectuels (handicapés mentaux) en capacité de travailler en entreprise oscille entre la perception d'être parfois face à des enfants avec la

tentation de les traiter comme tels et l'obligation de les considérer comme des adultes, professionnels à part entière car ayant conclu un contrat de travail. Dans le cadre de ma mission actuelle, je constate, en effet, leur difficulté à assurer certains actes de la vie quotidienne et sociale alors qu'au sein de leur travail ils me paraissent agir avec une certaine autonomie.

Comment accompagner les salariés en situation de handicap au sein de l'entreprise adaptée en vue d'améliorer leur qualité de vie ? Comment les accompagner dans l'élaboration de leur projet de vie afin de faciliter leur insertion sociale et pas seulement professionnelle ? Qu'attendent-ils du pôle social de l'entreprise ? Comment accompagner les salariés lors du départ de l'entreprise ? Ces questions de départ sont au centre de notre recherche.

La première partie, constituera le cadre général de cette recherche action elle présentera le contexte et les concepts qui sont au centre de ce travail.

Je ferai un détour autobiographique dans le chapitre 1 pour expliquer en quoi l'accompagnement des personnes en situation de handicap est important pour moi.

J'aborderai ensuite avec le chapitre 2 le cadre contextuel de cette recherche c'est-à-dire le contexte du « monde du handicap » d'où découle mon questionnement par une approche socioculturelle et réglementaire, les champs législatifs et le statut de « travailleur handicapé ».

Puis je développerai mon contexte professionnel dans le chapitre 3 c'est-à-dire l'association pour laquelle je travaille, mes missions et mon rôle ainsi que les paradoxes dans lesquels sont prises les entreprises adaptées.

C'est par cette présentation que je préciserai mon questionnement. Les chapitres 4, 5 et 6 seront consacrés aux différents concepts qui éclaireront ma recherche : le travail, l'identité, l'accompagnement. Je préciserai alors la problématique et la méthodologie utilisée pour l'éclairer.

La 2^{ème} partie rassemblera mon enquête, l'analyse de données et leur interprétation à partir du questionnement de départ. L'analyse croisée entre les théories et les données de terrain devrait me permettre d'apporter de réponses à mes problématiques et de proposer des préconisations professionnelles à l'accompagnement en emploi d'un public en situation de handicap.

Première partie

L'accompagnement de salariés en entreprise adaptée et construction identitaire

INTRODUCTION A LA PREMIERE PARTIE

Cette partie mettra en lumière le contexte, les éléments théoriques et les problématiques de cette étude.

Le premier chapitre de cette partie fera un retour sur notre parcours professionnel qui met en lumière une alternance régulière entre emplois et formations ce qui nous a permis de construire et d'assumer une identité professionnelle grâce à la reconnaissance par le monde du travail de nos compétences et qui explique le pourquoi de ce mémoire.

Dans le deuxième chapitre contextuel nous aborderons l'histoire, les lois et la notion de handicap, de statut de travailleur handicapé : thèmes centraux de notre mémoire.

Il nous faut dans un troisième chapitre rappeler le contexte réglementaire de l'entreprise adaptée qui n'est pas une structure médico-sociale et qui n'est pas encore tout à fait une entreprise pour mieux comprendre dans quels paradoxes elle est prise et explique la création du pôle social des 3 entreprises adaptées pour lesquelles nous travaillons.

Les concepts de travail, d'identité et d'accompagnement sont développés dans les chapitres suivants.

Dans la conclusion nous nous poserons la question sur notre posture d'accompagnement et sur son impact qui permet à la personne de décider pour elle de son projet professionnel ou social.

CHAPITRE 1 : REGARD SUR MON PARCOURS PROFESSIONNEL

Il s'agit de faire et de bien faire quelque chose qui vaille d'être fait - Raymond Queneau

Mon désir de travailler auprès de publics en difficulté, fragilisés puis en situation de handicap s'est développé au fil des rencontres, des lectures, de ma formation et des emplois que j'ai exercés.

L'accompagnement en centre de loisirs

La rencontre avec des enfants différents à l'école, puis dans les centres aérés et colonies de vacances que j'ai animés, les injustices dont j'ai été témoin, ont forgé chez moi cette envie d'aider mon prochain (notion de CARE), de partager mes connaissances avec ceux qui avaient eu moins de chance que moi. J'éprouvais en quelque sorte le besoin de rendre ce que l'on m'avait donné.

Des lectures, des rencontres avec des professionnels ont continué à forger mon projet professionnel d'être pédagogue : mon professeur de philosophie en terminale, un professeur de psychologie M TESTU de l'Université François Rabelais de Tours...

Malgré les diplômes un besoin de reconnaissance par l'activité professionnelle

Après ma licence de Psychologie en 1994 je rentre à l'IUFM (Institut de Formation de Maîtres) à la Rochelle et deviens professeur des écoles pendant un an. Ayant échoué au concours, je continue alors mes études en Maîtrise de Psychologie avec une spécialité « l'enfant l'adolescent l'éducation » mais je ne présente pas mon mémoire. A ce moment, en effet, j'ai besoin de me rendre compte de mes capacités professionnelles, de mettre en application les connaissances apprises. Je recherche donc du travail dans l'éducation spécialisée.

Mon désir d'être institutrice spécialisée était lié à mon envie de former, d'informer, le désir d'accompagner les personnes les plus en difficulté vers l'apprentissage, « accompagner pour rendre autonome » (Boutinet, 1998). Le monde de l'éducation spécialisée correspondait aussi à mon projet.

Depuis 1996 je travaille dans l'insertion sociale et professionnelle, dans le « monde du handicap »

Premiers pas dans le « monde du handicap »

En 1996, et grâce à mes études, j'occupe, un poste de candidate élève Educatrice Spécialisée dans un Institut Médico-Educatif (IME). Pendant deux ans, j'y apprend beaucoup, mais décide de reprendre mes études de psychologie (mémoire de Maitrise) plutôt que de suivre la formation d'Educatrice Spécialisée (diplôme d'Etat) avec pour projet de continuer à travailler dans le monde du handicap mais en exerçant avec plus de responsabilités.

Des allers retours : entre formation et emploi

En 1998, j'obtiens ma maîtrise de Psychologie en ayant travaillé sur les rythmes scolaires des enfants handicapés mentaux au sein d'un IME de Béthune (Lille) sous la direction du Professeur François TESTU.

Refusée, contre toute attente, à l'entrée en DESS « Psychologie et formation », ce qui me déstabilise, ma détresse m'amène à frapper à la porte de l'ISUFOP (formation continue de l'université François Rabelais) pour le DESS « Fonction d'Accompagnement en Formation » que j'avais découvert pendant ma recherche d'emploi. Je rencontre Marie Christine Thibault, coordinatrice pédagogique du DESS Fac et enseignante à l'université de Tours. Après m'avoir écoutée, elle me propose d'intégrer la formation.

J'intègre ainsi le DESS FAC 3 « Fonction d'Accompagnement en Formation » en tant que demandeur d'emploi et le finance grâce à une allocation formation reclassement AFR versée par l'ASSEDIC dans le cadre du Fond social.

Un mot sur mes pratiques : l'accompagnement

Les informations, la formation, les intervenants bouleversent tout ce qu'on m'a inculqué pendant mes précédentes études universitaires mais font très fortement échos à mon vécu professionnel. Je participe à tous les regroupements avec un intérêt extrême...sans chercher en fin de parcours à obtenir le diplôme. Je ne présente d'ailleurs pas mon mémoire et avant la fin des cours je me mets à la recherche d'un emploi. J'étais alors plus intéressée par le contenu de la formation que par l'obtention d'un diplôme en tant que tel. Cette formation m'a mise en mouvement, m'a permis de trouver mon identité professionnelle.

En effet, à cette époque j'ai extrêmement investi la formation, appris beaucoup de choses sur la formation continue, la formation pour adultes que je découvrais et mis un mot sur ma pratique professionnelle : l'accompagnement. J'ai eu l'impression qu'un nouveau monde s'ouvrait à moi.

La construction de mon identité professionnelle

Rapidement et grâce à mes expériences antérieures et aux connaissances développées dans le cadre de cette dernière formation je deviens conseillère en insertion au sein d'une association blésoise « ARIANE ». J'y accompagne, conseille et suis des personnes en difficultés sociales et psychologiques pendant 3 ans. Les personnes rencontrées, recherchant du travail, ont de telles difficultés qu'il faut du temps (1h pour le premier entretien) pour comprendre leur recherche réelle, être à leur écoute pour les accompagner au mieux. Je développe une forme d'accompagnement centré sur l'empathie, la confiance et la mise en place d'actions communes.

En 2001, j'accède à un poste de chargée de mission, responsable d'une action PASSERELLE 41 proposée par les acteurs locaux du Loir et Cher ; il s'agit de fédérer les établissements du secteur protégé en vue de développer l'insertion professionnelle en milieu ordinaire de son public. Je m'implique fortement dans cette mission pour faciliter le travail et animer le réseau des différents centres (Ateliers protégés ou AP, Centres d'Aide par le Travail ou CAT, Institut médico-éducatif ou IME...)

Je me suis totalement investie dans cette mission pendant 8 ans, j'ai obtenu quelques résultats satisfaisants mais je me suis aussi heurtée à de fortes résistances de la part de certaines structures. J'ai tenté d'instaurer de nouveaux points de vue et outils pour l'insertion des Travailleurs Handicapés du milieu protégé vers le milieu ordinaire.

J'ai développé en 2008, en plus de ma mission première et grâce à mon réseau et mes compétences, un service auprès de la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées ex COTOREP) : l'aide à l'orientation professionnelle des personnes demandeuses d'emploi qui avaient l'orientation ESAT (établissements et services d'aide par le travail, les ex CAT) ou EA.(entreprise adaptée, les ex AP) Je les accueillais et les accompagnais dans leur démarche vers ces structures de travail protégé selon les disponibilités de places ou d'emplois.

L'écoute, l'empathie et mes connaissances du secteur protégé m'ont permis d'accompagner ces personnes en situation de handicap vers les structures, de leur faire découvrir ce milieu particulier et, si besoin, de mettre en place des stages leur permettant d'intégrer les institutions.

Ce service unique dans le département répondait à un fort besoin de la population, des familles et des partenaires. Et pourtant...

Le service Passerelle 41 est définitivement fermé par la DDASS en décembre 2008 pour des raisons financières et de politiques départementales. J'ai mis un an à faire le deuil de cette mission et je trouve encore dommage que le réseau que nous avons construit ne puisse pas être maintenu. Actuellement je reste en contact avec certains chargés d'insertion.

L'association porteuse juridiquement du service Passerelle 41 doit me licencier ; mais au lieu de cela, il est créé un poste de responsable de pôle social pour ses 3 entreprises adaptées (ex ateliers protégés) pour un total de 180 salariés.

Ma mission est axée sur 2 tâches principales : « accompagnement et suivi des salariés dans leur vie sociale et professionnelle ».

Depuis le début de mon expérience professionnelle et après plusieurs allers-retours entre les études et l'activité professionnelle, j'ai toujours accompagné de préférence des personnes en difficultés et depuis plusieurs années maintenant des personnes « en situation de handicap ».

CHAPITRE 2 : LE HANDICAP : CONTEXTE DE L'ETUDE

Ce mémoire a pour projet d'analyser l'accompagnement mis en place tant dans leur vie professionnelle que sociale pour des salariés en entreprise adaptée en situation de handicap.

Le concept de handicap est une représentation liée étroitement à l'époque, à l'histoire et provoque la création de dispositifs particuliers. Le choix des termes utilisés est important dans le domaine du handicap car il s'agit de la représentation que l'on en a.

Dans cette partie nous présenterons une définition du handicap ainsi qu'une approche socio-historique et réglementaire de la prise en charge des personnes en situation de handicap puis le contexte législatif.

2-1 : Le handicap

*« Si tu diffères de moi, mon frère, loin
de me léser, tu m'enrichis »*

Saint Exupéry

Qu'est ce que le handicap, et que signifie « être handicapé » ? Comment les personnes handicapées ont-elles été considérées et prises en charge au cours de l'histoire ? Quelles sont les représentations d'hier et d'aujourd'hui et comment influencent-elles nos réactions ?

Nous découvrirons des pistes de réponses en abordant l'étymologie du terme « handicap », les définitions actuelles et les perspectives.

2-1-1 : Etymologie du mot handicap

Le terme *handicap* d'abord utilisé par les anglais pour désigner un jeu de hasard « hand in cap » littéralement la « main dans le sac » qui consistait à prendre au hasard un indice ou un numéro dans le cadre de paris.

Le mot apparaît officiellement en 1827 en Irlande et s'applique aux courses de chevaux sur gazon. Cela consistait à mettre en place des poids que devaient porter les chevaux les plus rapides pour équilibrer les chances des autres chevaux dans une course.

« *Le poids devient l'ennemi de la performance ; le handicap, un système d'égalisation* » (Rabishong, 2008, p 49). Il est rattaché à la notion d'égalité des chances et donc de hasard de jeu, d'égalité des droits à gagner.

A l'origine, le terme handicapé n'était pas associé à ceux qui avaient quelque chose en moins, mais plutôt à ceux dont les performances dépassaient celles des autres, ceux qui étaient, néanmoins, hors norme.

Ce qui est étonnant c'est l'inversion de sens par la suite puisque la personne handicapée n'est pas la plus performante que l'on freine mais la moins performante que l'on essaie d'aider en diminuant les effets de son handicap.

Les termes « handicap » et « personnes handicapées » ont progressivement remplacé les termes infirme, invalide, débile, idiot etc...qui portaient des connotations péjoratives et dévalorisantes.

2-1-2 : définitions du handicap

Ce terme est entré dans le vocabulaire médicosocial en France avec la loi du 23 novembre 1957 sur le reclassement des travailleurs handicapés :

« est considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques et mentales. »

En 1980, l'Organisation Mondiale de la Santé propose une **définition du handicap** :

« est handicapé un sujet dont l'intégrité physique ou mentale est passagère ou définitivement diminué, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge, d'une maladie ou d'un accident, en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouvent compromises »

Dans la loi du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées :

« constitue un handicap, au sens de la présente loi, 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 plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychique, d'un polyhandicap ou d'un troubles de santé invalidant. »

La notion de handicap évoque donc un déficit, des limitations mais surtout des conséquences sur la vie sociale.

2-2 : Normes et représentations du handicap

Quant on dit qu'une personne est « handicapée » on lui attribue une étiquette parce qu'elle est différente et ceci en nous référant à une norme, ce qui a aussi entraîné la société à fabriquer des classifications pour mettre les gens dans des cases (ex de tous les tests QI, WISC...malheureusement ce n'est pas si simple : on peut être handicapé dans une situation mais pas dans une autre. On devrait plutôt parler de personne « en situation de handicap » comme le prône le modèle québécois.

La normalité c'est ce qui est conforme au type le plus fréquent dans notre société, dépourvu de tout caractère exceptionnel, la moyenne des capacités des individus mais c'est aussi la bonne santé. Donc on peut penser qu'être handicapé c'est être anormal, en mauvaise santé...ceci pose question !

Aujourd'hui, la bonne santé n'est pas conçue uniquement comme l'absence de maladie. Mais on prend en compte toutes les dimensions d'un individu et son environnement :

- dimension organique, biologique
- dimension psychologique avec la notion de bien être
- dimension sociale avec la participation à la vie de la société et en occupant des rôles sociaux.

Être différent, en état déficitaire ne veut pas dire obligatoirement que la personne n'est pas bien portante, n'a pas une vie normale, une certaine qualité de vie.

Il nous faut nous dégager de notre propre jugement de la normalité, de notre propre mode de fonctionnement. L'important c'est ce que la personne en question vit, ressent, c'est comment elle évalue elle-même sa situation.

Dans une approche systémique, on devrait parler aujourd'hui de « situation de handicap » qui met en avant l'importance de l'environnement dans la création du handicap. On ne parle plus uniquement des caractéristiques individuelles mais aussi sociales (systémie). On étudie le fonctionnement d'une personne au sein d'un système dans lequel elle vit (famille, société...).

La situation de handicap est fonction des interactions entre la personne et son milieu « Il peut exister dans certaines circonstances et pas d'autres » On tend à considérer que le handicap est lié à une situation dans laquelle se trouve une personne : on est handicapé pour une ou des activités déterminées.

Le handicap suscite des représentations et des projections massives dues à l'incompréhension et à la méconnaissance. Il est nécessaire de modifier les perceptions des uns et des autres. Cependant, ces productions proviennent de la représentation de notre environnement (physique comme social) et de l'histoire de notre société avec le handicap.

Le fonctionnement cognitif humain amène à classer les gens rencontrés dans des catégories mentales. En classant les personnes différentes selon des normes personnelles, on les stigmatise, quitte à leur attribuer des incapacités. Les repères sociaux utilisés sont issus de normes culturelles intégrées depuis l'enfance. Il faut prendre le temps d'écouter de discuter avec ces personnes pour faire tomber les croyances et stéréotypes souvent dévalorisants.

2-3 : Historique de la prise en charge

De tous temps, les sociétés ont élaboré des théories pour expliquer le handicap, la survenue d'une déficience, l'existence des différences. De ces théories populaires, culturelles

découle la manière dont on considère et traite les personnes handicapées notamment en fonction de l'origine supposée de la déficience.

2-3-1 : Dans l'Antiquité

La difformité congénitale est le signe de la colère des Dieux à l'égard des hommes. Les infirmités sont signes d'une faute. Pour se protéger une solution : le rejet, l'abandon afin que les dieux reprennent la vie de ceux qui ont subi leur colère.

Si, à l'époque des Lacédémoniens, on supprime les nouveaux nés malformés, les Anciens se contentent plus généralement de laisser agir la sélection naturelle.

L'exclusion rituelle a pris souvent des formes subtiles. Jadis, on mettait les fous sur un bateau qu'on laissait dériver au long d'un courant. Ceux qui arrivaient à débarquer et à se réadapter, voire à retrouver le chemin du retour, étaient considérés comme dignes de vivre. Parfois on les conduisait au loin, vers un lieu sacré, réputé pour guérir la folie. Ceux qui survivaient montraient ainsi leur capacité adaptative.

Les maladies et les infirmités acquises sont soignées traitées et prises en charge.

2-3-2 : Au Moyen Age

Pendant de nombreux siècles, il revient aux familles, aux clans, aux voisins de s'occuper des malades, des personnes âgées ou inaptes au travail. Les solitaires, ceux dont la famille fait défaut, et qui ne peuvent subvenir à leurs besoins, trouvent, faute de mieux, une sorte d'issue dans la mendicité. Ce sont aussi ceux dont on a peur parce qu'ils représentent un risque pour la sureté des citoyens qui eux ne manquent de rien et aussi parce que ces mendiants sont peut être dangereux. Les nains, les bossus, les fous ont un statut particulier du fait de leur différence (ils ont droit d'expression) ce qui les met à distance des lois établies par les dirigeants.

Le handicap de naissance est toujours associé au châtement divin, à la faute.

Au Moyen Âge, lorsque la folie frappait un aîné, on le considérait comme décédé et ses biens étaient distribués entre ses frères et sœurs.

Tandis que L'Eglise brûlait les hérétiques et les sorciers qu'elle considérait comme possédés, on assiste à la création d'œuvres charitables. En 1400 environ, les frères de la Merci créent des "asiles" destinés aux mendiants, aliénés, vagabonds...

2-3-3 : Du XVIème au XIXème siècle

La médecine et la biologie progressent et on découvre les mécanismes de l'hérédité, de la contagion. Les médecins cherchent les causes du handicap et on commence à culpabiliser les parents qui sont considérés comme responsables des problèmes de leurs enfants, en raison de leur filiation.

Le développement de la médecine correspond à un nouvel ordre social garanti par les médecins, et selon lequel toutes les personnes anormales doivent être regroupées (est ce que cela a réellement changé ?)

Longtemps, les arriérés, les fous, les criminels ou ceux que l'on nommait les « possédés du diable », étaient peu différenciés les uns des autres et n'avaient finalement pour point commun que celui d'être rejetés comme l'avaient été les lépreux au Moyen-âge. A la fin de cette période, lorsque la lèpre régresse, les léproseries sont transformées en asiles ou hôpitaux et accueillent tous les rejetés, qu'ils soient délinquants, vieillards, fous ou idiots.

Des institutions spécialisées voient le jour. St Vincent de Paul ouvre une institution pour les enfants abandonnés. L'abbé de l'Epée éduque les sourds, Valentin Haüy se consacre aux aveugles, C. Itard et I. Seguin aux arriérés.

La fin du XIXème siècle marque un tournant dans le statut du handicapé.

2-3-4 : En France au XXème siècle

Ce sont les guerres qui ont fait apparaître de nombreux invalides que la nation a dû indemniser et que les médecins ont pris en charge et rééduqué afin qu'ils reprennent leur place dans la société.

L'apparition des centres de rééducation est concomitante de la fin de la seconde guerre mondiale. Ces centres se sont installés dans les anciens sanatoriums (épidémie de tuberculose) situés loin des agglomérations ce qui a contribué à un phénomène de marginalisation.

L'infirme, l'aveugle, le paralytique, le fou, le débile tous sont considérés a priori comme incapables de subvenir à leurs besoins. Les mesures prises pour eux sont basées sur la charité (comme pour les pauvres et les exclus). Des lieux leur sont réservés ce sont les hôpitaux, les hospices puis les asiles.

Jusqu'à ces dernières années, et encore aujourd'hui en bien des endroits (surtout pour des adultes, moins pour les enfants), l'exclusion est réalisée par l'internement dans des asiles, habituellement éloignés des villes et où les "aliénés" sont enfermés derrière des grilles.

Ce n'est que tout récemment que ces asiles se sont transformés en "hôpitaux psychiatriques". Il est notable cependant qu'il aura fallu attendre la seconde moitié du XXème siècle pour voir poindre, à l'égard du malade mental, une attitude qui ne soit plus celle de l'exclusion rituelle.

A propos de l'école : pour les enfants, avant 1909, certains médecins, enseignants ont été à l'initiative d'une intention d'intégration qui a finalement abouti au développement d'un système d'exclusion scolaire. Les classes spécialisées avaient été à l'origine créées pour les enfants qui étaient à l'hôpital (mouvement intégratif de l'hôpital vers l'école) non pour des enfants en échecs ou en difficultés scolaires (mouvement ségrégatif de la classe ordinaire à la classe spécialisée).

Au début du siècle, on distinguait avec A. Binet (1910), les anormaux d'hospices (ou "débiles mentaux inéducables") octroyés aux psychiatres, et les anormaux d'école ("débiles éducatifs") pouvant profiter des classes de perfectionnement et des établissements médico-éducatifs. On se contente ainsi de catégoriser les enfants par le calcul du Quotient Intellectuel.

Pour les personnes handicapées de naissance l'idée de soins appropriés et de potentiel de développement n'est pas présente.

A cette époque les dévies, les sourds muets, les fous sont considérés comme inéducables. Ils sont pris en charge dans des hôpitaux psychiatriques lieux d'accueil, de soins et de vie mais pas lieu d'éducation. Il n'y a pas de participation à la vie de la société.

Il s'agit de protéger la société en enfermant les anormaux....on protège les anormaux puisqu'ils seraient incapables de se débrouiller seuls à l'extérieur.

Le terme de handicapé a alors remplacé ceux d'infirmes, d'anormaux, d'aliénés, de retardés, d'inadaptés.... L'évolution des attitudes à l'égard des intéressés s'est faite de façon lente et discontinue mais va peu à peu dans le sens du droit à la vie et à la dignité.

2-3-5 : En Allemagne

Bien plus près de nous, en 1940, Hitler, en plein triomphe, ordonna l'extermination des malades mentaux en Allemagne. Plus de 150000 personnes furent ainsi mises à mort car elles mettaient en péril la pureté de la race, considérée comme le modèle, l'idéal à atteindre, selon une vision de la normalité qui exclut toutes les différences.

En France on ne les tua pas mais on les laissa mourir en leur accordant des rations alimentaires insuffisantes : environ 40000 sont morts de faim entre 1940 et 1943.

2-3-6 : En 1975, un tournant

La loi d'orientation en faveur des personnes handicapées sollicite l'implication de chaque citoyen, chaque organisme privé ou public et fait de l'insertion des personnes handicapées une obligation nationale. Les diverses lois seront abordées un peu plus tard dans ce mémoire.

Les associations de personnes handicapées et leurs familles sont considérées comme des partenaires de l'état. Leur implication contribue à développer un phénomène de « sectorisation » du handicap que l'on représente par filière : moteur, mental, sensoriel...Les associations sont d'ailleurs à l'origine de la création de nombreux établissements spécialisés dans lesquels sont accueillies des personnes de même type de handicap ; ces associations assurent la gestion des établissements.

L'obligation d'éducation pour les enfants et adolescents est inscrite dans la loi.

2-3-7 : Aujourd'hui

Dans le domaine spécialisé, les prises en charge évoluent : on dispense éducation et soin dans différents environnements et sous différentes formes. On soutient les liens entre

l'enfant et sa famille. On reconnaît les possibilités d'évolution, d'action et de pensée des personnes handicapées et on est dans une dynamique croissante d'intégration.

La législation française incite à l'embauche des personnes en situation de handicap, mais n'est pas toujours appliquée.

2-4 : Exemples de 2 handicaps invisibles

Pendant très longtemps, les personnes considérées dans la société comme « hors normes » ont été isolées et même enfermées sans distinguer celles qui avaient une infirmité motrice ou sensorielle de celles qui avaient un comportement anti social, pathologique.

Il existe de nombreux handicaps répertoriés aujourd'hui qui sont en liens avec des déficiences physiques ou intellectuelles : on parle de handicap mental, de handicap moteur, de handicap psychique, de handicap visuel, auditif, de polyhandicapé, et aussi de handicap cognitif spécifique avec troubles des apprentissages...

Le handicap est souvent associé à des déficiences visibles et importantes alors qu'en réalité près de 85% des handicaps sont invisibles.

La personne en situation de handicap est le plus souvent représentée par une personne en fauteuil roulant alors qu'il existe bien d'autres situations qu'il est aussi important de prendre en compte.

Nous avons pris le parti de nous centrer sur 2 formes de handicaps qui ne se voient pas et qui sont liées à des troubles de l'intelligence ou aux troubles du comportement.

Ce parti pris est la conséquence de nos expériences qui nous ont amenée à penser que l'on peut compenser la situation des personnes ayant des troubles intellectuels ou psychiques, par un environnement adapté, des aides humaines particulières c'est-à-dire un accompagnement humain spécifique à chaque situation que nous nommons parfois des « béquilles humaines », un soutien, des renseignements adaptés à la situation des personnes. En effet, ces personnes n'ont pas besoin d'aides techniques types prothèses, fauteuils roulants,comme pour les personnes atteintes de déficiences physiques.

2-4-1 : La déficience mentale

Avant de parler de la déficience mentale en tant que telle, il est important de la placer dans son contexte.

2-4-1-1 : Historique

Le mouvement en faveur de l'intégration des personnes déficientes intellectuelles est lié aux critiques importantes à l'égard de l'institution traditionnelle de type asilaire abritant des personnes ayant des troubles psychiatriques.

Philippe PINEL (1745-1826) gagné par des attitudes humanitaires de la Révolution Française, a entrepris le grand tri qui l'a amené à distinguer les fous des criminels.

Son élève, ESQUIROL, en 1818, différencie le handicap mental de la maladie mentale en le qualifiant d'état déficitaire global, une condition pathologique dans laquelle les facultés intellectuelles ne se développent pas. Il crée le terme de l'idiotie. La possibilité de changer cet état n'est pas envisagée.

Ce sera Edouard SEGUIN (1812-1880), instituteur, rééducateur, qui, sans nier l'idiotie comme étant une affection chronique du cerveau (caractère incurable), distinguera « l'arriération mentale » caractérisée par une lenteur plus ou moins récupérable du développement des appareils nerveux.

Près d'un siècle plus tard, au début du XXème siècle, Alfred BINET, psychologue et pédagogue, est chargé de construire un outil permettant de déceler les enfants nécessitant une éducation adaptée, et ce, afin de palier l'échec scolaire. Ainsi, en 1905, il fabriquera « l'échelle métrique de l'intelligence » plus connue sous le nom de « Test Binet-Simon ». Son raisonnement est le suivant : un enfant est censé apprendre à lire vers 6 ans, mais si, à cet âge, il n'a pas acquis ce qu'il est normal de savoir, il est peu probable qu'il soit capable d'apprendre à lire. Il généralise ce principe à tous les âges et recherche la liste des savoirs et habiletés classés par niveaux d'âges.

L'intelligence est alors conçue en termes de développement et le concept d'âge mental apparaît.

2-4-1-2 : Définition et évaluation du handicap mental

Le handicap mental peut prendre des formes diverses selon l'auteur qui s'y intéresse

Ainsi, A. BINET définit le handicap mental à partir d'un critère : le niveau intellectuel.

Pour d'autres scientifiques, la définition du handicap mental s'appuie sur un autre critère : l'adaptation sociale. Pour DOLL, la caractéristique de la personne handicapée mentale est son incapacité à réussir une adaptation socioprofessionnelle indépendante à l'âge adulte.

C'est en 1912, que le psychologue D. STERN a jugé plus facile de définir les bornes de la débilité par le quotient intellectuel ($Q.I = 75$). Le Q.I est obtenu en divisant l'âge mental par l'âge réel ou chronologique, et en multipliant par cent. Le score moyen est de 100.

En fait, « l'âge mental » n'est qu'une « note » attribuée à des épreuves réussies. Le Q.I est alors le rapport entre la note obtenue par l'enfant et la note moyenne présumée au même âge, c'est à dire, en définitive, le rapport de deux performances. Le QI est une mesure imparfaite pour évaluer les capacités réelles d'un individu car elle ne tient pas compte des stratégies que ce dernier met en place pour atteindre les buts fixés.

Par ailleurs, l'utilisation des échelles d'intelligence pour évaluer le niveau mental d'une personne déficiente a entraîné une erreur particulièrement tenace qui consistait à réduire son trouble à un simple retard.

D. WESCHLER (1939) cité par M. GUIDETTI, introduit une dimension statistique afin de déterminer un Q.I représentatif en % de la population. Il met ainsi au point un test : le WISC. Il comprend une série d'épreuves verbales et une autre série d'épreuves non verbales dites « de performances ».

Les travaux de R. ZAZZO démontrent que les bornes de la débilité varient en fonction des exigences de la société.

En 1960, il applique à une population d'enfants débiles une batterie d'épreuves évaluant différents secteurs du développement et constate que l'enfant débile n'est pas assimilable à un enfant normal plus jeune. Seule leur intelligence, du moins leur développement intellectuel tel qu'il est évalué par la Nouvelle Echelle Métrique de l'Intelligence (NEMI), peut l'être alors que les autres secteurs du développement psycho-biologique évoluent différemment.

Une autre originalité du travail de R. ZAZZO, est d'avoir mis l'accent sur la nécessité de prendre en compte l'adaptation sociale afin de caractériser le sujet. Ainsi, un enfant en difficulté scolaire est inadapté socialement et caractérisé débile mais il ne garde pas cette « étiquette » s'il s'adapte socialement à l'âge adulte, c'est à dire s'il est capable d'assumer ses conduites tout en ayant un Q.I de 60 (la moyenne dite la norme étant 75).

Ces travaux ont pour mérite d'être rassurants quand à l'insertion sociale et professionnelle des enfants déficients mentaux.

Il apparaît que tous les débiles mentaux ne présentent pas le même retard dans tous les types d'épreuves. Par rapport à leur niveau mental constituant une sorte de moyenne, le retard dans les épreuves psychomotrices, comme barrer certains signes sur un tableau de signes, est moins grand que dans les épreuves spatiales.

R. ZAZZO (cité par R. MISES), en 1973, s'est aperçu que le profil psychologique du débile prenait deux formes différentes selon la catégorie de déficients que l'ont examinait.

Cette constatation a conduit à reconnaître deux origines différentes à la débilité.

L'une est explicable par les mécanismes génétiques, à la pauvreté du génome. C'est la débilité « normale » ou endogène.

L'autre, est qualifiée de pathologique ou exogène. Il s'agit essentiellement de sujets qui ont subi une lésion du système nerveux (inflammatoire, traumatique ou autre).

Aujourd'hui, cette théorie établissant une dichotomie entre débile endogène et exogène, laisse place à une conception plus globalisante de la déficience mentale.

Ainsi, pour R. MISES en 1993, il n'y a pas une arriération, ni même une classe des arriérations. Il y a des évolutions, et des structurations résultantes, qui toutes peuvent se signaler par leur mode déficitaire, mais qu'il faut admettre comme extrêmement diverses. Cette conception multifactorielle exige qu'en chaque être puissent être reconnus et analysés des facteurs organiques, d'ordre sociologique et familial, et des facteurs proprement psycho-dynamiques.

S. IONESCU, en 1993, propose une approche intégrative en planifiant différentes séquences d'intervention auprès des personnes. Il s'agit d'un véritable projet de vie de la personne déficiente intellectuelle qui est périodiquement revu et amélioré.

2-4-1-3 : Classifications

Cette évolution des différentes façons d'aborder la déficience intellectuelle se retrouve dans les tentatives d'élaboration de classifications.

Classification traditionnelle

La déficience intellectuelle étant définie comme « une insuffisance stable et définitive du développement intellectuel qui interdit une intégration sociale normale » selon Binet et Stern.

Le déterminisme biologique et l'incurabilité sont les deux piliers de la conception classique.

La classification de ces troubles mentaux définit quatre catégories :

- « **L'arriération profonde** : fait référence à « l'idiotie » dont le Q.I est inférieur à 30. Les enfants les plus gravement atteints sont grabataires, confinés dans une vie végétative. Même dans les cas où la marche est acquise, les capacités motrices restent rudimentaires, le contrôle sphinctérien est insuffisant, le langage fait défaut ». (R. MISES, 1994).
- « **La débilité profonde** : elle correspond à un Q.I compris entre 30 et 50, langage rudimentaire. Le comportement est dominé par l'immaturité affective, l'insécurité, l'insuffisance du contrôle émotionnel. Si l'autonomie sociale n'est pas concevable, des apprentissages simples sont réalisables ». (MISES, 1994).
- « **La débilité mentale moyenne**. Est défini par l'acquisition des rudiments scolaires (lecture, écriture, calcul), une certaine autonomie. Les intérêts limités, l'attention fatigable, l'affectivité sommaire. Les troubles du comportement fréquents, aggravés par l'incapacité à maîtriser les impulsions ou à prévoir les conséquences des actes ». (R. MISES, 1994).
- « **La débilité légère** se caractérise par une inadaptation à la scolarité normale. Les sujets sont éducatibles seulement dans un dispositif pédagogique adapté. Ils accèdent à une vie autonome avec une insertion professionnelle d'un niveau modeste. » (R. MISES, 1994)

Cette classification reste purement conventionnelle devant la pluralité des handicaps rencontrés. Elle permet seulement de classer les individus de manière globale afin d'établir une prise en charge médico-pédagogique.

Les essais modernes de classification

Les classifications modernes prennent davantage en compte les dimensions psychopathologiques en plus des critères psychométriques.

Grâce à la psychologie génétique due aux écoles de R. ZAZZO et de J.PIAGET, les classifications modernes prennent davantage en compte les dimensions psychopathologiques en plus des critères psychométriques.

JL. LAMBERT dans son « Introduction à l'arriération mentale » (1978, 325 pp) a donné une définition de la déficience intellectuelle : « l'arriération se réfère à un fonctionnement intellectuel général significativement inférieur à la moyenne, ... avec des déficits du comportement et se manifestant durant la période développementale. » Cette définition rejoint celle de deux géants de la psychologie moderne : K. LEWIN et J. PIAGET en insistant sur le rôle indissociable du cognitif et du comportement socio-affectif.

Il s'en dégage 3 grands groupes.

- « **Les déficiences mentales profondes** concernent les sujets dont l'insuffisance intellectuelle entraîne une restriction sévère des possibilités d'autonomie et d'efficience. Les sujets sont souvent atteints de handicaps multiples dont les composants sensoriels, moteurs, somatiques, psychiques, sociaux perturbent très lourdement la capacité d'adaptation. Le pronostic ne peut être inscrit dans le premier bilan car, outre les conséquences des lésions organiques, il dépendra des traits psychopathologiques de l'individu et de son environnement affectif et éducatif ainsi que de la qualité des moyens curatifs utilisés. »
- « **Les déficiences légères**, sont de loin les plus nombreuses ; elles se manifestent surtout par une inadaptation scolaire exigeant le recours à une pédagogie appropriée qui permet l'apprentissage de la lecture et de l'écriture. Plus tard, l'intégration est réalisable à un niveau de qualification modeste.

Cependant le sujet reste fixé au stade de la pensée concrète, il n'atteint pas les opérations formelles. »

- «**Entre ces deux pôles**, aux limites floues, on découvre d'autres déficients mentaux qu'il est difficile de catégoriser par des critères purement psychométriques. Ici encore, il faut tenir compte des données fournies par une approche globale et multidimensionnelle, en faisant attention aux traits de la personnalité, aux modes de relation avec l'entourage, aux conditions faites à l'enfant. » (R. MISES, 1994).O.F. KERNBERG (cité par LINGIRDI) nomme ces individus par le terme de « **Border-Line** ».

Les classifications modernes ont le mérite de prendre en considération le devenir du handicapé mental, et reflètent les difficultés qu'il existe de classer chaque individu dans une catégorie, les limites entre le normal et le pathologique étant floues. On insiste désormais sur la "dynamique évolutive de chaque enfant, riche de potentialités insoupçonnées" et l'on recommande "une évaluation clinique approfondie de l'enfant allant au delà des tests psychométriques" qui ne sont pas abandonnés mais qui ne sont plus utilisés à d'autres fins que le constat figé.

Cette approche multidimensionnelle influence aujourd'hui la prise en charge de l'enfant déficient intellectuel, où, « l'enfant n'est plus alors simplement un handicapé fixé dans son déficit : c'est une personne, dont on tente, par tous les moyens envisageables, de rouvrir les capacités évolutives... » (R. MISES, 1993)

Mieux encore : il est reconnu que "derrière la déficience intellectuelle se cachent bien souvent des troubles évolutifs de la personnalité".

Le handicap créé par un déficit mental (intelligence par exemple) est difficile à définir et à identifier car la norme varie selon les définitions données à l'intelligence et selon les méthodes de mesure.

Cependant quelles que soient ces mesures un écart trop important par rapport à la moyenne du groupe constitue un handicap car il se répercute sur les acquisitions scolaires, professionnelles et sociales, toujours organisées selon certaines normes de développement.

Ainsi donc le trouble de l'intelligence n'est plus assimilable aujourd'hui à l'atteinte isolée d'une fonction distincte, il renvoie bien à une perturbation plus large qui implique l'économie du sujet dans sa totalité et dans son rapport à l'autre.

2-4-2 : La maladie mentale

Le concept de maladie mentale n'est pas un concept simple, et toujours sujet à discussion.

En effet, la dénomination maladie mentale fait résonance avec folie, ce qui en général fait peur.

2-4-2-1 : La folie

Fou, folie les mots font peur. Selon M. Foucault " Le fou dévoile la vérité élémentaire de l'homme : elle le réduit à ses désirs primitifs". *"La folie est le dérangement des fonctions cérébrales [...] Mais la folie se distingue des maladies du corps, en ceci qu'elle manifeste une vérité qui n'apparaît pas en celles ci : elle fait surgir un monde intérieur de mauvais instinct, de perversité, de souffrance et de violence qui était resté jusqu'alors en sommeil".* (Libération 26 Juin 1984 : "le surgissement du fou " extrait d'Histoire de la folie M. Foucault Plon 1961 Réédition Gallimard 1972)

Toujours selon M. Foucault, *"enchaîné par la force de ses passions, entraîné par la vivacité des désirs et des images, le fou devient irresponsable ; et son irresponsabilité est affaire d'appréciation médicale [...] La folie d'un acte se mesure au fait qu'aucune raison ne l'épuise jamais [...] plus un acte sera vide de raison, plus il aura de chances d'être né dans le déterminisme de la seule folie"* (id.Libération)

Pour Pinel, la folie est ce qui est produit par une détermination irréfléchie, sans intérêt et sans motif.

Le fou est donc vécu comme dangereux. Il fait d'autant plus peur qu'il révèle nos comportements « mauvais » et que nous savons tous que nous ne sommes pas à l'abri d'être atteint.

La folie : sanction de Dieu ou du Diable dans le passé, crainte de l'inconnu, de l'étrange, de l'insaisissable. On préfère donc utiliser le terme de maladie car qui dit maladie dit potentiellement évolution vers la guérison.

Toute société se défend, à la façon d'un organisme, contre tout ce qui risque de mettre en cause son équilibre interne. Le malade mental, par la mise en question de la réalité commune à laquelle il se livre, par les comportements imprévisibles et les transgressions à la règle qu'il se permet, provoque des réactions de rejet.

- **Le traitement moral de la folie**

Ce n'est pas un hasard si le traitement moral de la folie a vu le jour dans la période révolutionnaire. Les institutions de l'ancien régime, jugées injustes et perverses, étaient totalement détruites. Les espoirs des révolutionnaires étaient de reconstruire enfin des institutions justes, morales, destinées au bien de chaque individu. Qu'il s'agisse de la politique, de l'enseignement, des sciences, des arts, des soins, chaque domaine devait faire l'objet de création institutionnelle répondant à l'idéal révolutionnaire. Les institutions de l'ancien régime étaient considérées comme la source de tous les maux dont souffrait la société.

C'est surtout l'œuvre médicale de quelques psychiatres européens (Pinel en France, Conolly en Angleterre, Chierrughi en Italie) qui, au début du XIX^{ème} siècle, inaugura une attitude nouvelle à l'égard des malades mentaux. Une politique de portes ouvertes, de respect individuel, de réconfort moral (on parlait de traitement moral de la folie). La première loi sur les aliénés (30 juin 1838) sur les avis d'Esquirol, est apparue. Elle définissait les conditions d'hospitalisation et établissait les garanties nécessaires pour la protection de la personne et des biens des malades mentaux.

Evolution des soins aux malades mentaux depuis le début du 19^{ème} siècle (Selon Lantéri-Laura). *"On avait voulu sortir les malades mentaux de l'hôpital général où ils croupissaient entourés de délinquants, de criminels, d'indigents. Pour cela, on avait créé L'Asile par la loi de 1838. Au bout de quelques temps, l'Asile était apparu comme un lieu*

de ségrégation et de chronicisation. On avait donc cherché une autre forme d'institution pour sortir les malades de l'Asile et pour les réinsérer dans la communauté sociale. On avait créé alors les Colonies Familiales (jusqu'à la fin des années 60). Celles-ci n'avaient pas tardé à devenir des lieux d'exploitation des malades mentaux. On avait donc cherché autre chose. On avait eu l'idée du secteur de psychiatrie permettant de soigner les malades au plus près de leur milieu de vie habituel".

Les premières expériences d'hospitalisation de jour n'ont pas été faites en psychiatrie mais en médecine somatique. Elles n'ont pas non plus eu une raison thérapeutique mais économique. C'est en URSS dans les années 1930 que ces expériences ont eu lieu. C'est dans un second temps que l'hospitalisation de jour est devenue un mode privilégié de soins en psychiatrie, d'abord pour les adultes à partir des années 1950, plus tard pour les adolescents et les enfants.

Le premier hôpital psychiatrique de jour a été fondé par le psychiatre soviétique M. A. Dehagarov, à Moscou, en 1933.

En France, il faut attendre le début des années 1960 pour que de telles unités hospitalières se développent (les malades mentaux étaient auparavant internés à temps complet). L'hôpital de jour est peu à peu apparu comme un lieu privilégié de soins aux malades mentaux de tous âges.

2-4-2-2 : Définition de la maladie mentale

Les malades mentaux sont atteints d'une affection dont les symptômes les plus apparents se situent au niveau des fonctions mentales. Cette maladie se caractérise en tant que telle par ses manifestations au niveau de la personnalité et des relations interhumaines, par l'intermédiaire du psychisme.

Par psychisme, il faut comprendre l'ensemble des fonctions permettant à l'organisme de maintenir la constance du moi et d'établir des échanges significatifs, sur le plan émotionnel et comportemental avec le monde extérieur. En d'autres termes, il permet à l'individu de répondre, par des comportements adaptés, aux frustrations et aux contraintes imposées par le monde extérieur. Dans le cas contraire, la personnalité se morcelle.

La maladie mentale n'est donc pas un problème d'intelligence mais un trouble de l'intégration de la personnalité et du monde. Elle peut se traduire par :

- La modification de la signification du monde (délire, caractéristique de la psychose)
- La destruction de la personnalité (schizophrénie)
- La souffrance liée à la difficulté d'intégration (angoisse, caractéristique de la névrose)
- Les troubles du comportement
- La régression vers des modes infantiles de la relation du monde ou d'une réduction massive de ces relations pouvant aller jusqu'à la rupture avec le monde extérieur (autisme)

Souvent ces cinq modes coexistent et se combinent en proportions variables.

Vers 1945, l'évolution de la société en générale a fait que, en quelque décennies, les malades mentaux, naguère relégués dans des asiles, aliénés par le rejet des autres, ont pu être en mesure de redevenir des citoyens à part entière, traités dans la communauté ou dans des hôpitaux spécialisés et protégés. En fait l'important n'est pas de savoir si l'individu souffre d'une névrose ou d'une psychose mais de savoir s'il peut participer à des activités collectives.

Actuellement, dans les classifications des déficiences, la déficience mentale et la maladie mentale que nous avons différenciées au dessus sont regroupées dans un même intitulé : déficience des fonctions psychiques. On y regroupe les troubles de la mémoire, de la conscience mais surtout les déficiences de l'intelligence (la déficience mentale en rapport avec le QI) ainsi que les déficiences du comportement social (on distingue celles en rapport avec des maladies mentales psychoses/névroses ou en rapport avec des troubles de la personnalité)

2-5 : Les classifications des maladies et handicaps

La recherche d'accommodement entre handicap et maladie mentale s'appuie sur une réévaluation du concept de handicap, en prenant appui sur la classification internationale diffusée par l'OMS (Organisation Mondiale de la santé) à partir des travaux de P Wood. Ces classifications internationales se justifient par le besoin d'évaluation de l'état de santé des populations, la nécessité d'un langage commun et de partager des outils de descriptions et de collectes de données pour la mise en place des politiques nationales de santé.

2-5-1 : La classification de P.Wood. : déficiences, incapacités, désavantages

En 1975, l'OMS demande à Philip Wood, médecin de la santé publique et docteur de l'Université de Manchester, de compléter la classification internationale des maladies appelée CIM-10. En effet cette dernière était insuffisante pour décider des politiques de santé car elle ne tenait pas compte des conséquences de la maladie sur la vie de l'individu.

P.Wood a alors considéré le trouble du point de vue de la globalité de la personne tenant compte des conséquences sociales entraînées par la maladie.

Une nouvelle classification apparaît appelée **CIH (classification internationale des handicaps)** permet de se représenter la diversité des aspects d'un handicap. Chacune des dimensions correspond à une expérience de nature différente réalisée par la personne concernée.

Cet auteur distingue 3 plans :

Déficiences  **Incapacité**  **Désavantage**

- **Un plan des déficiences** qui se relie à une pathologie de base toujours présente : traumatismes malformations, génétiques, infections, tumeurs...correspond à une altération d'une structure ou d'une fonction psychologiques, physiologiques ou anatomiques
- **Un plan des incapacités** objectivables à différents niveaux, correspondant à une réduction partielle ou totale à exécuter une activité normale pour l'âge.

- **Un plan des désavantages sociaux** qui concerne les défauts d'accomplissement d'un rôle social, scolaire ou professionnel par exemple, la fréquentation d'une classe ordinaire dans les conditions habituelles.

L'intérêt d'une telle approche est multiple, elle permet de dégager, dans le champ des handicaps, des repères objectivables dont on peut suivre l'évolution mais surtout elle envisage les handicaps à travers l'interaction entre différents plans (déficiences, incapacités, désavantages).

Ainsi le problème de santé d'une personne peut se définir en fonction de sa déficience, de son incapacité ou de son désavantage. Chaque plan est en relation avec les autres mais la dimension environnementale est oubliée.

Grâce au modèle de P Wood le sujet peut être malade et handicapé. Le handicap n'est plus fixé, il peut évoluer en fonction des changements au niveau des expériences et de leurs interactions. Le handicap ne signifie plus déficits mais incapacités à un moment donné, dans certaines situations.

J.Constant parle même de "processus handicapant"(1995) et non plus "de handicap". Même si les causes de la maladie ne parviennent pas à être déterminées, rien n'empêche de résoudre les problèmes de déficiences, d'incapacités et de désavantages afin d'intégrer un peu plus la personne à notre société. Ce travail ne peut se faire qu'en partenariat entre les différents corps de métier et avec la famille.

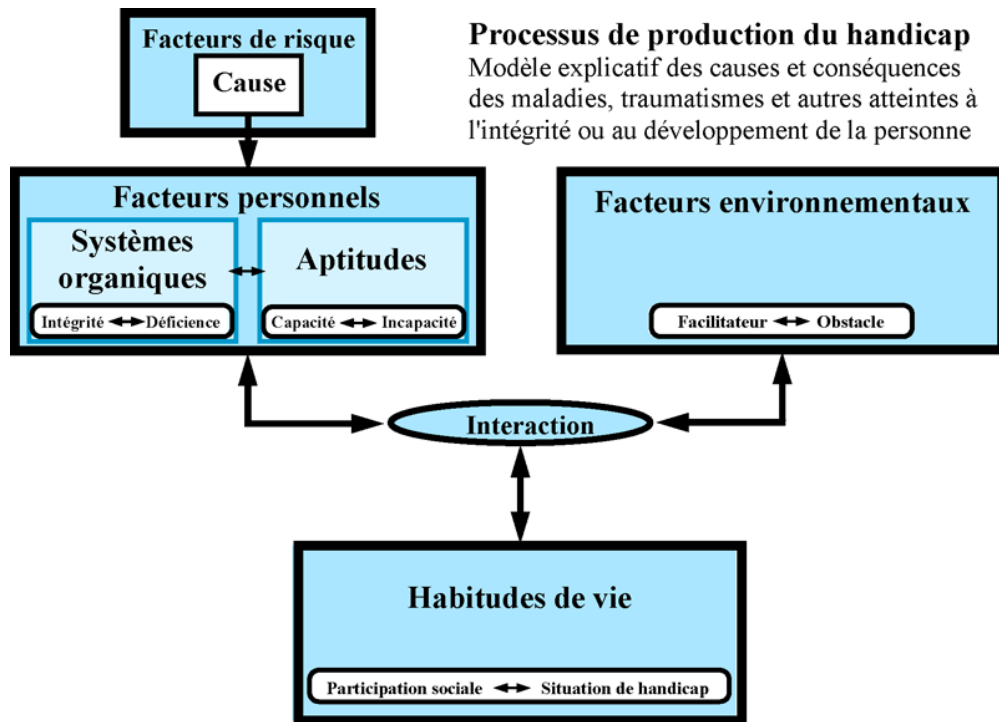
Ce modèle CIH est jugé trop médical et stigmatisant. Selon le modèle médical, la personne handicapée est inadaptée alors que le modèle social pense plutôt que c'est la société qui est inadaptée.

De nouveaux courants apparaissent suggérant que le handicap se situe dans l'interaction individu-environnement.

2-5-2 : Le modèle interactif québécois

Les travaux en 1991 du réseau de recherche québécois « sur les déterminants culturels et environnementaux des situations de handicap et de la participation sociale » ont été initiés et développés par Patrick Fougéyrollas (1998, vol 9). Pour lui il existe une interaction entre la personne caractérisée par ses variables personnelles et les variables environnementales. Il s'agit de prendre en compte dans la production du handicap pas uniquement les facteurs médicaux mais aussi les facteurs environnementaux. « Le handicap n'est pas une carte d'identité mais un dysfonctionnement ou une gêne fonctionnelle face à une situation du moment ». (P. Rabishong, 1998)

Figure n° 1: Modèle du Processus de production du Handicap (PPH)



L'interaction entre ces différents facteurs produit un résultat qui va de la pleine participation sociale de la personne à la situation de handicap.

D'ailleurs une aide technique ou un changement d'environnement peuvent faire disparaître le handicap. Pierre Minaire parle même de « handicap de situation » car selon lui le handicap est une variable dépendant de situations sociales vécues par le sujet.

Les situations environnementales peuvent jouer tantôt un rôle d'obstacle tantôt un rôle de facilitateur mais ne suppriment pas la déficience (compensation possible si gêne fonctionnelle)

Le handicap est donc créé par l'environnement sans, pour autant, faire disparaître la déficience.

On peut donc agir au niveau de la personne en tentant de guérir la déficience ou en compensant une incapacité par des moyens techniques (appareillage pour mal entendant par exemple) ou au niveau de l'environnement qui se doit d'être adapté de manière à ce que le handicap soit réduit à son minimum.

Le handicap dépend donc de la réponse de l'environnement (qui s'adapte ou non aux incapacités de la personne) en facilitant ou non la vie dans la société.

2-5-3 : Classification Internationale du Fonctionnement ou CIF

De nouveaux travaux sont menés et la classification International du Handicap (CIH) a évolué à partir de 2001 pour devenir la **CIF : la Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé**

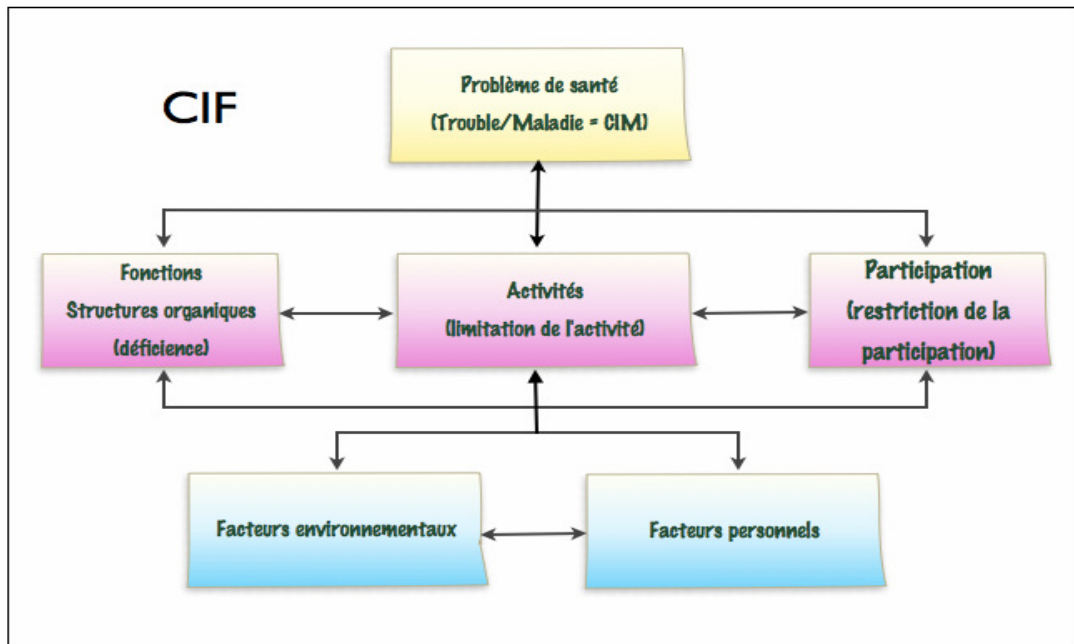
La CIF fournit une approche multidimensionnelle permettant d'aborder le handicap comme interactif et évolutif. On ne classe plus les individus mais on décrit leur situation de façon à percevoir leur degré de handicap en lien avec leur environnement.

Cette nouvelle classification analyse les situations de handicap par quatre composantes :

- l'organisme (les structures anatomiques et les fonctions physiologiques qui sont plus ou moins déficientes - personne n'a un corps parfait !)
- la participation (les activités accessibles ou inaccessibles, les actions qui peuvent être accomplies ou non)
- les facteurs environnementaux (ce que la société a prévu ou non pour faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap)
- les facteurs personnels (les situations individuelles)

Dans cette nouvelle appréhension, il ne s'agit plus de se centrer uniquement sur la personne mais sur les interactions entre elle et son environnement (sa famille mais aussi les professionnels).

Figure n° 2 : Modèle de la CIF- interactivité des éléments



Ainsi, le handicap n'est pas une maladie, ni un problème seulement individuel, mais une situation influencée par différents facteurs, notamment des facteurs corporels et des facteurs sociaux. Une même déficience, un même problème corporel sera vécu de manière très différente selon le regard que la société porte sur lui, selon la manière dont la société est organisée

Il apparaît dans cette version l'importance de l'environnement de la personne. Il s'agit d'une approche bio-psycho-sociale montrant la complémentarité entre le médical et le social.

2-6 : Les lois sur le handicap en liens avec l'histoire et la création de structures

Au fil de l'histoire, deux phénomènes historiques vont influencer l'intérêt porté aux invalides et l'apparition de lois les concernant : les guerres et le travail.

Pendant la révolution, le médecin Philippe PINEL obtient la libération des enchaînés et la reconnaissance des fous, qui deviennent des malades. La loi du 30 juin 1838 est votée par le Parlement et régit les internements des malades mentaux. La naissance et le développement de la Psychiatrie va progressivement passer d'un type de prise en charge

sous forme d'enfermement asilaire à une forme d'ouverture vers le milieu social extérieur (sectorisation psychiatrique) On essaiera d'intégrer les personnes déficientes mentales avec les autres en leur faisant bénéficier d'une éducation et éventuellement d'une insertion assistée dans le milieu de travail.

2-6-1 : 1ère loi votée en 1898 et celle de 1918-1919

La première loi votée en 1898 met à la charge de l'employeur une assurance spécifique permettant le versement d'une indemnisation au titre des accidentés du travail victimes de l'ère industrielle qui abîmait de nombreux citoyens.

Entre janvier 1918 et mars 1919, une loi apparaît sur les atteints de la guerre.

2-6-2 : La loi française du 26 avril 1924

Cette loi oblige les entreprises à recruter des mutilés de guerre.

En effet les guerres ont généré un nombre important de blessés et de mutilés qui ont dû être pris en charges à leur retour sous forme de pensions mais aussi de réparations des dégâts corporels. Il paraît impossible de laisser inactif tous ces hommes « handicapés » par le travail ou la guerre.

Ces années voient la naissance des grandes associations d'infirmités

1929 : LADAPT Ligue pour l'Adaptation du Diminué Physique au travail)

1935 : APF Association des Paralysés de France

1935 : Les Croix Marine ; l'UNAPEI (Union Nationales des Associations de Parents et Amis des personnes Inadaptées)

2-6-3 : La loi française du 2 août 1949

Le travail ensuite, avec le développement de l'industrie, engendre des accidents multiples qui obligent les gouvernements à légiférer pour la protection des travailleurs et l'indemnisation des accidentés du travail.

La loi Cordonnier d'août 1949 vise à aider par une allocation de compensation, l'assistance et la réinsertion des infirmes.

2-6-4 : La loi française du 23 novembre 1957

Cette loi (apparition du terme « travailleur handicapé ») a pour objet l'emploi des travailleurs handicapés ou leur reclassement professionnel. Elle introduit plusieurs notions :

- Reconnaît le statut de travailleur handicapé par l'intermédiaire de la commission départementale d'orientation des infirmes
- instaure un quota de 10% de priorités d'emploi
- Officialise le dispositif de travail protégé et définit le rôle des établissements de travail protégé « CAT » et création des ateliers protégés (AP).

Ces établissements seront la résultante de la pression des associations de parents de personnes handicapées sans possibilité d'entrer dans le monde du travail ordinaire.

Cette loi est basée sur la notion d'assistance.

2-6-5 : La loi de juin 1975 dite « d'orientation en faveur des personnes handicapées »

La loi de 1975 reprend l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévue par les lois de 1924 et 1957. Elle marque le passage d'une prise en charge, basée sur l'assistance, à une prise en charge fondée sur la solidarité. Elle est organisée de façon à protéger les personnes handicapées du reste du monde.

Cette loi se propose 2 grands objectifs :

- simplifier les législations antérieures ainsi que les procédures
- considérer la prise en charge des personnes handicapées comme une obligation nationale relevant de la charge de l'Etat.

Elle instaure un statut de la personne handicapée mais ne donne pas de définition du handicap et faute de délimitation, comment agir ?

Art 1 « La prévention et le dépistage des handicaps, les soins, l'éducation, la formation et l'orientation professionnelle, l'emploi la garantie d'un minimum de ressources, l'intégration sociale et l'accès

aux sports et aux loisirs du mineur ou de l'adulte handicapés physiques, sensoriels ou mentaux constituent une obligation nationale »

La loi instaure dans chaque département la création d'une Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP) pour les adultes et une commission de l'éducation spéciale (CDES) pour les enfants.

La COTOREP est compétente pour reconnaître la qualité de travailleur handicapé » (RQTH), se prononcer sur l'orientation et les mesures propres à assurer un reclassement professionnel, désigner les établissements concourant à ce reclassement (ateliers protégés, centre d'aide par le travail....) ainsi qu'octroyer des prestations financières (l'allocation aux adultes handicapés AAH, l'allocation d'éducation spéciale AES, l'allocation compensatrice pour frais professionnels ACFP ou pour l'aide du tierce personne ACTP...)

La loi d'orientation en faveur des « personnes handicapées » dite « d'orientation en faveur des personnes handicapées » était avant tout une loi pour l'invalidité correspondant à une déficience quantifiable. Cette loi reconnaît que les handicaps peuvent être physiques, sensoriels ou mentaux mais ne parle pas de handicap psychique.

En effet, cette loi passe à côté de la notion même de handicap en particulier dans le domaine de la pathologie mentale qui est difficilement quantifiable car évolutif.

Elle demandait aux entreprises de plus de 20 salariés d'employer 10% de travailleurs handicapés. Le secteur public n'étant soumis qu'à une priorité d'emploi de 3% des effectifs.

2-6-6 : La loi du 7 janvier 1981 :

Elle ajoute à la loi précédente le maintien dans l'emploi des salariés victimes d'accident du travail ou de maladie

2-6-7 : La loi du 10 juillet 1987

Elle est en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. Elle clarifie le dispositif précédent et substitue à une « obligation de procédure, une obligation de résultat. »

Tout en s'inscrivant dans la continuité des lois de 1975, 1957, 1924 qui s'avéraient peu efficaces face à une situation économique difficile, cette loi impose aux entreprises de plus de 20 salariés un quota de 6% de travailleurs handicapés.

Les entreprises qui ne souhaitent pas respecter l'obligation d'emploi peuvent s'en dégager soit en versant une contribution financière au fonds de l'AGEFIPH¹ soit en offrant des contrats de sous-traitance au secteur du travail protégé mais il s'agit d'un acquittement partiel.

2-6-8 : La loi du 11 février 2005 : « loi sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap »

Cette loi rappelle que les services doivent répondre aux besoins réels des personnes et favoriser leur autonomie.

Elle donne une définition du handicap :

« constitue un handicap, au sens de la présente loi, 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 plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentale, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

On voit bien dans cette définition l'importance du contexte qui peut générer le handicap la difficulté pour la personne.

¹ Association Gestionnaire du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées composée de représentants de partenaires sociaux, des personnes handicapées et de personnalités qualifiées. Elle est chargée de gérer les fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Elle est financée par la contribution versée par les entreprises de plus de 20 salariés qui ne remplissent pas leur obligation d'emploi.

Depuis la loi de février 2005, les catégories A, B et C établies par les anciennes COTOREP (commissions techniques d'orientation et de reclassement professionnel) lié à l'intensité du handicap (léger, modéré et grave) ont disparu au profit d'une nouvelle distinction intitulée « reconnaissance de la lourdeur du handicap ». Désormais la distinction du handicap lourd s'inscrit dans une logique de compensation de l'effort de l'employeur pour l'adaptation d'un travailleur handicapé à son poste de travail et s'appuie sur l'appréciation de l'incidence du handicap sur la capacité de travail de la personne au regard de la fonction.

La loi n°2005-10 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées affirme le principe de non-discrimination et donne la priorité au travail en milieu ordinaire, en misant sur l'incitation des employeurs.

Cette loi a introduit un certain nombre de nouveautés pour pousser les employeurs à embaucher des personnes en situation de handicaps.

Si la fameuse obligation d'emploi de 6% de travailleurs handicapés dans les entreprises de plus de 20 salariés existait depuis 1987, le texte a renforcé les incitations en augmentant notamment les pénalités financières, avec la menace, par exemple, d'une sur-contribution (à verser à l'AGEFIPH) pour les structures n'ayant aucune personne en situation de handicap dans leur effectif (quota 0). Actuellement le taux dans le privé est de 2,7%.

Outre les pénalités financières, la loi prévoit que les employeurs puissent se libérer de leurs obligations en signant des accords de branches ou d'entreprises concernant les embauches, le maintien en emploi, les séniors...

Les entreprises ont aussi la possibilité pour s'acquitter partiellement de l'obligation (atteindre 50% de leur 6%) :

- de signer des contrats de sous-traitance ou des mises à disposition de travailleurs accueillis en ESAT ou en entreprises adaptées.
- D'accueillir des stagiaires en situation de handicap
- De signer des accords d'entreprises ou d'établissements les engageant à financer des formations pour les personnes handicapées...

Le secteur public a aujourd'hui les mêmes obligations que le secteur privé et doit verser ses fonds à un fond appelé FIPHFP² »

Statistiques : taux d'emploi, chômage des personnes handicapées

Malgré les obligations faites aux employeurs et les lois, le taux d'emploi des personnes reconnues handicapées est pourtant toujours plus bas que celui des personnes non handicapées.

Figure n°3 : tableau du taux d'emploi des personnes handicapées

Taux d'emploi	**des personnes handicapées	selon l'âge
Unité : %		
Population reconnue handicapée		Population totale de 15 à 64 ans
Taux d'emploi **		
Tous âges	35	65
15 - 24 ans	28	33
25- 39 ans	51	82
40 - 49 ans	48	85
50 - 64 ans	23	53
** rapport entre le nombre de personnes ayant un emploi (actifs occupés) et la population de 15 à 64 ans correspondante.		
Source : Insee - Enquête emploi 2007 - calculs Dares, population âgée de 15 à 64 ans - France métropolitaine		

Selon l'observatoire des inégalités : Les personnes handicapées face à l'emploi le 29 septembre 2009 : **19 % des personnes handicapées sont au chômage, soit deux fois plus que la moyenne de la population active.**

- Le taux de chômage des travailleurs handicapés s'élève à 17 % contre 8 % en moyenne pour l'ensemble de la population en âge de travailler (15-64 ans). Plus le

² Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique créée en 2011

niveau de handicap est élevé, plus l'est aussi le taux de chômage. Seuls 44 % des plus handicapés exercent une activité professionnelle contre 71 % de l'ensemble de la population, tous âges confondus. Cet écart est à son maximum pour les 40 - 49 ans : alors que 90 % de cette partie de la population est en activité, seulement 57 % des personnes handicapées le sont.

- Ceux qui occupent un travail sont le plus souvent employés dans les secteurs les moins qualifiés. 80 % des travailleurs handicapés reconnus par la Cotorep sont soit ouvriers, soit employés, contre 57 % de l'ensemble des actifs, 3 % seulement sont cadres contre 11 % des actifs.
- Les difficultés d'intégration des personnes handicapées dans le monde du travail sont doubles. D'une part, leur parcours scolaire étant plus difficile, elles souffrent souvent d'un niveau de qualification inférieur à la moyenne. D'autre part, sans négliger les difficultés qui existent pour les entreprises, celles-ci font peu d'efforts pour leur faciliter l'accès à l'emploi, quitte à payer une amende si elles ne s'acquittent pas de leur obligation d'emploi.

Pour ceux qui travaillent, leur activité peut être en entreprise dite ordinaire (dont entreprise adaptée) ou en ESAT

- Environ 15 % des actifs handicapés travaillent en milieu protégé (Centres d'aide par le travail ou CAT, devenus Établissements ou services d'aide par le travail ou ESAT).
- Près de 1 handicapé en âge de travailler sur 5 est au chômage (17 % exactement contre 8,8 % pour l'ensemble de la population ; diminution de 6 % depuis la loi de février 2005).

Données issues du dossier de presse « Un parcours professionnel pour chaque personne handicapée » du ministère chargé du Travail, novembre 2006

Typologie des travailleurs handicapés (travaillant en entreprises)

- Plus de 70 % sont âgés de plus de 40 ans.
- 7 sur 10 sont des hommes.
- 1 sur 2 a au moins 15 ans d'ancienneté dans son poste.
- 95 % ont un contrat à durée indéterminée (CDI).

D'après des données de 2001 publiées dans l'« Atlas national 2005 » de l'AGEFIPH, se basant sur les déclarations annuelles obligatoires d'emploi des travailleurs handicapés, des mutilés de guerre et assimilés (DOETH)

2-6-8-1 : Les Maisons Départementales des Personnes Handicapées ou MDPH

Clé de voute de la loi 2005, les MDPH ont pour mission d'offrir un accès unique à l'ensemble des droits et prestations et de faciliter les démarches liées aux situations de

handicap. Ce groupement d'intérêt public (GIP) associe partenaires publics, associatifs et privés.

Ce sont elles, désormais, qui gèrent la reconnaissance du travailleur handicapé en remplacement de COTOREP et CDES. Elles reçoivent les dossiers de demande de reconnaissance de travailleur handicapé (RTH) envoyés par les personnes.

Elles ont aussi une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseil des personnes handicapées et de leur famille.

Dans le Loir et Cher, le dossier de demande de RTH est d'abord saisi informatiquement par un référent désigné.

2 équipes pluridisciplinaires sont constituées. Elles sont chargées de proposer un plan personnalisé de compensation ou PPC du handicap après étude du dossier ou après avoir entendu la personne, ses parents ou toute autre personne de leur choix :

Dans le Loir et Cher (il y a une forte disparité entre les MDPH des différents départements) et 2 équipes pluridisciplinaires sont constituées :

- Une pour l'orientation professionnelle
- Une pour l'accès aux prestations de compensation du handicap (AAH, aide humaine, aménagement logement, véhicule...)

La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées ou CDAPH statue sur la reconnaissance de travailleur handicapé, prend les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne notamment en matière d'attributions de prestations et d'orientation, d'insertion scolaire ou professionnelle et de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

La personne reçoit ensuite à son domicile les notifications de décisions (accord pour 5 ans maximum ou refus) en ce qui concerne toutes ses demandes.

2-6-8-2 : Statut de « travailleur handicapé » : reconnaissance administrative

Selon la législation, le statut de travailleur handicapé est reconnu aux :

- personnes possédant une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) attribuée par la CDAPH de la MDPH

- victimes d'accidents du travail ou de maladie professionnelles ayant entraîné une incapacité permanente au moins égale à 10%
- titulaires d'une pension d'invalidité (attribué par la CPAM) dont la capacité de travail est réduite d'au moins deux tiers
- victimes de guerre
- sapeurs pompiers invalides à la suite d'un accident ou d'une maladie contractée en service
- titulaires de la carte d'invalidité (attribuée par la MDPH)
- bénéficiaires de l'Allocation d'Adultes Handicapés (AAH attribuée par la MDPH sur critères et payée par la CAF selon budget familial)

Est considéré comme travailleur handicapé «toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales ou psychiques » art 70 de la loi 2005.

Cette reconnaissance peut-être attribuée à toute personne âgée de plus de 16 ans ou plus exerçant ou souhaitant exercer une activité professionnelle, et dont les capacités physiques ou mentales sont diminuées par un handicap.

Sont exclus du statut ceux qui sont dans l'impossibilité totale d'exercer un travail et ceux qui n'ont pas de handicap reconnu.

2-6-8-3 : Démarches à suivre

Pour obtenir le statut, la personne intéressée doit remplir un formulaire de demande unique disponible auprès de la Maison départementale des Personnes Handicapées (MDPH), des Caisses d'allocations familiales (CAF) et des divers organismes sociaux ou des mairies. Ce formulaire est aussi accessible sur internet (cerfa n°13788*01) de son département. Un certificat médical récent (cerfa n°13878*01) établi par le médecin traitant, une fiche d'état civil ainsi que diverses pièces justificatives en fonction de la nature de la demande doivent également être jointes au dossier.

2-6-8-4 : Un statut qui ouvre des droits :

La reconnaissance juridique du handicap permet à une personne et à son employeur de prétendre aux aides à l'insertion et à l'emploi qui leur sont dédiées.

Pour les demandeurs d'emploi, la reconnaissance du handicap permet de faire partie des « publics prioritaires » dans les dispositifs d'accompagnement à l'emploi.

Etre reconnu travailleur handicap permet de bénéficier des mesures suivantes :

- l'orientation professionnelle vers une entreprise adaptée, vers un établissement et service d'aide par le travail ou une formation
- le soutien du réseau de placement spécialisé Cap emploi Prométhée
- l'obligation d'emploi à laquelle sont soumis les employeurs du secteur privé et public
- l'accès à la fonction publique par concours aménagé ou non ou par recrutement contractuel spécifique
- les aides de l'Agefiph³.

Dans ce processus de « reconnaissance de travailleur handicapé » fait à la MDPH, il y a plusieurs éléments importants : d'abord la personne doit prouver à l'administration qu'elle est bien en situation de handicap (éléments médicaux et perturbation dans la vie quotidienne, professionnelle), être en demande d'insertion professionnelle (ESAT, EA milieu classique avec adaptation de l'emploi) ou sociale (hébergement adapté foyer ou autre) et demande d'aides techniques, humaines ou financière (AAH ou Allocation d'Adultes Handicapés ...)

³ Association privée instituée par la loi du 10/07/87 Gestionnaire du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées composée de représentants de partenaires sociaux, des personnes handicapées et de personnalités qualifiées. Elle est chargée de gérer les fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Elle est financée par la contribution versée par les entreprises de plus de 20 salariés qui ne remplissent pas leur obligation d'emploi à hauteur de 6% de l'effectif global

Conclusion du chapitre 2

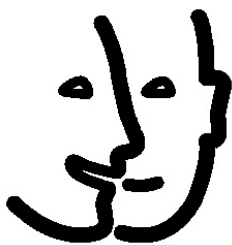
Les classifications du handicap et les différentes approches expliquant la situation de handicap permettent l'évolution de la représentation du handicap en général.

La personne handicapée est devenue une personne en « situation de handicap », reconnue sujet de droits, et aussi sujet capable. Les capacités de la personne et les facteurs environnementaux sont d'avantage pris en compte. On insiste sur l'importance de l'interaction entre tous ces facteurs dans la production de la situation de handicap.

Les personnes en situation de handicap qui parviennent à avoir une activité régulière, quelle qu'elle soit, sont évidemment celles qui parviennent le mieux à s'intégrer socialement.

L'intégration professionnelle des handicapés dépend de la gravité du handicap et de la réussite scolaire, sociale et professionnelle mais aussi des adaptations que la société peut proposer.

L'utilisation de pictogrammes, soigneusement choisis, facilite la compréhension des messages pour tous. Les pictogrammes alertent les personnes handicapées sur la prestation qui leur est offerte et sensibilisent le grand public. Leur utilisation est essentielle pour ceux qui ne comprennent pas immédiatement des textes écrits : étrangers, mauvais lecteurs, personnes présentant un handicap mental, certaines personnes sourdes ou malentendantes, jeunes visiteurs...



Pictogramme pour le handicap mental



Pictogramme pour handicap visuel



Pictogramme pour le handicap auditif



Pictogrammes pour le handicap moteur

CHAPITRE 3 : LE CONTEXTE DE L'ENTREPRISE ADAPTEE

« Il nous appartient de veiller tous ensemble à ce que notre société reste une société dont nous soyons fiers »

Stéphane HESSEL

Dans le monde du handicap, de nombreux établissements spécialisés ont été créés pour accueillir des personnes en situation de handicap, certains leur proposent du travail : en particulier les Etablissement et Services d'Aide par le Travail dit ESAT et les Entreprises Adaptées dites EA.

Depuis 3 ans, je suis salariée d'une EA en Loir et Cher. L'entreprise adaptée sera particulièrement envisagée ici car elle constitue le cadre de cette étude.

Mes préoccupations à l'origine de ce mémoire sont que toute personne a droit à une place dans notre société : dans la vie comme au travail...mais certains ont besoin d'un coup de main, d'une écoute particulière et l'on doit respecter leur situation. J'ai pendant plusieurs années accompagné des personnes en recherche d'emploi. J'ai été amenée à visiter de nombreuses structures de travail protégées ou adaptées. Je me suis spécialisée dans ce milieu particulier et c'est grâce à cela que j'ai travaillé au sein du réseau Passerelle. Puis la situation a fait que j'ai dû interrompre cette mission pour me concentrer plus particulièrement aux salariés en entreprise adaptée à un poste de responsable du pôle social dans un service des ressources humaines pour 180 salariés en situation de handicap répartis sur 3 entreprises.

Aujourd'hui, à mon poste, j'accueille toujours les personnes demandeuses de stages : j'organise les entrées mais je suis amenée aussi à accompagner les personnes en difficulté au sein de l'entreprise. Un accompagnement à la sortie se met alors en place : il peut s'agir du passage à la retraite ou du passage en structure plus adaptée à la personne.

Ce chapitre tentera une présentation du statut paradoxal de l'entreprise adaptée, de sa mission ainsi que des personnes auprès desquelles j'interviens.

3-1 : L'entreprise adaptée

De cette loi du 11 février 2005 ont découlé des décrets et circulaires portant la réforme des ateliers protégés qui sont devenus des entreprises adaptées - ce que les associations demandaient depuis de nombreuses années - (voir en annexes l'article droit du travail p 329). Avant la loi, les ateliers protégés ou AP faisaient parti du secteur protégé au même titre que les CAT (Centre d'aide par le travail) aujourd'hui appelés ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail. A partir du 1er janvier 2006 et suite à la loi 2005, les AP accèdent à ce titre tant convoité « d'entreprise » en devenant des entreprises adaptées...et les CAT (Centre d'aide par le travail) se transforment en Etablissement et Service d'Aide par le Travail.

Les entreprises adaptées font maintenant parties à part entière du marché du travail au même titre que les entreprises ordinaires ; elles fonctionnent comme une véritable entreprise mais alliant les enjeux sociaux et économiques.

Selon les sources DGAS et DGEFP, en 2010, il existe 649 EA en France employant au total 33 157 travailleurs handicapés (personnes physiques)

La loi 2005 clarifie et conforte le statut des personnes employées qui est celui d'un salarié de droit commun à part entière. Il perçoit une rémunération, à la charge de l'employeur, au moins égale à 100% du SMIC. Ils bénéficient sans discrimination des mêmes droits et devoirs que tout autre salarié.

Cependant l'entreprise adaptée est un système particulier voire paradoxal.

3-1-1 : Une logique économique

L'entreprise adaptée relève des mêmes règles du droit du travail que toute entreprise classique. Une des différences est que cette entreprise peut être gérée par une association comme celle qui est envisagée ici (elle peut aussi être une coopérative ou SARL) et elle est aidée par l'état (aide au poste)

L'Entreprise Adaptée existe et se développe sur un marché concurrentiel, elle est soumise aux mêmes contraintes de rentabilité et d'efficacité économique que toute entreprise. Elle répond aux exigences de ses clients en termes de qualité, d'optimisation des coûts et de réactivité. Pour faire face à la concurrence, les EA doivent être performantes sur les prix, la qualité et les délais.

Elles sont spécialistes sur leur métier et disposent de moyens techniques et de matériels professionnels qui leur permettent de garantir à leurs clients des prestations de qualité, notamment par la mise en place de certifications qualité propres à leur secteur d'activité (Norme ISO 9001).

3-1-2 : Mais avec des aides de l'Etat

La nouveauté avec la loi 2005 est la contractualisation de la relation Entreprise Adaptée/Etat dans un contrat d'objectifs triennal valant agrément qui en contrepartie des obligations de l'entreprise détermine le soutien financier de l'Etat, lequel prend la forme de 2 aides :

- **L'aide au poste forfaitaire** (12 842€/an / travailleur handicapé salarié en 2009 pour 1820 heures travaillées équivalent à 80% du SMIC brut)

Les entreprises adaptées « passent avec le représentant de l'état dans la région un contrat d'objectif triennal valant agrément et prévoyant notamment, par un avenant financier annuel, un contingent d'aide au poste »

Un nombre d'aides au poste est fixé annuellement par l'Etat dans l'avenant financier. (Révisable tous les ans)

« Elles (les EA) perçoivent, pour chaque travailleur handicapé orienté vers le marché du travail par la CDAPH, une aide au poste forfaitaire, versées par l'Etat dont le montant [...] est fixé par Décret. » (Loi n°2005-102 du 11 février 2005, pp 26)

- **La subvention spécifique** représente une aide structurelle (2 100€/an /travailleur handicapé en 2009)

« Compte tenu des surcoûts générés par l'emploi très majoritaire de personnes handicapées à efficience réduite, les EA perçoivent [...] »

une subvention spécifique... Cette subvention permet en outre un suivi social ainsi qu'une formation spécifique de la personne handicapée à son poste de travail. » (Loi n°2005-102 du 11 février 2005, pp 26)

Les aides spécifiques de l'Etat versées aux Entreprises Adaptées couvrent 92% du surcoût global. Les surcoûts sont de 3 ordres : liés à un différentiel de productivité, à une obligation d'encadrement supplémentaire (technique et socioprofessionnel) et un surcoût technique dû aux équipements adaptés (sièges nécessaires, parfois spéciaux, postes ergonomiques...)

Un contingentement (nombre) d'aides au poste est attribué par l'état en début d'année à chaque EA en fonction des aides au poste « consommées » en N-1. Cette consommation est calculée en EQuivalent Temps Plein (EQTP) qui est égal : aux nombres d'heures travaillées / 151.67 (durée légale de l'EA). Le contingentement est souvent égal à la moyenne des EQTP de l'année N-1.

Ce calcul ne prend pas en compte les personnes absentes toujours en contrat (maladie, absentéisme récurrents qui sont très présents dans ce type d'entreprise du fait du handicap particulier des salariés ...) et qui sont comptés dans l'effectif global.

Ce dispositif pose un réel problème, ainsi par exemple, en 2011, l'EA considérée dans cette recherche a perdu 13 aides aux postes. Faut-il licencier les personnes absentes s'il n'y a pas les moyens de les rémunérer à leur retour ?

En effet, du fait de percevoir les aides de l'Etat les entreprises adaptées ne peuvent obtenir les subventions de l'AGEFIPH que peuvent percevoir les entreprises « classiques ».

« Elles bénéficient de l'ensemble des dispositifs destinés aux entreprises et à leurs salariés. Le bénéfice de ces dispositifs ne peut se cumuler, pour un même poste, avec l'aide au poste [...] ni avec une aide spécifique portant sur le même objet » (Loi n°2005-102 du 11 février 2005, pp 26).

3-1-3 : Une logique sociale

Le code du travail fixe aux entreprises adaptées 2 types de missions :

- **Une mission sociétale**

Le taux de chômage des personnes en situation de handicap est 2 fois supérieur (environ 17%) à celui de l'ensemble de la population. L'embauche en entreprise adaptée peut être une des solutions d'insertion pour ces personnes.

L'entreprise adaptée ne peut embaucher que des travailleurs handicapés orientés vers le marché du travail par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (art R5213-62)

- **Une mission sociale**

L'entreprise adaptée (ex atelier protégé) est une entreprise à but social qui emploie durablement au minimum 80% de salariés porteurs de handicaps dans l'effectif de production, dans des conditions de travail adaptées à leur handicap.

Décret du 13 février 2006 N°2006-152 modifiant le code du travail

« Les entreprises adaptées [...] permettent à des travailleurs handicapés à efficience réduite, visés à l'article R.5213-75, d'exercer une activité professionnelle salariée dans des conditions adaptées à leurs possibilités. Ils favorisent le projet professionnel du salarié handicapé en vue de sa valorisation, de sa promotion et de sa mobilité au sein de la structure elle-même ou vers d'autres entreprises. » art code du travail R5213-62

3-1-4 : Une obligation de sortie

A la différence d'une entreprise classique, l'EA a une obligation de sortie (de 2%) donnée par l'Etat

« Les EA favorisent le projet professionnel du salarié handicapé en vue de sa valorisation, de sa promotion et de sa mobilité au sein de la structure elle-même ou vers d'autres entreprises »

Pour faciliter ces sorties mais aussi pour répondre aux demandes des clients, sont proposées des prestations de services et des mises à disposition de personnel (détachement de personnel dans les entreprises clientes)

Si tel est le souhait de la personne, des contacts sont pris avec les entreprises, où les personnes sont évaluées lors de mise à disposition (dans la limite d'un contrat de 12 mois renouvelable une fois).

Un suivi des salariés embauchés en milieu ordinaire est réalisé durant plusieurs années par l'entreprise adaptée, de façon à éviter les échecs. Si tel est le cas, tout est mis en œuvre pour tenter de réembaucher la personne au sein de l'une des entreprises adaptées.

« En cas de départ volontaire vers l'entreprise ordinaire, le salarié démissionnaire bénéficie, au cas où il souhaiterait réintégrer l'entreprise adaptée, d'une priorité d'embauche dont les modalités sont fixées par décret. »⁴

Cet objectif est malheureusement difficile à remplir, car il est difficile d'imposer à une personne en CDI de quitter son emploi actuel donc de démissionner de l'EA, ce qu'elle doit faire pour conclure un nouveau contrat (avec période d'essai) dans une entreprise ordinaire.

3-2 : l'association

L'association dont il est question dans ce mémoire a été créée par des parents d'adultes porteurs de handicap. Son objectif principal est de donner un emploi à des personnes en situation de handicap qui ne trouvent pas de travail en entreprise classique mais qui sont néanmoins en capacité de travailler.

L'association gère 3 entreprises adaptées 2 dans le Loir et Cher et une en Touraine.

Les entreprises adaptées ne sont pas des ESAT -Etablissement et Services d'Aide par le Travail (ex CAT Centre d'Aide par le Travail) mais souvent les familles attendent un service équivalent qui ne peut leur être fourni.

⁴ Art. L323-33 LOI n°2005-102 du 11 février 2005 pour légalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées p27

3-2-1 : Le travail, la sous-traitance et le contrat de prestation de service

L'entreprise adaptée conçoit les postes de travail en fonction des compétences et des possibilités de chaque salarié.

Par rapport à une entreprise ordinaire, l'objectif quantitatif ou la qualité exigée ne sont pas forcément identiques à poste équivalent mais sont individualisés en fonction des possibilités du salarié, de sa situation de handicap.

Pour répondre à ses clients et aussi pour tenir l'exigence de sortie fixée par l'Etat, l'EA passe des contrats de sous-traitance et des prestations de services (détachement de personnel dans les entreprises clientes)

Les employeurs [...] peuvent s'acquitter partiellement de l'obligation d'emploi institué par l'article L.5212-2 en passant des contrats de fournitures, de sous-traitance ou de prestations de services avec des entreprises adaptées [...]. Art L. 5212-6 du Code du travail. Loi du 10 juillet 1987

- **La sous-traitance**

Elle se définit comme « l'exécution d'une tâche nettement définie que le donneur d'ordre ne veut ou ne peut pas accomplir lui-même avec son personnel »

- **Le contrat de prestations de service**

Les prestations de services peuvent être réalisées dans les locaux du prestataire ou de son client. Elles sont régies par un contrat d'entreprise.

Le prestataire s'engage à:

- mettre en œuvre les moyens suffisants et nécessaires à la fourniture d'un service efficace, de qualité et dans les délais.
- Assurer l'encadrement des salariés. Les salariés intervenants sur le site demeurent donc sous l'autorité, la direction, et la surveillance du prestataire

3-2-2 : Le recrutement en entreprises adaptées

Pour avoir le statut d'EA, il faut recruter en production 80% de personnes en situation de handicap avec notification de la MDPH (maison départementale de personnes handicapée –ex COTOREP)

Un des critères d'embauche est cette « reconnaissance de qualité de travailleur handicapé » RQTH en plus des compétences professionnelles.

La circulaire DGEFP n°2006/08 relative aux entreprises adaptées appliquée à partir du 1er janvier 2006 signifie que les entreprises adaptées font désormais partie du marché du travail. Néanmoins, leur mission sociale, qui est d'employer des personnes handicapées à efficience réduite, en difficultés au regard de l'emploi est maintenue.

Les critères d'efficience réduite concernent (voir arrêté en annexe p 328) :

- Des personnes sorties d'un établissement ou service d'aide par le travail ou changeant d'entreprises adaptées
- Ou des personnes sans emploi depuis au moins un an à compter de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, associé à l'un des critères suivants :
 - La sortie ou le suivi d'une institution sanitaire (CHR, CRF...)
 - La sortie d'une institution ou service spécialisé (IME, IMPro...)
 - Le suivi par un service d'accompagnement social (Sessad, SAVS...)
 - Le passage par une entreprise d'insertion (EI)

Mais, l'entreprise adaptée ne peut recruter n'importe quel demandeur d'emploi... si elle veut obtenir les aides de l'Etat.

Les salariés en production de l'EA concernée ici doivent :

- avoir une orientation donnée par la MDPH « marché du travail » avec ajouté « préconisation entreprise adaptée » (ce qui se passe dans le Loir et Cher)
- et si seulement est noté sur la notification « marché du travail » (sans spécification entreprise adaptée), ils doivent être orientés vers l'EA par le SPE (service public de l'emploi), le réseau cap emploi ou Prométhée à cause de leur difficulté à trouver un emploi dans le milieu ordinaire.

Ce sont des partenaires extérieurs (pôle emploi, Cap emploi, IME...) qui proposent des candidats, n'arrivant pas à trouver du travail en entreprise classique (dites ordinaires) Ce

sont donc souvent des personnes qui ont vécu de nombreux échecs professionnels, du chômage de longue durée...

Les personnes ne sont recrutées qu'après avoir effectué un stage au sein d'une des EA afin d'évaluer leurs compétences professionnelles et leur adaptation dans les équipes de travail.

L'EA évolue. Elle a déjà changé de dénomination (ancien Atelier protégé). Les pratiques elles mêmes changent. Le management aussi. L'entreprise adaptée est de plus en plus reconnue comme une entreprise à part entière mais elle se situe toujours entre le médico-social (dont elle faisait partie il y a encore quelques années) et le monde du travail (rattaché uniquement au droit du travail – DDTEFP / DIRRECT aujourd'hui).

3-2-3 : La population, les ouvriers salariés de l'entreprise adaptée

C'est la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) qui oriente le travailleur vers une entreprise adaptée. L'entreprise adaptée quant à elle ne peut pas recruter qui elle veut.

En effet, les salariés en production sont recrutés uniquement s'ils possèdent une reconnaissance de qualité de travailleur handicapé par la MDPH avec une orientation professionnelle en entreprise adaptée. Tous les types de handicaps sont représentés au sein des 3 entreprises (handicaps intellectuels, déficiences, maladies psychiques, maladies génétiques, troubles du caractère et du comportement...) avec un plus grand nombre de personnes déficientes intellectuelles avec des troubles psychiques. La majorité des salariés avec lesquels nous travaillons dans les 3 entreprises adaptées sont des personnes en situation de handicaps « invisibles » c'est à dire non visibles d'un premier abord : la maladie psychique et aussi la déficience intellectuelle ...à la différence d'une personne avec un handicap physique avec son fauteuil, sa canne.

Nos salariés sont des personnes dont le parcours de vie est difficile et quand elles arrivent dans nos entreprises adaptées, en stage ou en emploi, elles se sont construit une identité stigmatisée de personnes en difficulté (c'est d'ailleurs souvent le terme qu'elles utilisent plutôt que celui « d'handicapé »).

Sans emploi, souvent depuis plusieurs années, ces personnes ont souvent essuyé de nombreux échecs dans leur recherche d'emploi en entreprise classique. Echecs dû parfois à leur lenteur, à leurs comportements inadaptés, à leur manque de formations ou de diplômes.

Il apparaît que le recrutement concerne de plus en plus une frange de la population non qualifiée marginalisée par le chômage souffrant d'un handicap social, socioculturel ou de déficience légère.

3-2-4 : Le service ressources humaines et le pôle social de l'association

L'EA n'est pas un établissement médico-social donc il n'y a pas d'obligation de service social en interne comme les ESAT qui possèdent tous un service social type SAVS (service d'accompagnement à la vie sociale) ou SAMSAH (service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés).

Malheureusement, il y a peu de place offerte dans ces services d'accompagnement et c'est pour cette raison que l'association pour laquelle je travaille a créé le pôle social, se rendant bien compte que les problèmes sociaux des salariés avaient des effets sur leur production à leur poste de travail.

- Le pôle social

Le service social permet aux opérateurs d'avoir une aide ponctuelle, à la demande, pour résoudre toutes les problématiques liées à leur quotidien : problèmes financiers, de logement, de tutelle, administratifs, etc...

Le service social répond à la demande des personnes, ou de l'encadrement. Des permanences sont organisées sur site.

Le partenariat avec le réseau social (assistantes sociales, tuteurs, justice, etc.) permet de passer des relais et de travailler en commun sur des situations particulières.

Selon les difficultés des salariés (fatigue, âge...) des reclassements sont possibles en ESAT, des accompagnements au passage à la retraite, en temps partiel....

- Formation

Ce personnel handicapé a droit à la formation comme tout salarié du secteur privé qui cotise à la formation professionnelle dans le cadre de son contrat de travail (Budget fond formation de l'EA).

Ce personnel en général sous qualifié (niveau inférieur au CAP) est principalement formé dans le cadre d'une adaptation au poste de travail par l'encadrement, professionnel dans leur domaine (techniciens en électronique, câblage filaire, métallerie...).

Grâce à leur cotisation formation, les ouvriers peuvent suivre des formations extérieures (exemple : formation au brasage de métaux, à la soudure de composants électroniques sans plomb...) ainsi que bénéficier de VAE, de bilans de compétences...exactement comme tout salarié (voir articles journaux p 326).

Ayant un nombre important de salariés illettrés, nous avons mis en place des actions de formation autour de la lutte contre l'illettrisme, de gestion de budget... Ces actions d'accompagnement social et de formation visent à accroître l'autonomie de nos salariés afin de les aider à faire face aux situations courantes de la vie quotidienne.

- Notre poste de travail actuel

Actuellement « responsable du pôle social » au sein du service ressources humaines de cette association, les formes d'accompagnement qui nous ont été confiées sont assez diversifiées :

- Réorientation et accompagnement de salariés dans d'autres structures (avec foyer d'hébergement type ESAT, FO foyer occupationnel) adaptées à leur handicap, leur demande ...
- Ecoute, soutien, conseils....
- Accompagnement de salariés dans leur passage à la retraite
- Accompagnement de salariés vers les partenaires adaptés, passage de relais : psychologue, médecin, services sociaux, conseillères financières ...

J'interviens le plus souvent à la demande de la personne et je prends le temps de l'écoute et de recherche des solutions avec elle. Nous explorons ensemble des réponses adaptées à

mettre en place individuellement ou avec mon aide en cas de demande. Parfois, en cas d'urgence, je fais à leur place, d'autres fois je fais avec les personnes, je leur demande aussi de faire ... j'utilise toutes les méthodes permettant de les mettre en mouvements, de les rendre autonomes le plus possible.

Compte tenu des handicaps divers (maladie psychique, déficience intellectuelle, troubles du comportement....) je m'adapte aux situations personnelles des salariés qui demandent à me rencontrer. L'accompagnement que je mets en place est donc multi forme. Parfois c'est moi qui demande à les rencontrer suite à la réception d'information sur des difficultés financières (avis à tiers détenteurs par exemple envoyé par le tribunal) ou à la demande du supérieur qui rencontre des difficultés ou suite à des changements de comportement de la personne en question.

Les salariés n'ont pas tous la même représentation de leur statut (certains estiment ne pas être en situation de handicap), de leur rôle dans l'entreprise (certains ne se considèrent pas comme salarié, ne comprennent pas les règles de l'entreprise)... Je mets en place de l'écoute, de l'explication, de la médiation et du recadrage par rapport à l'entreprise, à leur fonction au sein de l'EA, ainsi que des passages de relais.

Mais pour arriver à travailler avec ces personnes particulières, il faut que j'arrive à tisser des liens, à être proche d'elles (je mets en place une écoute attentive, je leur porte de l'intérêt...), à entrer en relation. Mais j'ai parfois peur de trop d'excès (Fustier dans Boutinet 2007 p15). Pour mettre une distance professionnelle, je rappelle aux personnes accompagnées que je suis payée pour faire ce travail.

En plus de ma mission principale, je continue à intervenir au sein de l'équipe pluridisciplinaire « orientation professionnelle » de la MDPH du Loir et Cher en tant que représentante d'une entreprise adaptée.

Questionnement vers la problématique

La description du contexte nous permet d'affiner notre questionnement.

Les salariés de l'EA apparaissent comme de « bons professionnels » à leur poste de travail, mais nous les sentons démunis face à des problèmes de tous les jours, dans la gestion de leur vie quotidienne.

Leur travail représente leur centre d'intérêt primordial. En dehors de l'entreprise il n'y a rien ou peu de chose : pas ou peu de famille, pas ou peu d'amis, pas ou peu d'activités extra professionnelles... Ayant les mêmes horaires que la plupart des services administratifs ils ont des difficultés à rencontrer les services sociaux, à prendre rendez vous avec le service des impôts... Un problème personnel prend alors parfois des proportions importantes. Certains peuvent nécessiter une journée entière pour régler une fuite d'eau (car le réparateur ne peut venir qu'à une certaine heure....)

L'accompagnement de quelques salariés vieillissants de nos entreprises en vue de leur passage à la retraite m'a montré les subtilités de cette transition, cette rupture. Ils ont un sentiment de perte de repères ; certains sont en grande difficulté pour prendre une décision quant à la date de leur départ malgré leur fatigue, leur âge... Leur seule famille semble les collègues de l'entreprise.

Dans les moments de difficultés rencontrées par le salarié au sein de son activité professionnelle l'encadrement peut proposer une réorientation en ESAT, un temps partiel qui n'est pas toujours bien accepté par la personne. Cette proposition est parfois accueillie comme une punition. Cette année, les ouvriers ont vécu plusieurs mois de chômage partiel : la perte de repères liés au travail a été pour certain un vrai traumatisme. Par manque de soutien à l'extérieur de l'entreprise, ils n'osent pas obligatoirement demander de l'aide, ils se retrouvent dans des situations parfois catastrophiques.

La mission d'accompagnement que nous exerçons depuis plusieurs années avec des publics en difficulté (sociale, psychologique, avec handicap ou non), qu'ils soient demandeurs d'emploi ou salariés nous a amené à avoir l'impression que ces personnes semblaient plus en difficulté dans leur vie personnelle qu'à leur poste de travail.

Compte tenu des déficiences des personnes, comment les accompagner vers plus d'autonomie dans leur vie ? En quoi notre intervention, l'accompagnement mis en

place aide les salariés de l'entreprise dans leur vie professionnelle ? dans leur vie personnelle ?

Au sein de l'entreprise adaptée, ils sont reconnus compétents en tant que professionnel. Ils ont un sentiment de réussite, d'où une augmentation de leur fierté, de leur motivation, de leur identité. Ils se sont construit une identité professionnelle, ils sont fiers d'exercer un métier. Ils sont en général très impliqués à leur poste de travail.

Dans leur vie quotidienne, seuls, ils ont, nous semble t'il, une image négative d'eux même. Livrés à eux même, ils semblent ne pas être capables de gérer leur quotidien. **Est-ce un problème d'identité ? Est ce parce qu'ils n'ont pas le comportement adapté ? Est-ce un défaut d'identité personnelle? Quelles sont les raisons de cette différence ? Comment faire dans le cadre de notre mission, pour les aider à diminuer l'écart entre ces 2 identités ? À se construire une identité personnelle plus affirmée? Les rendre plus autonome dans leur vie quotidienne ?** Et ceci dans un monde en perpétuel évolution.

Le problème d'identité personnelle des salariés en entreprise adaptée que je suppose, ne les empêche t'elle pas d'être plus autonome ? Quelles démarches, au sein de l'entreprise peut-on mettre en place pour restaurer, créer cette identité ?

Suite à tout ce questionnement, nous avons pris le parti de travailler plusieurs concepts : le travail en différenciant emploi, métier, l'identité la reconnaissance avec la confiance en soi et l'estime de soi ainsi que l'accompagnement afin, nous l'espérons, d'affiner nos questionnements en problématique.

CHAPITRE 4 : LE CONCEPT DE TRAVAIL

*« Vivre ensemble c'est accepter
l'autre dans ses différences et
valoriser le génie de chacun »*

Il existe différentes conceptions du travail : pour les uns il s'agit d'un rapport salarial, pour les autres il s'agit de l'emploi, ou du métier ou encore de la profession, pour d'autres on parle d'une activité humaine de production, « le travail ordinaire de production » ou une activité sociale... Il existe aussi, comme a pu le dégager Freud, le travail sur soi, le travail de deuil... le travail de la subjectivité c'est à dire les formes d'un travail psychique.

Le terme de travail recouvre donc des usages diversifiés ; il convient ainsi de délimiter les champs polysémiques

Nos sociétés occidentales sont, comme l'écrivait Habermas, des « sociétés fondées sur le travail ». Il est le fondement de l'ordre social, il détermine largement la place des individus dans la société. Dominique Méda rappelle d'ailleurs que « *dans notre société le travail est la norme [...] et l'une des principales manières d'exister* ». (2010/2004, p 34)

Cependant, le travail, la manière de travailler a beaucoup changé, la valeur travail n'est plus la même. Le salarié d'aujourd'hui est obligé de s'adapter à de nouvelles manières de travailler en raison des évolutions technologiques, dans une société qui est, aussi, en perpétuelle mouvance.

Ce chapitre s'intéressera à la notion de « travail » et plus particulièrement à la valeur du travail, à l'importance accordée à l'activité professionnelle pour une population souvent en difficulté pour trouver du travail, pour une intégration par le travail comme nous avons pu le montrer dans la partie contextuelle.

Après avoir défini le concept de travail, nous ferons la distinction entre les notions de travail, d'emploi, de métier, de profession en lien avec la population de l'étude. En effet, les personnes en situation de handicap travaillant en entreprise adaptée investissent très fortement, pour la plupart, l'emploi qu'elles occupent. A ce titre nous mentionnerons les notions d'insertion, d'intégration, d'exclusion et de marginalisation qui sont propres à

notre population. Le dernier volet de ce chapitre mobilisera les apports théoriques de C Dejours et ceux d'Y Clot qui permettent d'éclairer la notion de travail, et d'aborder le travail comme lieux d'apprentissage et de construction d'identité.

4-1 : Travail : étymologie, définitions, approches historiques

4-1-1 : Etymologie

Etymologiquement en Français le mot travail vient du Latin « *tripalium* » (trois pieux) désignant un instrument utilisé par le maréchal ferrant et par, extension, un instrument de torture. En effet, selon la définition du Littré cité dans le précis de philosophie de Cuvillier c'est le « *nom donné à des machines plus ou moins compliquées à l'aide desquelles on assujetti les grands animaux, soit pour les ferrer quand ils sont méchants, soit pour pratiquer des opérations chirurgicales* » (1957, p 57).

Dans les pays nordiques, comme en Allemagne, « travailler » (*arbeiten*) renvoie au français « labeur » venant de « *labor* », « labourer » qui met l'accent sur la notion de travail de force tout en se rattachant à une dimension d'activité nourricière. Longtemps le terme travail a véhiculé l'image de la peine, l'idée de souffrance, de difficulté et d'effort d'où son association au labeur qui illustre bien la pénibilité.

4-1-2 : Définitions

Le travail est initialement une contrainte pour l'homme confronté à son besoin en nourriture ; dans nos sociétés contemporaines il est devenu une contrainte économique. Sa pénibilité n'est plus tant dans l'activité elle même que dans ce qu'elle repose sur des aspects d'obligation, de répétition et de monotonie.

Depuis la révolution industrielle, le travail a été désigné comme objet de lutte des classes avec pour thème de revendication sa durée, sa rémunération, sa sécurité, sa formation.

Le travail est « *l'ensemble des activités humaines coordonnées en vue de produire quelque chose* » dans le Grand Robert. « *N'est travail que l'activité productrice d'utilité, effectuée comme une obligation par l'individu dans la place précise qui lui est assignée* » selon l'encyclopédie universalis (p 210).

Pour un clinicien comme C Dejours le travail n'est pas uniquement l'activité et se définit « *comme ce que le sujet doit ajouter aux prescriptions pour pouvoir atteindre les objectifs* »

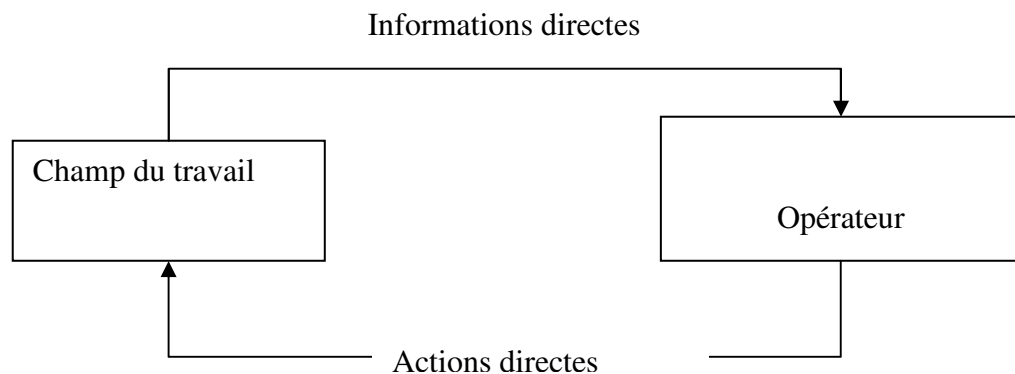
qui lui sont assignés ; ou encore ce qu'il doit ajouter de soi même pour faire face à ce qui ne fonctionne pas lorsqu'il s'en tient scrupuleusement à l'exécution des prescriptions » (2009, p 21).

4-1-3 : Historique des différentes approches du travail

Au Moyen Age, selon le principe de la féodalité, les manants –les pauvres- travaillaient pour les seigneurs –les riches, et leur situation relevait du rapport de service, leur production n'avait d'importance que selon sa valeur d'usage. Le système est axé sur la dépendance des uns et le pouvoir des autres. Leur rapport au travail est simple, le travail est concret. La construction de la noblesse villageoise se fait autour de l'artisanat.

L'artisanat apparaît autour d'une logique du travail bien fait, du plaisir du travail. Les corporations apparaissent avec la logique de compagnonnage.

Figure n 4: Modèle simple du travail centré sur l'activité réelle (Edmée Olaghier cours fac3 en 1998)



L'artisan était responsable de ce qu'il faisait : une information entraînait une action. Il était au plus proche de son champ d'action, de travail. L'apparition des machines a complexifié le système en éloignant l'opérateur de son champ de travail.

Des structures apparaissent dans lesquelles les gens se réunissaient pour travailler : les manufactures, les entreprises et le travail a valeur d'échange. Ces manufactures sont à l'origine de la distinction entre travail et non travail. L'apparition des machines avec le taylorisme a agi sur le champ du travail et l'opérateur se retrouve privé de marge de

manœuvre. Avec les grosses entreprises, une organisation scientifique du travail, de la production voit le jour.

L'homme économique

FW Taylor (1856 à 1915) a créé les « sciences du travail et management fonctionnel des entreprises ». Le taylorisme rationalise le travail pour augmenter la productivité et éviter la fatigue. Sa méthode est basée sur la motivation par les primes et l'argent. Il organise la division du travail, la séparation des tâches, et clarifie des rôles de chacun : d'un côté l'exécution et de l'autre la réflexion.

En 1913, aux Etats Unis, **Ford** a mis en place le travail à la chaîne (avec le taylorisme) chacun étant à son poste de travail et une vitesse d'exécution est imposée. Pour obtenir l'adhésion des ouvriers à la logique de l'entreprise, Ford met en place une politique de hauts salaires, outils donnés, participation au bénéfice, propriété de l'entreprise, école pour les enfants des salariés....

Théorie des relations humaines au travail

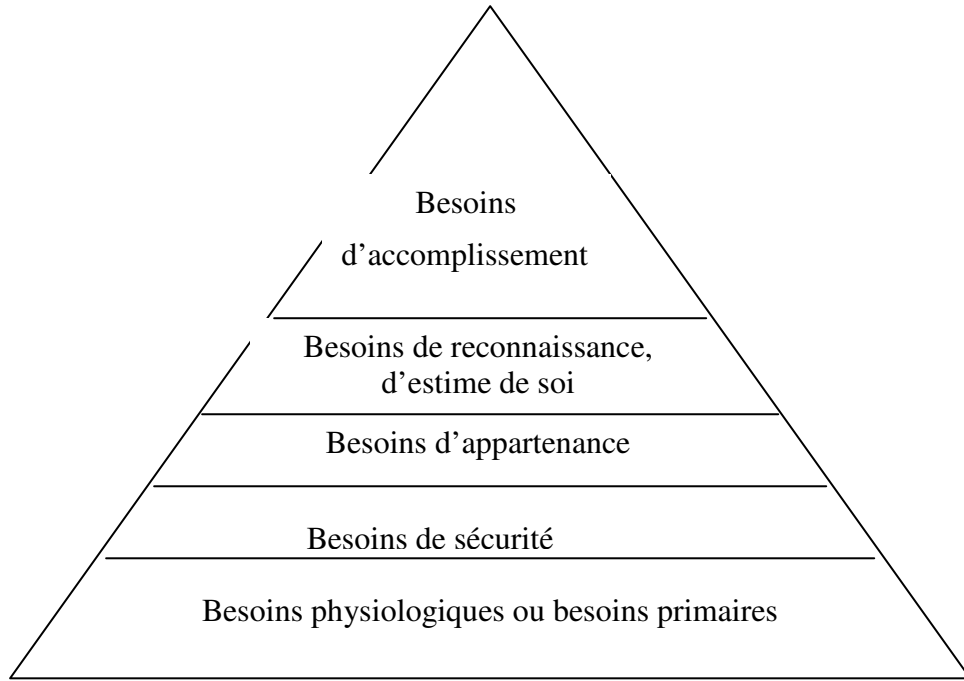
Les recherches d'Elton Mayo (1880 à 1949) lui font découvrir les fondements non économiques de la satisfaction au travail. Il est à la base du mouvement des relations humaines dans la gestion des entreprises.

Il a mis en évidence, en 1925, que les ouvrières augmentaient leur production si on s'intéressait à elles. En effet, elles s'étaient plaintes de ne pas voir, ni comprendre ce qu'elles faisaient. Le simple fait de leur expliquer (heure de travail, le salaire, les moments de pause) augmentait leur cadence. Ses recherches ont permis la création d'un service social, d'un comité d'entreprise...Il privilégie le travail en équipe et insiste sur la valorisation des individus. Il souhaite la réintégration de « l'homme complet ». Il met en évidence « la logique des sentiments des hommes au travail » par opposition à « la logique des coûts et de l'efficacité des conceptions tayloriennes ».

Théorie des besoins au travail

Maslow (1954) s'intéresse à la satisfaction des besoins et les formalise sous la forme d'une pyramide montrant la hiérarchie des besoins dans le travail

Figure n° 5: Pyramide de Maslow



Besoins physiologiques ou besoins primaires

Pour un salarié, les besoins primaires renvoient à ce qui va permettre, d'abord, d'assurer sa subsistance il s'agit donc du salaire, des avantages, des heures supplémentaires.

Besoins de sécurité sont définis par le type de contrat de travail, la retraite, la sécurité sociale les droits d'ancienneté, la représentation et la défense par les syndicats ou représentants du personnel, la participation aux résultats.

Besoins d'appartenance c'est le sentiment d'appartenance à la communauté « entreprise », de faire partie d'un groupe de travail.

Besoins de reconnaissance, d'estime de soi correspond au titre et statut dans l'entreprise, à l'autorité sur d'autres personnes, à la reconnaissance des résultats obtenus, au sentiment d'être écouté, consulté, apprécié.

Besoins d'accomplissement, de réalisation de soi. Il s'agit de la fierté du travail accompli, le contrôle des événements qui vous affectent, le besoin d'acquérir de nouvelles compétences, le sentiment d'accomplissement, de développement personnel.

Dans cette pyramide des besoins, on se rend compte qu'un individu (ou un groupe) ne peut passer à un stade supérieur que s'il a acquis le stade inférieur. Une personne ne peut donc être autonome, se réaliser que si le besoin de sécurité et d'appartenance (à un groupe) ont été acquis.

L'enrichissement du travail

Herzberg en 1959 voulait dépasser la conception de la division du travail mais aussi d'une conception basée sur les seules relations humaines. Il a mis en évidence **la théorie des motivations**. Il a montré que certaines choses dans l'entreprise étaient source de motivations : augmentation des mécanismes d'autocontrôle, l'introduction de tâches et de responsabilités nouvelles, réalisation d'ensemble et non d'une partie de la tâche, augmentation de la responsabilité, de l'autonomie, de l'initiative... et que d'autres étaient source de mécontentement (le salaire, les conditions de travail, présence d'un chef...)

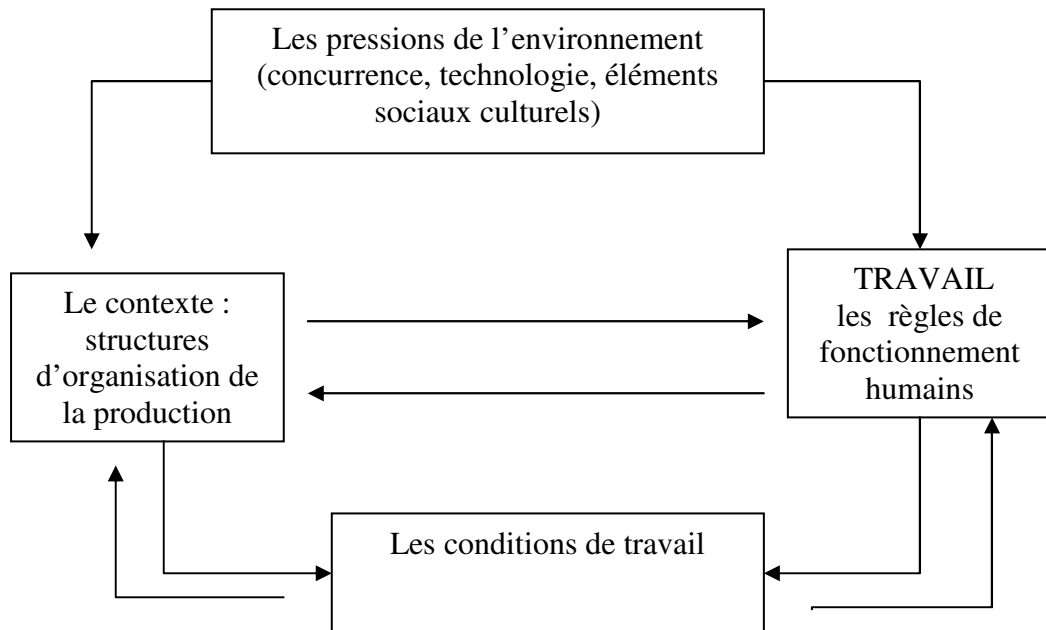
Toutes ces théories ont mis en évidence que la rationalisation du travail, la division du travail étaient à relativiser, car les ouvriers ont besoin de voir, de faire l'ensemble des opérations, de les comprendre. L'ouvrier est intelligent. Tout cela a bouleversé la vision de l'entreprise, le management et l'implication des salariés dans l'entreprise.

L'approche systémique du travail

De l'approche systémique, on retiendra seulement ici le modèle développé par R. Sainsaulieu car il met l'accent sur le système de relation qu'il suscite ; ces relations sont particulièrement intéressantes dans notre approche.

L'organisation est considérée comme un système composé de différents éléments qui établissent entre eux une coopération pour accomplir une tâche. L'homme est déterminé à agir d'une certaine façon par l'ensemble des contraintes environnementales qui s'exercent sur lui.

Figure n° 6 : Modèle du travail de Sainsaulieu



Dans ce modèle on voit la présence des travailleurs, de l'humain dans le travail (règles de fonctionnement humain) et tout ce qui agit sur le travail de l'homme : les conditions de travail, le contexte, la pression de l'environnement. L'homme est au centre de l'entreprise donc de la société ce qui accroît l'importance des échanges internes.

L'approche socio technique

Cette approche du travail introduit l'idée que l'individu agit en fonction de l'image qu'il se fait de lui même et de la représentation de la situation qu'il a construite et cela pas seulement en fonction des données objectives de la situation. Les phénomènes de résistance au changement sont interprétés en termes de mécanismes de défense contre l'anxiété.

Selon ce courant, les changements organisationnels impliquent une participation importante des sujets.

Toutes ces approches montrent la complexité du travail, de nos rapports au travail et des valeurs qu'on lui accorde.

4-1-4 : Changement dans le rapport au travail

Le travail a changé. Le rapport au travail est différent. On est maintenant sur une logique de circulation au cours de la vie professionnelle.

- En 1950-1970 avec le plein emploi on ne s'orientait qu'une seule fois. On faisait souvent toute sa carrière dans la même entreprise avec un seul métier.
- Dans les années 1970-1980 : Les personnes avaient un seul métier mais faisaient plusieurs entreprises, s'orientaient plusieurs fois.
- De 1980-1985 : Pour s'adapter aux évolutions technologiques et organisationnelles, les personnes pouvaient exercer plusieurs métiers dans la même entreprise.
- A partir de 1985 avec plus de 12% de chômage il est apparu une forte variation des formes et des contenus des emplois. On pouvait exercer plusieurs métiers dans plusieurs entreprises. Les changements sont importants, souvent non prévus et dans une absence de pilotage. Le salarié se retrouve seul pour piloter ces changements ou les subir.

4-1-5 : Les étapes de vie au travail de Danielle Riverin Simard

Dans une trajectoire professionnelle, Danielle Riverin-Simard distingue 9 étapes de vie au travail qu'elle répartit en trois grandes périodes (2004). Elle propose un voyage dans un espace planétaire où dominent trois planètes ; la **planète Ecole**, la **planète Travail** et la **planète Retraite**.

Nous retiendrons essentiellement son approche quant à la planète travail. Les travaux de D. Riverin-Simard se situent dans un environnement culturel et économique différent de ce que nous vivons depuis ces dernières années ; en retenant ses propositions, nous ne négligerons pas les évolutions imposées, depuis, par la crise économique et la montée du chômage. En effet, aujourd'hui, sur la planète travail, la personne est de moins en moins en position de pilotage autonome.

► La première période, atterrissage et exploration (23 à 37 ans) :

- de 23 à 27 ans il s'agit d'une stratégie d'**insertion** sur le marché du travail, c'est-à-dire le passage de la planète Ecole à la planète Travail ;
- de 28 à 32 ans c'est la recherche d'un chemin professionnel prometteur offrant la meilleure relation moi-milieu;
- de 33 à 37 ans est une course professionnelle dont les buts sont reliés à la **reconnaissance** de son savoir-être ou savoir-faire.

► La seconde période, réflexion et prise de distance (38 à 52 ans) :

- de 38 à 42 ans c'est la recherche de nouvelles lignes directrices basées sur une lecture de leur utilité professionnelle ;
- de 43 à 47 ans il s'agit de la quête du fil conducteur de son histoire professionnelle;
- de 48 à 52 ans les personnes s'affairent à une modification de trajectoire professionnelle.

► Le dernier tiers de la vie au travail, passage de la planète Travail à la planète Retraite.

- de 53 à 57 ans il s'agit de la recherche d'une sortie prometteuse du marché du travail en mettant en priorité la démonstration de l'utilité de leur compétence ;
- de 58 à 62 ans correspond à l'entrée dans le champ gravitationnel de la planète Retraite ;
- de 63 à 67 ans c'est l'arrivée de la retraite et marque le temps du bilan.

Nous pouvons rapprocher les travaux de Daniel Riverin -Simard des 6 types de personnalité vocationnelle décrit dans la typologie de Holland (1992) : l'artistique, le conventionnel, l'entrepreneur, l'investigateur, le réaliste et le social.

Le réaliste : les personnes de ce type exercent souvent des tâches concrètes. Habiles de leurs mains, les réalistes se servent d'outils, font fonctionner des machines, aiment construire réparer. Les réalistes aiment le travail de plein air et dépenser de l'énergie physique.

L'investigateur : ce sont des personnes qui observent avant d'agir, elles ont une bonne capacité d'analyse et ont des connaissances théoriques. Le savoir est valorisé. Plutôt introverties, méthodiques et rationnelles, elles ont besoin de comprendre les choses.

L'artiste : est une personne qui aime les activités qui lui permet de s'exprimer librement. Intuitive, sensible, passionnée elle préfère le travail de création. Elle n'aime pas la routine de bureau.

Le social : les personnes de ce type aiment le contact avec les autres dans le but d'aider, de les informer de les éduquer. Elles sont soucieuses de la qualité de leurs relations avec les autres. Elles ont un bon sens des responsabilités et de la facilité à s'exprimer. Elles ont peu de compétences manuelles.

L'entrepreneur : aime influencer son entourage. Les personnes de ce type ont une capacité de décision le sens de l'organisation et savent vendre des idées autant que des biens. Elles savent mener à bien leurs projets. Ambitieux, dominant, confiant en soi sont leurs traits de personnalité.

Les conventionnels : ont une préférence pour les activités précises, méthodiques axées sur un résultat prévisible. Les personnes de ce type s'occupent de l'ordre de la bonne organisation matérielle de leur environnement. Elles n'improvisent pas. Elles aiment classer, tenir à jour des registres ou dossiers. Perfectionnistes, calmes, respectueuses de l'autorité.

Le principe est le lien entre les préférences vocationnels et les traits de personnalité de l'individu. Le choix d'une profession ou ses préférences professionnelles s'avèrent une expression de la personnalité de l'individu selon Holland. Notre façon d'être au monde est différente selon les personnes et les temps de la vie.

Ce croisement entre les étapes de vie au travail et les types de personnalité des ouvriers peut nous permettre d'adapter notre accompagnement selon l'évolution de leur emploi, leur évolution professionnelle, les transitions professionnelles.

4-1-6 : Les transitions professionnelles

Le changement dans le monde de l'entreprise fait vivre aux salariés de nombreuses transitions qui ne sont pas toujours faciles en particulier pour le public en situation de handicap, déficients intellectuels...

D Riverin Simard définit 4 types de transitions professionnelles :

Les transitions intra-individuelles il s'agit des étapes de vie, de développement.

Les transitions intra-culturelles qui correspondent aux âges sociaux, aux différents mouvements dans la carrière.

Les transitions intra-organisationnelles sont les modifications des tâches des activités dans le cadre d'une restructuration d'entreprise par exemple

Les transitions inter-organisationnelles peuvent être définies par le changement d'employeur, d'entreprise, de chef

Les différentes natures des transitions donnent à penser qu'il faut élaborer des modes d'accompagnements différents selon la nature du public et de la transition. En effet, les transitions selon qu'elles sont anticipées, ou imposées ne seront pas vécues de la même façon par la personne.

4-1-7 : Les valeurs du travail

S'il existe une valeur travail, celle-ci semble être constituée par un ensemble de plusieurs valeurs accordées au terme même, avec des variations selon les époques et les personnes auxquelles elles sont attribuées.

Nous pouvons distinguer ou rapprocher les valeurs thérapeutiques, sociales économiques, politiques.

La valeur thérapeutique du travail est attribuée dès la fin du XIX^{ème} siècle. « *Les bienfaits attribués au travail sont partout les mêmes, ordre, tranquillité discipline sont les leitmotive des apôtres du travail thérapeutique. Il faut considérer également son aspect sédatif en ce qu'il représente : une canalisation de l'énergie voire une fatigue bienfaisante est-il dit pour le malade, mais bienfaisante aussi, on peut l'imaginer, pour les soignants* » note JP Arveiller dans son livre « Au travail » (1991, p 33)

Valeur thérapeutique réelle ou alibi pour parer aux dépenses procurées par l'internement de ces malades ou pour l'ordre de la société ?

G. Herman (2007, p 255) a une approche de l'importance du travail en rapport avec la santé mentale des individus. Il explique que « *le travail participe à la santé mentale de l'individu en lui assurant non seulement les rentrées financières nécessaires à son bien-être matériel mais également en assumant d'autres fonctions, dites latentes tout aussi indispensables. Ces fonctions sont liées à la réalisation concrète du travail, dans un contexte professionnel déterminé qui sous-tend des objectifs collectifs, le partage d'expériences communes et une construction identitaire forte. Lorsque l'emploi fait défaut, les fonctions latentes ne sont pas assumées, pas plus que la fonction explicite du salaire* »

De nos jours c'est plus dans la création artisanale artistique et par les relations sociales qu'il procure que l'on situera la valeur thérapeutique du travail.

La valeur sociale du travail est à rapprocher de la valeur politique et économique en ce sens qu'il est source de relations sociales, d'échanges entre les individus et de participation à la vie de la cité. Il s'agira de la participation de l'individu aux luttes collectives au sein de la société mais aussi de l'acquisition d'un statut social.

Selon Sainsaulieu, le travail est source d'identité « *l'expérience du travail fait sans cesse découvrir et redécouvrir la forme d'accès à l'identité et désigne par là au sujet les valeurs qu'il tire de son action dans les rapports de pouvoir* » (1988, p 348). « *Le travail constitue le moyen principal d'indépendance dans une économie de marché* » (1988, p 369).

La valeur philosophique du travail se situerait plus dans le sens donné à l'existence.

André Malraux dans la condition humaines cité par Claude Chalaguier illustre bien ce propos « une civilisation se transforme lorsque son élément le plus douloureux – l'humiliation chez les esclaves, le travail chez l'ouvrier moderne – devient tout à coup valeur, lorsqu'il s'agit plus d'échapper à cette humiliation, mais d'en attendre un salut, non d'échapper à ce travail mais d'y trouver sa raison d'être (1993, p 105) »

La valeur philosophique peut ainsi rejoindre la valeur thérapeutique qui aide à la construction de la pensée et permet de concrétiser ses objectifs de vie sur une matière palpable ou non.

Jean Jaurès cité dans le précis de philosophie nous donne une définition qui correspond bien à ce parallèle entre valeur philosophique et valeur thérapeutique : « *le travail est l'acte créateur par lequel l'esprit, la pensée, la conscience impose sa forme et son unité la matière. Qu'il s'agisse de l'objet fabriqué par l'artisan ou du marbre façonné par l'artiste ou de l'infinie matière informe et obscure des mots que le poète façonne en rythme souverain, toujours le travail créateur se caractérise par ceci, qu'il impose à la matière diverse, confuse et obscure, la forme de l'esprit, la forme de la pensée la forme de la conscience* ». (1957, p 78)

La valeur thérapeutique et philosophique rejoint ce que Renaud Sainsaulieu a étudié dans « l'identité au travail » « *le travail de métier est une valeur parce qu'il permet d'accéder à la conscience de soi et de bâtir un monde social sur la reconnaissance de l'originalité des individus* » (1988, p 360)

La valeur religieuse que nous retrouvons dans la Bible, évoque la rudesse, l'affrontement à la nature afin de gagner sa nourriture, gagner son pain à la sueur de son front.

Il est dit entre autre « *Maudit soit le sol à cause de toi- à force de peine tu en tireras subsistance tous les jours de ta vie. Il produira pour toi épine et chardons et tu mangeras l'herbe des champs. A la sueur de ton visage tu mangeras ton pain jusqu'à ce que tu retournes au sol-puisque tu en es tiré* » ⁵ Ce qui nous montre que le travail doit être pénible pour nous aider à obtenir notre rachat. Cette notion a longtemps été présente au cours des siècles et le demeure encore probablement chez certains. Schnapper va même jusqu'à dire que « les ouvriers adultes sont [...] les plus enclins à formuler la norme du travail comme l'honneur de l'homme » car dans les milieux pauvres, « *le travail emprunte quelque chose du sacré de la vie elle-même* » (1981/1994, p 120).

4-2 : Différenciation travail-emploi-métier et notions d'insertion, d'exclusion

Toutes ces valeurs que l'on accorde au travail montrent l'importance de celui-ci dans notre société. Cependant, il nous faut également, compte tenu du contexte actuel, distinguer plusieurs termes et axes du travail et faire le lien avec notre public qui travaille dans une entreprise particulière.

⁵ La bible Traduction Ecole Biblique de Jérusalem Desclée de Brouwer Genèse 3 versets 17-19

De nos jours le terme travail nous ramène à l'idée d'emploi salarié caractérisé dans les sociétés à économie de marché fonctionnant avec le système de l'offre et de la demande. On ne peut plus parler de travail sans parler d'emploi et donc aussi de chômage. Faisons la distinction entre ces différents termes qui nous apparaissent importants quant on parle de travail : l'emploi, le métier la profession.

4-2-1 : Travail, emploi, métier et profession

On ne peut plus parler de travail aujourd'hui sans parler d'emploi et de chômage. Il convient donc de faire d'abord la différence entre travail et emploi.

S Paugam (1991, p 16) distingue 4 situations possibles :

- Stabilité dans l'emploi et satisfaction dans le travail (intégration réussie)
- Stabilité de l'emploi mais insatisfaction dans le travail (intégration laborieuse)
- Instabilité de l'emploi et satisfaction dans le travail (intégration incertaine)
- Instabilité de l'emploi et insatisfaction dans le travail (intégration disqualifiante)

Avec cette typologie, on voit que l'emploi correspond à un statut qui peut être plus ou moins stable alors que le travail, lui, correspond à l'activité, la tâche réalisée dans le cadre de son emploi (activité qui peut être considérée comme plus ou moins satisfaisante par les individus) : c'est le travail dans l'emploi.

Le travail rémunéré est primordial parce que d'une part il apporte un confort financier indispensable au confort matériel et que, d'autre part, il vise à la réalisation de soi. Cependant, on peut exécuter un travail parce que là est notre compétence -ce qui relève du concept métier- sans pour autant être employé ET rémunéré. Un travail, une activité peuvent être non rémunérés, ce qui n'est pas le cas d'un emploi.

Un **emploi** peut être défini comme une occupation plus ou moins stable confiée à une personne, un travail rémunéré, une fonction, un statut. Mais il faut noter que l'on peut être employé sans pour autant développer les compétences propres à un métier. C'est l'exemple des jeunes qui occupent un emploi sans avoir appris un métier.

Un métier est caractérisé par une spécificité exigeant un apprentissage, de l'expérience, un savoir faire... et entrant dans un cadre légal, une **maîtrise reconnue de compétences spécifiques**. Historiquement on parlait de corporation c'est-à-dire « un regroupement dont les membres sont soumis à une discipline collective pour l'exercice d'une profession ».

Actuellement, la référence est constituée par les fiches ROME qui répertorient tous les métiers existants. Le métier fait parti du champ des compétences.

Une **profession** quant à elle relève du statut social. En même temps qu'on a un métier, on en possède les attributs. MC Thibault l'explique dans sa thèse (2000, p 137) « *la notion de profession se définit comme une étape « supérieure » au métier dans une hiérarchie sociale* ». Le Robert définit d'ailleurs la profession comme « *un métier qui a un certain prestige par son caractère intellectuel ou artistique, par la position sociale de ceux qui l'exercent* ».

MC Thibault cite dans sa thèse (2000, p 135) P Caspar et MJ Vonderscher « *parler de profession c'est franchir un nouveau stade. Cela signifie que des personnes exerçant un même métier se sont organisées pour se donner une autonomie et un pouvoir d'autocontrôle sur la composition et les activités des membres de leur groupe* ». (1986, p 14-15)

Une personne en situation de handicap trouve un emploi en entreprise adaptée souvent après un long parcours de demandeur d'emploi, de chômage, comme les statistiques de la partie contextuelle l'ont montré. Une personne est recrutée en entreprise adaptée la plupart du temps sans métier, sans qualification, suite à des échecs successifs en emploi ordinaire principalement parce qu'elle possède une reconnaissance de travailleur handicapé, reconnaissance administrative octroyée par la MDPH qui l'oriente vers ce type d'entreprise.

Serge Paugam (1991, p 16) fait la distinction entre ces deux notions : travail et emploi et construit son analyse autour d'elles. Il considère que « *le rapport au travail et le rapport à l'emploi constituent deux dimensions distinctes de l'intégration professionnelle, aussi fondamentales l'une que l'autre. C'est ainsi que le type idéal de l'intégration professionnelle a été défini comme la double assurance de la reconnaissance matérielle et symbolique du travail et de la protection sociale qui découle de l'emploi.* »

4-2-2 : Emploi est-il synonyme d'insertion, intégration

L'Entreprise Adaptée est elle un lieu d'insertion ? d'intégration ? Mais qu'entendons-nous par insertion ? par intégration ?

Intégrer du latin « integrare » signifie : « faire entrer dans un ensemble plus vaste » c'est l'action d'incorporer un ou plusieurs éléments étrangers à un ensemble constitué, d'assembler des éléments divers afin d'en constituer un tout organique ; c'est le passage d'un état diffus à un état constant » (les trésors de la langue française, 2002) Pour les personnes handicapées il s'agirait donc, à l'aide d'un emploi, de les faire entrer dans la vie sociale avec pour objectif la possibilité d'évoluer dans un cadre de vie ordinaire.

En ce qui concerne **l'insertion** si l'on se rapporte au Petit Larousse c'est « l'action d'introduire, de placer parmi d'autres ». Renaud Sainsaulieu a défini le travail comme une institution (comme l'était l'école) c'est à dire un lieu de socialisation et d'intégration des travailleurs. L'insertion peut donc se voir sous deux aspects : la socialisation c'est-à-dire « l'assimilation progressive des règles de vie, des habitudes, des repères et des valeurs » et l'adaptation soit « le processus qui permet à une personne de s'intégrer à un environnement, un groupe, une organisation, une fonction ». Cl Dubar dans le dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation note sur l'insertion que « ce n'est qu'à partir du milieu des années 70, avec la montée du chômage, que l'insertion est devenue un problème social qui a nécessité la mise en œuvre, par l'Etat, de dispositifs publics d'aide à l'emploi... » (1994, p 530-535). La loi de 1987 relative à l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés et celle de 1988 sur le revenu minimum d'insertion (le RMI) font entrer ce terme dans les textes juridiques et montrent l'apparition d'une politique dite d'insertion. Cette dernière est sans doute le résultat de l'apparition, vers 1975, du chômage et à sa progression dans les années 80 ce qui a favorisé l'apparition du phénomène d'exclusion. Les lois sur le handicap ont d'ailleurs longtemps été orientées essentiellement sur l'insertion professionnelle des personnes. La création de l'AGEFIPH concrétise aussi l'ancrage professionnel de l'insertion. L'insertion a donc été, avant tout, considérée comme professionnelle... et elle l'est toujours. La loi actuelle sur le handicap (loi 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées) rappelle que l'emploi des personnes en situation de handicap en milieu ordinaire est prioritaire tandis que le milieu protégé doit être exceptionnel.

Paradoxalement au moment où le travail diminue, on s'attache à insérer par le travail les personnes en situation de handicap, l'insertion n'est pourtant pas que professionnelle.

Il faut faire une distinction entre insertion sociale et **insertion professionnelle** cette dernière étant définie comme toute action qui permet de trouver sa place dans le marché de l'emploi. **L'insertion sociale** peut être définie comme une mise en relation d'une

personne avec des individus ou un groupe d'individus. L'insertion sociale est mentionnée dans la loi de 2005 dans son intitulé sur l'importance de « la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

Si on reprend les définitions, l'insertion professionnelle peut être considérée comme une étape vers **l'intégration sociale**, phénomène plus durable, plus global qui suppose une interdépendance une complémentarité des individus entre eux. **L'intégration peut être considérée comme la résultante d'une insertion réussie.** En entreprise adaptée, les personnes en situation de handicap ont un emploi (adapté), un salaire comme tout salarié. Pour cela on peut dire que l'EA est un lieu d'insertion (professionnelle) : la personne à un emploi, un salaire lui permettant d'être insérée dans la communauté des travailleurs mais lui permet-il une intégration sociale plus large : payer son loyer s'acheter des vêtements, de la nourriture, avoir des activités extra professionnelles... ?

L'insertion sociale pour des personnes déficientes intellectuelles passe aussi par la gestion du quotidien, du temps libre, des loisirs et c'est souvent à ce niveau que leurs difficultés sont présentes.

A propos de marginalisation

Il nous faut aussi parler de la marginalisation pour les salariés en entreprises adaptées car l'entreprise dans laquelle ils travaillent est particulière et certains le vivent comme une honte. Un marginal est « quelqu'un qui vit en marge de la société » ce qui n'est pas le cas des salariés d'entreprise adaptée mais certains peuvent vivre leur situation comme en dehors de la norme. Car, il faut souligner, ces personnes travaillent parmi d'autres travailleurs handicapés, ils se retrouvent entre eux (80% de personnes en situation de handicap en entreprise adaptée) et non intégrés dans une entreprise classique. Certains vivent cette situation comme marginalisante et n'ont aucune fierté à travailler en entreprise adaptée.

La définition de marginalisation est le « Fait de rendre marginal d'exclure un groupe d'individus ». On pourrait se poser la question en ce qui concerne la mission de l'entreprise adaptée ? N'est-elle pas synonyme, en quelque sorte, d'une mise à l'écart d'individus ?

L'exclusion sociale est la marginalisation, la mise à l'écart d'une personne ou d'un groupe en raison d'un trop grand éloignement avec le modèle dominant d'une société. C'est un processus plus ou moins brutal de rupture parfois progressive des liens et réseaux

sociaux. L'exclusion sociale est souvent consécutive à une perte d'emploi, au surendettement ...

Comme nous l'avons déjà dit, on peut difficilement de nos jours séparer, le travail rémunéré, l'emploi, du « **chômage** » qui est lui-même caractérisé par l'absence de travail ou période d'inactivité salariée. Le travail étant vecteur d'insertion et d'intégration sociale, ne pas en avoir est t'il synonyme de marginalisation, d'exclusion ?

4-2-3 : Le non emploi synonyme d'exclusion ? de marginalisation ?

Un fait nouveau est survenu au cours des 40 dernières années : la montée du chômage qui a entraîné l'apparition d'un phénomène d'exclusion auquel sont confrontées plus que tout autre les personnes en situation de handicap. La modernisation de l'économie actuelle, la robotisation de l'appareil de production laissent peu de place aux personnes déficientes intellectuelles, de bas niveau de qualification qui deviennent de plus en plus en situation de handicap et se retrouvent dans le cycle de l'exclusion malgré nombres de textes de loi pour l'endiguer.

La perte d'un emploi pour un individu devrait être vécue comme une période de transition entre deux périodes d'occupation par le travail. Mais le doute qui s'est installé quant au retour au plein emploi pour la majorité des citoyens, le nombre important de demandeurs d'emploi font que le chômage préfigure l'exclusion, ce qui est particulièrement difficile à vivre pour des personnes en situation de handicap qui sont déjà très fortement touchées par la stigmatisation et la marginalisation.

Le chômage, ce non travail imposé, n'est pas vécu de la même façon que les loisirs d'un travailleur qui est lui aussi un non travail. Le travail a beaucoup évolué et il est admis depuis 1936 avec l'instauration des congés payés et de la semaine de 35 heures que l'on puisse ne pas travailler sans pour cela être un « exclu ». Dans notre société, l'insertion passe nécessairement par le travail mais en cette période de crise le travail doit-il être la seule voie vers l'intégration des personnes en général et notamment des personnes en situation de handicap mental ?

Une autre forme de travail : S'appuyer sur le travail rémunéré fournit un cadre mais il existe une autre forme de travail, d'activité, d'occupation non rémunérée tout aussi important. Il faut parler aussi **des loisirs**, activités non rémunérées apparues avec la baisse du temps de travail, font aujourd'hui aussi partie intégrante de la vie d'adulte. Sans rémunération, l'activité des femmes au foyer, le bénévolat...n'est pas considéré comme un travail...et pourtant ... Serge Paugam note qu' *« il y a aussi le travail hors emploi, car il faut bien faire la différence entre un emploi, c'est-à-dire le statut qui implique une activité professionnelle, et le travail au sens propre. En effet, un individu peut travailler sans forcément avoir d'emploi en réalisant diverses tâches (jardiner, bricoler, aider son voisin) mais les apports intrinsèques ne sont pas les mêmes car, dans ce cas précis, le travail ne remplacera jamais la “sécurité matérielle et financière, les relations sociales, l'organisation du temps et de l'espace” qu'assure un emploi. « Le statut de l'emploi définitif conditionne toutes les dimensions de la réussite sociale : vie familiale, satisfaction des besoins matériels (1991, p 57) »*. Cette approche nous conforte dans la définition de l'emploi comme activité rémunérée.

Le loisir est la partie autonome de l'existence de l'homme à la différence du caractère contraignant du travail. Mais il ne peut en disposer qu'après avoir acquis des moyens de subsistance, rémunérations du travail. Le travail rémunéré est donc facteur d'autonomie et permet les loisirs, qui relèvent alors du registre de l'activité.

4-2-4 : L'intérêt intrinsèque du travail

Le travail occupe une place centrale dans la vie des Européens : seule une minorité de personnes interrogées – moins de 20 % dans quasiment tous les pays – déclare que le travail n'est « pas très important » ou « pas important du tout » dans leur vie. En France, 70 % des habitants déclarent que le travail est « très important ».

En France, plus qu'ailleurs, l'emploi, le métier, l'activité professionnelle revêtent une grande importance pour la majorité des individus, comme en témoignent des enquêtes européennes sur les valeurs accordées au travail.

Il permet d'assurer non seulement un soutien financier nécessaire au bien-être matériel mais aussi à la réalisation de soi.

Corrélation entre importance accordée au travail et niveau de chômage.

En France et en Europe, un lien très fort existe entre l'importance accordée au travail et le taux de chômage : c'est dans les pays qui doivent faire face à un chômage de masse que les habitants considèrent le plus souvent le travail comme « très important ». Le taux de chômage et l'insécurité en matière d'emploi pourraient donc expliquer l'importance que le travail revêt aux yeux de nos compatriotes.

Les Français sont ainsi 42 % à penser qu'ils « s'accomplissent souvent dans le travail » pour une moyenne européenne de 30 % (Solom, 2006). Ils plébiscitent les notions d'accomplissement et de fierté.

Les différentes théories sur le travail permettent de montrer que de nombreuses choses se jouent au sein d'une activité à travers des situations de production.

4-3 : Théories sur le travail

4-3-1 : Théorie sur le travail de Christophe Dejours : la coopération

L'apport de Christophe Dejours permet de considérer sous un autre éclairage le travail comme un lieu social, d'apprentissage et de coopération, pour apprendre à vivre ensemble et non uniquement comme un lieu de souffrance et de mal être.

Sa vision sur le travail –le travail peut produire le meilleur (comme le pire) - a fait écho à nos perceptions sur le lien que pouvaient entretenir les personnes en situation de handicap avec leur activité professionnelle, leurs collègues, leur entreprise. Nous voulions centrer notre débat autour du positif qu'amène le travail, l'activité professionnelle. Le travail comme lieu d'apprentissage : le respect de l'autre, la solidarité, les principes de démocratie ... et il nous semble que c'est à l'organisation du travail de mettre en place des pratiques managériales adéquates permettant tous ces apprentissages.

C Dejours explique que le rapport au travail est une « *ressource pour la construction de la santé et l'accomplissement de soi, l'apprentissage du vivre ensemble et la recomposition des liens de solidarité* » (2009, p 8).

C'est le rapport au réel dans le travail en lien avec le temps qui est intéressant pour cet auteur : en effet, on apprend à travailler en travaillant, en faisant. Mais travailler n'est pas seulement un engagement individuel avec la matière, l'outil, c'est aussi travailler ensemble, un collectif qu'il appelle la **coopération** « *Travailler, cela passe aussi par des liens de coopération* » (2009, p 8). Co-opérer c'est opérer ensemble « *c'est ce qu'il faut collectivement inventer pour combler les lacunes, pour adapter ajuster les prescriptions formulées par la hiérarchie* ». (2008, p 293)

Travailler, c'est donc à la fois produire, agir, faire, avoir une activité et aussi vivre ensemble. La coopération constituée par le travail, par le faire ensemble sont constitutifs de notre monde, de notre société.

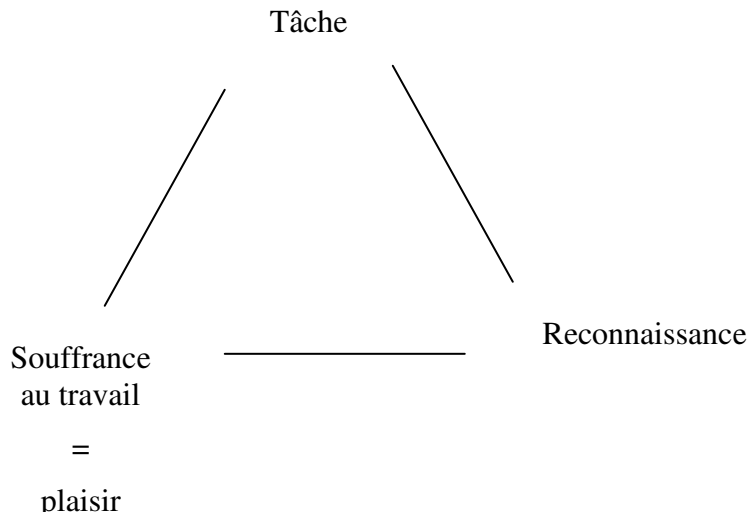
C Dejours a montré également **l'importance du lien et de la convivialité** dans cette coopération. En effet, pour coopérer il est nécessaire qu'il y ait une volonté collective qui permet la création de liens entre les individus, des liens de civilités « qu'il faut mettre en œuvre pour que puisse se constituer, sur le terrain, une équipe, un collectif uni pour travailler ensemble (2009, p 74) ». Malheureusement, les pratiques managériales actuelles sont tournées vers de plus en plus d'individualisation ce qui a pour conséquence la perte du vivre ensemble. Il affirme encore que vivre ensemble c'est aussi maintenir la convivialité au sein de l'entreprise : fêter les anniversaires, les naissances, les croissants du matin, pots... « *Lorsque la convivialité disparaît on voit apparaître la coordination autoritaire et bureaucratique* » pour Dejours (2009, p 83). Les règles de travail sont aussi des règles sociales du vivre ensemble.

Pour participer à cette co- opération, il faut que la personne y trouve un intérêt (qu'est que cela me rapporte ou m'apporte ?) Il y a bien sûr la **rétribution matérielle** on ne peut le nier mais il y a aussi la **rétribution symbolique** qui correspond à la **reconnaissance du faire** dont parle C Dejours dans son livre « Travail vivant » (2009, p 37) Ceci est en lien avec l'identité (chapitre suivant de ce mémoire).

On parle ici de la reconnaissance du travail par les pairs, par ceux qui connaissent le travail, de son utilité (jugement d'utilité) pour l'organisation, pour l'entreprise et de la reconnaissance du travail bien fait, de la qualité du travail (jugement de beauté). Cette

reconnaissance acquise permet en retour le sentiment d' «appartenance à un collectif, à un métier, à une communauté (2009, p 36) »

Figure n 7: Triangle de la psycho dynamique du travail selon Dejours (2009, p 107)



Cette « reconnaissance peut transformer la souffrance (du travail) en plaisir » (2009, p 37) avec l'apparition d'un sentiment d'accomplissement de soi.

Le travail permet une plus grande **autonomie** des personnes en situations de handicap qui ont parfois vécu des placements en foyer d'hébergement, en psychiatrie, chez leur famille. On pourrait penser que le travail n'est pas la liberté mais une contrainte « *le travailleur manuel soumis à la nécessité de gagner son pain quotidien, n'est pas libre* » dicit A Arendt cité par Dejours (2009, p 173). Mais, en même temps, c'est le travail qui a permis aux femmes d'être plus libres, plus autonomes, ce qui est du même ordre pour le public en situation de handicap. Financièrement plus indépendant, les personnes « handicapées » peuvent se permettre de ne plus bénéficier des services qui les suivent parfois depuis leur enfance. Grâce au travail, le sujet évolue : « *travailler alors, ce n'est pas seulement produire, c'est aussi se transformer soi-même et s'accomplir en tant qu'être autonome* » (2009, p15).

Les liens de coopération se créent tant avec les collègues (coopération horizontale) qu'avec la hiérarchie (coopération verticale) et ces liens ne sont pas que des liens sociaux, de civilité mais aussi des liens bâtis sur des rapports de pouvoir, de domination et de rapport de force. **Travail et autorité** sont donc liés, il n'y a pas de démocratie sans autorité et le

travail permet aussi l'apprentissage de l'autorité. En effet, le travail a été et sera toujours un enjeu majeur des rapports de domination. Cependant, l'autorité ne se décrète pas, elle s'acquiert et le respect de l'autorité passe par la confiance. C Dejours parle d'autorité conférée par le bas et fondée sur la compétence reconnue donc sur l'expérience du travail (2009, p 133).

L'autorité est acquise et reconnue par celui qui montre son aptitude à faire face. Mais cette reconnaissance doit être aussi incarnée dans le registre de l'être et pas uniquement dans le registre du faire. En effet, la capacité d'écouter, d'entendre, le partage de l'expérience constituent aussi des fondements de l'autorité. La posture, la philosophie de référence « faire le bien et non le mal » est tout aussi importante dans le ressenti de cet autorité. L'autorité *«commence dès qu'un sujet reconnaît qu'un autre sujet possède des aptitudes ou des qualités supérieures aux siennes propres pour faire face à la résistance du réel et qu'en vertu de ses qualités et aptitudes, lui revient un droit particulier à commander, à décider, à ordonner ou à gouverner sur des sujets consentants »* (2009, p 135).

L'autorité d'un chef repose aussi sur sa capacité à remonter les doléances de ses subordonnés, à les faire entendre par la direction mais aussi à traduire les attentes de l'institution, de l'entreprise c'est-à-dire à faire *« circuler les attentes du bas vers le haut et [...] du haut vers le bas »* (2009, p 142).

Le travail n'est pas seulement une activité il est aussi un rapport social avec des rapports d'inégalité, de domination et de pouvoir comme dans toute société humaine.

Cette théorie du travail montre la présence du lien, de la convivialité créée par le faire ensemble, la coopération. Cette dimension de coopération dans le travail attire notre attention en ce qui concerne l'Entreprise adaptée, terrain de notre recherche et nous interroge sur le fort investissement des ouvriers à leur poste de travail. Cette vision montre un fort lien entre travail, identité et reconnaissance.

D'autres auteurs comme Yves Clot se sont intéressés à cette importance du collectif dans le travail, dans l'apprentissage, dans le développement de l'autonomie et en particulier en travaillant autour du stress au travail et du pouvoir d'agir des ouvriers.

4-3-2 : Théorie du travail selon Yves Clot⁶

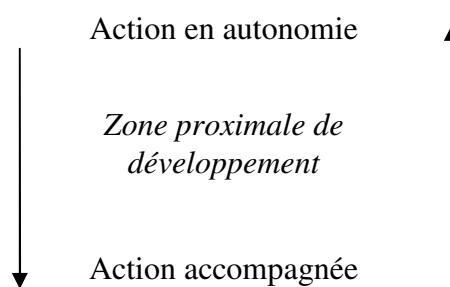
Les thèmes de recherche d'Y Clot concernent la santé au travail, le développement du pouvoir d'agir du travailleur. Son approche cherche à poursuivre l'œuvre de LS Vigotski dans le champ du travail.

Pour Vigotski les transmissions ne sont pas simplement d'ordres héréditaires mais aussi culturels. L'apprentissage est un processus d'appropriation des systèmes de ces outils; l'intelligence se développe grâce à certains outils psychologiques que l'enfant trouve dans son environnement parmi lesquels le langage (outil fondamental). Le problème dans certaines familles ou chez des enfants déficients intellectuels c'est leur difficulté à utiliser les codes de la société qu'ils n'ont parfois pas acquis. Il est nécessaire de continuer à accompagner les adultes (que ces enfants sont devenus) dans cet apprentissage.

La zone proximale de développement (ZPD) de Vygotski correspond à l'espace conceptuel entre la tâche que la personne peut effectuer seule et la tâche qu'elle ne peut pas réaliser.

La ZPD est donc tout ce que la personne peut maîtriser quand une aide appropriée lui est donnée.

Figure n° 8: La zone proximale de développement de Vygotski



A la suite de Vigotsky dont les travaux s'intéressaient aux enfants, nous postulons que la personne en situation de handicap peut réaliser et maîtriser des opérations difficiles pour

⁶ Professeur titulaire de la chaire de psychologie du travail du CNAM à Paris et directeur du centre de recherche sur le travail et le développement

elle du fait de son handicap, si elle est guidée et aidée. L'accompagnement ainsi mis en place se caractérise par une collaboration : c'est être présent en soutien, dans un cheminement aux côtés de la personne handicapée, faire avec elle mais jamais à sa place dans une démarche vers la réussite. Ainsi l'accompagnateur a bien une fonction de guide dans l'apprentissage pour permettre à la personne handicapée de se dépasser.

« Malaise au travail »

Dans son livre « le travail à cœur », Y Clot rappelle la place du travail dans le cœur des français : ce sont « *ceux qui accordent le plus d'importance au travail et ceux qui souhaitent le plus voir sa place réduite dans leur vie* » (2010, p 11) Il parle de « malaise au travail » qui reposerait sur l'hostilité des relations de travail et la « mauvaise qualité du dialogue social » (2010, pp 14-15) Pour lui les conflits au travail ne sont pas seulement de la souffrance au travail mais aussi la faute à « un dialogue social factice » (pp 27-28) qu'il dénonce.

Ses recherches ont montré l'importance que pouvait accorder le salarié à la qualité de son travail parfois en opposition aux actions mises en place ou demandées par la direction qui sont centrées sur des critères de rentabilité, de profit. Il explique que les ouvriers au sein de l'entreprise ont « *le sentiment que leur activité se retourne contre eux et plus largement contre une certaine qualité de vie sociale* » (2010, p 44).

La perte du collectif (qui se crée par le dialogue, l'échange, la convivialité et la coordination) au sein des entreprises est un élément de la dégradation de la qualité de travail : « *cette mémoire collective faites de sous entendus et de raccourcis sont autant de mot de passe pour agir dans un milieu de travail* » (p 95)

Ces situations dans l'entreprise peuvent générer du stress. Malgré les accords d'entreprises en ce qui concerne les risques psychosociaux et la mise en place des plans de prévention, le stress est toujours présent dans les lieux de travail. Pour ce psychologue du travail, « les employeurs se contentent du diagnostic sans prendre de vraies mesures » Ecouter ne suffit pas il faut aussi agir, mettre en place des actions.

Pour Yves Clot, les entreprises ne valorisent pas assez le « travail bien fait » et les employeurs ne consultent pas assez leurs salariés sur la qualité de leur travail. L'encadrement a tendance à oublier que les ouvriers sont aussi des sources de créativité.

En fait, il existe un écart entre la conception du « *travail bien fait* » du salarié et les mesures de performances imposées par l'entreprise. Les employeurs parlent de quantité alors que les salariés ont tendance à parler de qualité. Leur définition est donc différente et c'est sans doute sur cet aspect qu'il faudrait centrer l'action pour un mieux vivre au travail. Y Clot dénonce un « *souci de soigner les personnes là où c'est le travail qu'il faut soigner* » (2010, p 113)

Il définit le stress non pas comme la conséquence d'un déséquilibre entre la perception que la personne a des contraintes et de ses ressources pour y faire face mais comme « *l'écart perçu par les salariés entre ce qu'il faudrait faire et ce qu'ils sont tenus d'accomplir* » (2010, p 110) qui produit des effets sur leur santé et sur la qualité du travail.

Le pouvoir d'agir des ouvriers, des salariés

Les ouvriers ont tous besoin de donner du sens à leur travail. Pour donner du sens au travail, il faut créer une dynamique collective. Cette dynamique passe en partie par l'échange, le dialogue, les relations au sein de l'entreprise, du travail.

L'absence de dialogue et de coordination aboutit à des jugements contradictoires d'un acteur à l'autre et à des situations absurdes. Par sa réflexion sur le travail Yves Clot réhabilite le conflit et insiste sur le pouvoir des salariés d'agir sur leur situation. Il insiste sur la prise en compte des émotions en vue de la transformation des situations de travail. Il ne s'agit pas d'évacuer les conflits mais de travailler sur le vécu subjectif du travail.

Nous voyons bien que la direction a tendance à faire peser sur le salarié la responsabilité de sa souffrance par des comportements non adaptés et propose une prise en compte individuelle de ses difficultés qui ont tendance à confondre vie privée et vie professionnelle. Les entreprises cherchent à « *accompagner les salariés dans leur souffrance et à les réformer dans leur comportement* » (2010, pp 135-136) Yves Clot estime ainsi que ce travail est une affaire de collectif de travail et non une affaire individuelle.

Il affirme que les professionnels de l'organisation de travail doivent (aidé par un clinicien de l'activité selon lui) saisir qu'ils sont des êtres humains toujours responsables de ce qu'ils font, ce qui ne peut être mis en évidence qu'à condition de faire avec eux quelque chose d'autre que ce qu'ils font d'habitude, qu'à condition de rendre transformable leur activité (p 171). Il faut pour cela revenir au collectif. Pour réhabiliter le collectif, il faut sans doute tourner le dos à la communauté « protégée » et encourager au contraire la

pratique de la dispute professionnelle (2010, p 175) et dépersonnaliser les pratiques (2010, p 179-180) La redécouverte du métier peut passer par un partage de la réflexion sur le travail entre les salariés et « les clients ».

Y Clot réhabilite le conflit, le débat, la réflexion dans l'entreprise, le pouvoir des salariés d'agir sur leur situation. Notre public déficient intellectuel ou avec des troubles du comportement dont nous parlons dans ce mémoire est-il capable sans accompagnement aide et soutien au sein de l'entreprise ou à l'extérieur de développer ce « pouvoir d'agir » dont Y Clot parle?

Quand C Dejours affirme que la souffrance s'explique par un défaut de reconnaissance du travail par autrui, Y Clos se concentre, quant à lui, sur l'activité empêchée des salariés plus que sur leur impuissance. Ce dernier parle d'ailleurs du pouvoir d'agir des salariés : il développe un point de vue où domine la capacité des salariés à transformer le travail. Son étude donne au travail une place sociale. Lieu d'épanouissement de l'individu, il est aussi le lieu où les travailleurs veillent sur la qualité de leur travail, des produits mais aussi sur la qualité des relations sociales, de la vie de groupe. Cette vie de groupe est constituée par les salariés mais aussi les représentants du personnel, le CHSCT... toute personne faisant partie de l'entreprise, clients compris ainsi que les pouvoirs publics.

Conclusion chapitre 4 :

Ce chapitre sur le travail nous a montré que le travail rémunéré permet une intégration sociale et une insertion professionnelle. Mais l'évolution de l'emploi, de l'entreprise oblige l'adulte à gérer les transitions au sein de son activité professionnelle (chômage, temps partiel, formation...) et aussi des transitions sociales (passage à la retraite, maladie...). Avoir un travail, un emploi n'empêche pas l'individu de se sentir parfois exclu, marginalisé. L'évolution du rapport au travail et le travail qui change nous obligent à repenser le travail et à penser l'accompagnement des adultes au travail de façon accrue et plus encore en ce qui concerne la population de notre étude. L'accompagnement est fondamental face à l'apprentissage et aux transitions lors de tout changement. Nous aborderons ce concept d'accompagnement dans le chapitre III.

Avec 2 théoriciens du travail : Y Clot et C Dejours, nous avons appréhendé que le travail, par la coopération qu'il engendre, était source d'apprentissage tant de l'autorité, du vivre

ensemble, de l'autonomie, du pouvoir d'agir et surtout qu'il était source de reconnaissance identitaire. Cependant, de nos jours, on peut avoir un métier et ce n'est pas pour autant qu'on ait un emploi ; vice versa, on peut être employé mais sans pour autant développer les compétences propres à un métier : cela produit du déséquilibre dans la reconnaissance sociale donc dans l'image de soi.

Dans le travail, il y a un rapport subjectif à la tâche, un rapport individuel et également un rapport collectif que nécessite le « travailler ensemble » : la collaboration. Dejours parle de co-opération. Le travail en tant qu'activité collective est source de coopération et d'apprentissage du vivre ensemble ; en tant qu'activité individuelle il est un des fondements de l'identité et passe par la dynamique de la reconnaissance.

Nous allons donc dans le chapitre suivant nous intéresser aux concepts d'identité et de reconnaissance.

CHAPITRE 5 : LES IDENTITES ET LA RECONNAISSANCE

« Deviens qui tu es ! Fais ce que toi seul peux faire » Friedrich Nietzsche

Dans le contexte de notre étude du travail adapté, la politique en faveur des personnes en situation de handicap est basée sur l'identité professionnelle par l'attribution de la reconnaissance de qualité de travailleur handicapé (ou RQTH). C'est en ce sens qu'il est essentiel de travailler sur ce concept d'identité et en corollaire la reconnaissance. Nous partons du postulat que le travail permet la construction de l'identité de travailleur de ce public mais qu'il doit permettre aussi de construire son identité de citoyen, son identité sociale au sens large. C'est donc par la reconnaissance que cette construction identitaire peut se faire, s'étoffer, évoluer.

Quant on pense identité, de prime abord on pense à sa carte d'identité, son nom, son prénom cependant il n'y pas, loin de là, que ces aspects superficiels qui nous définissent.

L'enfant quand il naît n'a pas encore conscience de son identité. Sa première identité est définie par le nom qu'il porte, nom de sa famille, ainsi qu'un prénom choisi pour lui. L'enfant prend ensuite conscience de son corps et au fil du temps qu'il est fille ou garçon, il construit son identité sexuée. Sa famille lui transmet le langage, les codes sociaux mais aussi les valeurs et les normes qui l'aideront à développer alors des relations sociales. Mais elle transmet aussi un patrimoine culturel, économique et des liens affectifs. Cette socialisation participe au développement de l'identité.

Son identité va donc évoluer en lien avec l'environnement, la culture dans laquelle il grandit, l'histoire de sa famille... ses rencontres. Il apprend alors à se reconnaître des identités multiples liées aux relations et aux situations, à ajuster ses conduites à autrui et à prendre conscience de différents rôles. Au fil des rencontres, aux situations vécues, aux expériences, son identité va s'étoffer.

Ce chapitre se consacrera donc à une approche du concept d'identité, à travers sa définition et en s'appuyant sur les différents courants et des auteurs qui s'y sont intéressés afin de

dégager les éléments qui la construisent ou qui la perturbent. Dans un autre axe nous nous intéresserons au concept de reconnaissance de soi qui est en lien avec l'identité.

5-1 : Approche lexicale de l'identité

Le concept identité n'est pas simple à définir du fait d'une double approche : identique dans le sens pareil et/ou différent c'est à dire unique.

5-1-1 : Etymologie

Identité est étymologiquement rattachée au latin *identitatem* nom abstrait formé de *idem*, le même. D'un côté l'identité peut être traduite comme *mêmeté* du latin « *idem* » qui veut dire identique « Qualité qui fait qu'une chose, une personne est la même qu'une autre, que deux ou plusieurs choses ne sont qu'une, qu'il n'existe aucune différence entre elles » et de l'autre l'identité comme *ipséité* du latin « *ipse* » : ce qui constitue l'individualité, la singularité d'un être en tant qu'il est lui-même et différent des autres.

Ce qui montre, d'emblée, la présence de l'identique et du différent dans le terme d'identité.

5-1-2 : Définitions

Pour aborder le concept d'identité, le sens du terme doit être envisagé.

Selon la définition du Petit Robert : « *L'identité est le caractère de ce qui demeure identique à soi-même* » Dans le dictionnaire Larousse, l'identité est définie comme « *ce qui fait qu'une chose est exactement de même nature qu'une autre* » ; la notion est précisée lorsqu'elle s'intéresse à l'identité humaine ; il s'agit alors d' « *un caractère permanent et fondamental de quelqu'un, d'un groupe* » de la conscience qu'une personne a d'elle-même donc en tant qu'être unique. Ces définitions du mot attirent l'attention sur une caractérisation définitive portant à la fois sur l'identité d'une personne mais aussi d'un groupe.

On s'aperçoit que le terme identité est complexe dans la mesure où il se définit selon 2 sens proches de la contradiction : l'unique et le semblable

L'identité comme singularité, ce qui fait que la personne, voire la chose est unique, particulière (dont différente des autres). Mon identité est ce qui me distingue comme un

citoyen singulier. Mais être identifié c'est aussi être reconnu semblable ou identique, comme l'est un objet à un autre.

Dans une société en mouvement permanent, l'individu est obligé de progresser, d'être efficace, mobile, performant..., elle oblige les individus à se faire une place, à s'insérer, à se socialiser. Chaque individu doit s'affirmer comme sujet pour se faire reconnaître. Cependant cela devient difficile pour les individus en difficulté, qui stagnent, qui n'évoluent pas. Les identités doivent également s'adapter, évoluer.

Pour Jean-Claude Kaufmann, sociologue, le terme d'identité reste flou, et il est souvent utilisé à mauvais escient. La «carte d'identité» par exemple, est une somme d'informations factuelles, mais qui ne résumant en rien ce que nous sommes. Si un inconnu vous demande qui vous êtes, vous répondrez le plus souvent par "ce que vous faites" votre identité professionnelle : boulanger, infirmier, professeur... Pierre Tap dans l'ouvrage collectif d'Halpern (2009, p 55) définit quant à lui l'identité personnelle comme « *l'ensemble des représentations et des sentiments qu'une personne développe à propos d'elle-même* » L'identité relève donc de la **conscience de soi**. Dans ce même ouvrage Catherine Halpern explique que « *notre identité [...] est ce que nous sommes essentiellement et singulièrement et qui doit rester identique au travers des changements que nous subissons pour que nous restions la même personne* » (2009, p 20).

Alex Mucchielli dans son ouvrage daté de 2009 explique que l'identité n'est pas un état. C'est une manière de se définir soi même et les autres dans un contexte particulier.

La définition de l'identité peut se référer à différents critères définissant l'acteur en question : sa culture, son milieu de vie, son histoire, sa psychologie....Suivant les critères choisis on peut parler de différentes identités : identité objective si on prend les éléments connus et vérifiables, identité culturelle, identité groupale (appartenance à un groupe), identité sociale, identité professionnelle...Ces différentes approches montrent que l'identité seule n'existe pas ; il y a toujours un mot qui la complète : identité personnelle, sociale, professionnelle, de groupe....et donc, selon les identités dont il est question, les définitions sont différentes.

Cl Dubar (2010, p 10) explique la construction des identités par la socialisation et grâce aux diverses sphères d'activités de l'individu, il apprend à devenir acteur. Mais l'individu n'est pas uniquement le produit de la société. Pour De Gaulejac (2009, p 83) l'identité est un ensemble complexe bio-psycho-social qui se transforme tout au long de l'existence... en fonction des attaches, des rencontres du parcours selon ses différences appartenances.

5-2 : Les approches, courants théoriques sur l'identité

Nous avons vu qu'il existait de nombreuses définitions de ce terme, de ce concept, phénomène complexe et qui sont dépendantes de la discipline qui en parle, des références théoriques utilisées.

5-2-1 : L'identité en Psychologie

En psychologie, on parle essentiellement d'identité collective en tant que « conviction d'un individu d'appartenir à un groupe social reposant sur le sentiment d'une communauté géographique, linguistique culturelle... » mais c'est aussi « un ensemble de faits et de droits (date, lieu de naissance, nom prénom, filiation ...) qui permettent d'individualiser quelqu'un. »

Dans la théorie freudienne : l'identité est une construction entre le Moi, le Ça et le Surmoi dans un système fermé avec des discontinuités et des conflits. Erickson lui va dépasser la théorie freudienne pour mettre l'accent sur les interactions sociales dans la construction de la personnalité. Pour lui, l'identité se développe tout au long de la vie à travers huit phases auxquelles correspondent huit âges dans le cycle de la vie, avec également des conflits. Il invente d'ailleurs la notion de crises d'identité qui apparaissent au moment du passage d'une phase à l'autre.

- première phase : confiance versus méfiance fondamentale (de la naissance à 18 mois) au cours de laquelle un enfant en bas âge lutte avec la confiance ou la méfiance. Il doit apprendre que le monde n'est pas un endroit effrayant. Exposé à un environnement aimant et de consolidation il apprendra à faire confiance sinon il sera méfiant et verra le monde comme source de danger.

- Autonomie versus la honte et le doute (18 mois-3ans) cette première volonté d'être soi même est le pré-requis du sentiment de libre arbitre.
- Troisième phase initiative versus culpabilité (3-6ans) après avoir acquis la conviction d'être une personne autonome l'enfant est amené à définir ses ambitions, à prendre des initiatives.
- 4^{ème} phase : période de travail versus infériorité (6-12 ans) dans laquelle l'enfant manifeste un intérêt pour le monde extérieur Il s'identifie au travers ses succès scolaires et apprend à être compétent mais se voit différent des adultes (d'où sentiment d'infériorité). Il naît chez lui un sentiment d'incompétence et d'infériorité qui entraîne une confusion dans l'identité.
- 5^{ème} : identité versus confusion ou diffusion des rôles (12-20ans) Cette phase est la période de résolution des problèmes d'identité. L'adolescent recherche à savoir qui il deviendra : identité professionnelle, identité sexuelle... La présence d'adultes compréhensifs et capables de relations positives favorise la confiance en soi et la naissance d'une identité solide pour l'adolescent.

Les 3 derniers stades concernent la vie adulte

- 6^{ème} phase de jeune adulte est une période d'intimité par opposition à l'isolement (20-45 ans) l'identité est censée être acquise et permet d'établir des rapports adultes avec les autres (amitié, amour, ...) elle permet l'acquisition du sens d'intimité et de la solidarité par une confiance mutuelle en évitant un sentiment d'isolement.
- 7^{ème} phase de maturité : générativité versus stagnation (45-65 ans) : être adulte c'est être capable de s'engager dans l'expérience de la paternité (générativité) et être productif (produire un travail gratifiant et valorisant) Acquisition d'un sens de productivité en évitant l'égoïsme. La stagnation est le fait de la personne qui ne s'engage pas dans la génération future, ne s'intéresse qu'à elle-même.
- 8^{ème} phase dite de l'intégrité personnelle ou du désespoir (65-...) : la vieillesse devient un temps de réflexion qui permet un retour sur les événements d'une vie (sentiment d'une vie bien remplie ou suite d'occasions ratées et d'échecs, ou les 2)

Quant René Spitz, psychanalyste, met l'accent comme Donald Winnicott (avec l'importance du rôle du miroir) sur l'importance des interactions précoces dans la

formation du sentiment d'identité, Piaget insiste sur la notion de socialisation de l'individu à travers une intériorisation des représentations sociales à l'aide du langage.

La psychologie montre que l'identité se construit dans un double mouvement d'assimilation et de différenciation, d'identification aux autres et de distinction par rapport à eux. En psychopathologie l'identité n'est pas une valeur, elle est vitale ; L'identité insuffisamment fondée est synonyme de maladie mentale.

5-2-2 : L'identité en sociologie

L'apport des sociologues s'intéresse essentiellement au processus d'identification plutôt qu'à l'identité en tant que telle. L'identification est définie comme une appropriation par un individu d'une identité (ou d'une série d'identités) qui lui permet de jouer un certain rôle.

La sociologie étudie traditionnellement les représentations subjectives que se font les individus de leur position sociale, leur sentiment d'appartenance, de décalage et d'exclusion, et cherche ainsi à comprendre leurs trajectoires sociales sous leurs deux aspects objectif et subjectif.

Claude Dubar dans son livre sur la crise des identités parle du paradoxe de l'identité (2007, p 3) On définit d'abord quelqu'un par différenciation c'est-à-dire ce qui fait la singularité de quelqu'un ou de quelque chose. « L'identité c'est la différence » ; Puis on cherche à définir le point commun par rapport à un ensemble ou un groupe c'est-à-dire « l'appartenance commune ». L'identité est le résultat d'une identification double : identification de l'autre et identification par l'autre.

L'identité d'un individu est paradoxale : singulière et à la fois universelle car chaque être humain est à la fois unique et universel.

Une certaine vision statique de l'identité rappelée par A. Mucchielli (1986, p 29) avance que « la formation de l'identité est une affaire rapidement définitive ». L'identité serait rapidement finalisée. *« Selon cette vision, les acteurs sociaux sont fondamentalement influencés, dans les premières étapes de leur vie, par leur environnement et les choses qui*

s'y déroulent et qu'ils vivent » (1986, p 29). Certains disent même que « tout est joué avant 6 ans » ce qui est régulièrement démenti sur le terrain de l'éducation et du travail social.

On distingue un noyau identitaire individuel, un noyau identitaire groupal et un noyau identitaire culturel (normes, valeurs, représentations, coutumes, mœurs...)

Cette vision a oublié la dynamique du sujet lui-même. L'individu n'est pas uniquement le résultat de ces noyaux. Le groupe, la culture... agissent sur l'identité d'un individu mais il agit aussi sur eux. Le processus identitaire est, en effet, un phénomène dynamique et permanent, tout au long des étapes de la vie d'où l'importance du réseau de relations qui évolue aussi.

L'identité d'un être humain se construit dans l'enfance et continue de se construire tout au long de la vie. Mais l'individu ne la construit jamais seul : son identité dépend autant des jugements d'autrui que de ses propres orientations et définitions de soi. Pour Dubar, ainsi, *«l'identité est le produit de ses socialisations successives»*. Cette vision de l'identité est évolutive : il y a toujours une évolution ou un changement possible.

5-2-3 : A grands traits, l'identité selon P. Ricoeur

Pour Ricoeur, il y a primauté de l'unité c'est la première étape puis ensuite on intègre l'autre. On se construit une identité avec de l'altérité mais il faut au préalable une unité permanente. Cette double face de la notion, Paul Ricoeur la résume dans « Soi même comme un autre » en ayant recours à deux catégories : l'identité ipse et l'identité idem. Ou bien on distinguera l'identité d'un être parmi tous les autres en affirmant ce par quoi ils se ressemblent. Définir l'identité d'un être c'est découvrir ce par quoi il demeure semblable à lui même à travers le temps. C'est l'identité idem : une forme de permanence dans le temps de la réponse à la question « qui suis-je », ce qui reste identique à travers les changements. Paul Ricoeur l'a trouvée du côté de la parole donnée qu'il appelle le maintien de soi.

L'ipseité c'est la reconnaissance de soi par soi, le fait de se vivre comme étant soi même malgré les changements.

L'identité narrative est l'instance médiatrice entre les pôles idem et ipse.

5-2-4 : Dubar : la socialisation au cœur de la construction identitaire

Pour Claude Dubar, la socialisation est « un processus de construction d'identité c'est-à-dire d'appartenance et de relation » (2010, p 32) et elle ne se résume pas à une simple transmission de normes et de valeurs. Il faut prendre en compte la pluralité des milieux d'appartenance donc des formes différentes de socialisation.

Il parle d'identification primaire chez le jeune enfant pour aller vers une identification collective ou seconde qu'est le partage des valeurs et des normes (intégration sociale) (2010, p 53).

Pour lui, il y a 2 types de socialisation qui permettent de construire les identités des individus

- la socialisation primaire se construit dans l'enfance et combine des mécanismes de développement des capacités et de construction de règles, valeurs, signes issus de la famille d'origine mais aussi de l'univers scolaire. Les premières identités se construisent par assimilations et accommodations successives (crise des identités).
- La socialisation secondaire se construit en référence à des champs spécialisés d'activités. Elle permet la construction des identités sociales et professionnelles impliquant l'interaction entre des trajectoires individuelles et des systèmes d'emploi, de travail et de formation

Les individus doivent construire leurs identités sociales réelles à partir :

- 1- des identités sociales héritées de la génération précédente
- 2- des identités virtuelles (scolaires...) acquises au cours de la socialisation « primaire » dite initiale.
- 3- des identités possibles (professionnelles, conjugales, amicales...) accessibles au cours de la socialisation « secondaire » (2010, p 111).

Quant la socialisation primaire n'a pu construire une identité stable, la socialisation secondaire peut y remédier et construire une identité plus satisfaisante. Quant ce n'est pas possible il apparaît une destruction de l'individu qui entraîne l'exclusion du tissu social. C'est dans ces contextes difficiles que peuvent apparaître, selon Dubar, les crises d'identités : « l'identité n'est autre que le résultat à la fois stable et provisoire, individuel et

collectif, subjectif et collectif, biographique et structurel des divers processus de socialisation qui, conjointement, construisent les individus ... »(2010, p 105).

On voit dans toutes ces explications de l'identité qu'elle est complexe à définir

Il y a dans la construction identitaire un équilibre, une articulation entre les 2 processus : pour soi, pour autrui. Comme l'écrit Claude Dubar «on ne fait pas l'identité des gens malgré eux et pourtant on ne peut se passer des autres pour se forger sa propre identité» (2010, p 110).

5-3 : Les différentes formes identitaires

Il existe différentes formes d'identité comme nous l'avons vu au dessus : identités professionnelles, sociales, pour autrui, personnelles, conjugales, amicales, scolaires... Nous avons choisi de nous centrer, compte tenu de notre contexte, plus particulièrement sur l'identité au travail mais au préalable nous allons aborder l'identité personnelle et sociale.

5-3-1 : L'identité sociale

L'identité sociale englobe tout ce qui permet d'identifier le sujet et qui se réfère aux statuts que le sujet partage avec les autres membres de ses différents groupes d'appartenance (sexe, âge, métier, ...). L'identité sociale comprend les attributs catégoriels et statutaires qui se réfèrent à des catégories sociales où se rangent les individus (groupes, sous-groupes : «jeune», « étudiant », « femme », « cadre », « père »...). C'est souvent une identité «prescrite» ou assignée, dans la mesure où l'individu n'en fixe pas, ou pas totalement, les caractéristiques. On s'identifie Soi et les autres en utilisant des catégories (dénominations professionnelles, ethniques, régionales...) on parle d'actes d'appartenance.

La catégorisation est une méthode humaine pour comprendre le monde, en classant les choses, les êtres humains... en fonction des attributs que nous croyons qu'ils possèdent mais la complexité du tissu social (la psychologie, l'histoire, les autres,) ne permet pas toujours de mettre les gens dans des cases. D'après Goffman (1963/1975), à l'intérieur de

notre société, nous sommes tous répartis dans des catégories en fonction de certaines de nos caractéristiques personnelles, en rapport avec nos cadres sociaux.

Lorsqu'un individu va se présenter à nous, nous allons le classer dans une catégorie particulière, en fonction des attributs que nous croyons qu'il possède : son identité sociale (qui regroupe autant des attributs personnels que des attributs sociaux). Ce processus de catégorisation n'est pas toujours conscient. Ce qui est important c'est de mettre du lien entre toutes les catégorisations, que nous faisons parfois « naturellement », et qui font partie de tout un système, d'une globalité.

Cette dimension d'identité sociale de l'individu se situe à l'articulation entre l'approche sociologique et les apports de la psychologie. La société évoluant vers plus d'autonomie la construction de l'identité ne se fait plus autour d'un groupe restreint, une communauté mais dans le cadre de groupes diversifiés.

Dubar (2007, pp 54-55) a distingué 2 formes identitaires une ancienne et une qui se fait jour. La forme communautaire correspond à l'ancienne configuration de l'identité et qui est la manière d'identifier les individus à partir de leur groupe d'appartenance et la forme sociétaire, plus récente, qui présente l'identité devant se construire avec les multiples appartenances résultant de choix personnels. Les 2 formes sociales (communautaire et sociétaire) correspondent à 2 manières de s'identifier soi-même et d'être identifié par les autres.

On est, actuellement, en train de passer d'une forme communautaire à une forme d'identité sociétaire. Cependant pour cela il est nécessaire que les individus soient capables de faire des choix personnels avisés, réfléchis.

Pour Dubar, la construction identitaire s'effectue au travers d'un processus tant autobiographique c'est-à-dire les « identités pour soi », les identifications revendiquées par soi-même que relationnel c'est-à-dire les « identités pour autrui » correspondant aux identifications attribuées par les autres.

Figure n° 9 : Catégories d'analyse de l'identité - Dubar p 109

Processus relationnel	Processus biographique
Identité pour autrui	Identité pour soi
Actes d'attribution « quel type d'homme ou de femme dit-on que vous êtes »	Actes d'appartenances « quel type d'homme ou de femme dites- vous que vous êtes »
Identité - numérique (nom attribué) - générique (genre attribué)	Identité prédicative de Soi (appartenance revendiquée)
Identité sociale « virtuelle »	Identité sociale « réelle »
Transaction objective entre : - identités attribuées/proposées - identités assumées/incorporées	Transaction subjective entre : - identités héritées - identités visées
Alternative entre : - coopération –reconnaissance - conflits-non reconnaissance	Alternative entre : - continuité → reproduction - ruptures → production
Expérience relationnelle et sociale du pouvoir	Expériences des stratifications, discriminations et inégalités sociales
Identification à des institutions structurantes ou légitimes	Identification à des catégories jugées attractives ou protectrices
Identité sociale marquée par la dualité	

La dialectique entre les 2 axes relationnels : pour autrui ou biographique : pour soi est permanente.

Selon que l'on se réfère à une forme communautaire ou sociétaire, l'identité pour soi (biographie) ou pour autrui (relation) ne seront pas les mêmes :

- La forme communautaire de l'identité pour soi : Dubar parle d'identités héritées. On est dans la reproduction. Elle désigne l'appartenance à un groupe et à sa culture héritée.
- La forme sociétaire de l'identité pour soi est pour Dubar les identités visées ou d'identité narrative. L'individu produit son identité selon les catégories qu'il juge attractives.

- La forme communautaire de l'identité pour autrui représente les identités attribuées par les autres. L'identification statutaire se construit dans les diverses sphères de la vie sociale où les rôles et les statuts sont multiples.
- Dans la forme sociétaire de «l'identité pour autrui», il s'agit d'identités assumées, choisies. L'identification est faite en lien avec des institutions jugées structurantes.

L'identité sociale peut, selon Dubar parmi d'autres auteurs, avoir 2 configurations : l'identité sociale dite réelle ou l'identité pour autrui dite virtuelle. Pour Goffman l'identité sociale « réelle » est légitime pour soi. L'identité virtuelle, c'est « l'histoire qu'ils se racontent sur ce qu'ils sont » d'après Laing.

On parle d'actes d'attribution quand se sont les autres qui vous définissent (identité pour autrui) et d'actes d'appartenance quand vous intégrez pour vous l'identité (identité pour soi). L'identité « attribuée par autrui » « c'est par et dans l'activité avec d'autres impliquant un sens, un objectif et/ou une justification, un besoin qu'un individu est identifié et qu'il est conduit à endosser ou à refuser les identifications qu'il reçoit des autres et des institutions (2010, p 106) »

Cependant quand il y a désaccord entre l'identité sociale « virtuelle » et « réelle » que la personne s'attribue, des stratégies identitaires se mettent en place pour réduire cet écart (2010, p 107). Elle peut prendre 2 formes :

- Transactions externes ou objectives : accommodation entre identité pour soi et identité pour autrui.
- Transactions internes ou subjectives : assimilation des 2 identités en vue de produire de nouvelles identités (identité visée) plus conformes.

Notre étude portant sur des personnes reconnues travailleurs handicapés intéressons nous à ce terme qui donne une identité aux individus.

5-3-2 : Identité d'handicapée, identité stigmatisée

Le terme de « **travailleur handicapé** » est une expression, une catégorie particulière pour parler des personnes qui travaillent en entreprise adaptée. Il est aussi le terme utilisé par la MDPH pour « reconnaître » ces personnes en capacité de travailler (en milieu ordinaire, en EA ou en ESAT). Ces personnes présentes dans notre entreprise, salariées sont tous reconnus administrativement « travailleurs handicapés » et cela fait d'ailleurs partie d'un de nos critères de recrutement.

Stigmatiser, c'est le fait que des personnes possédant un attribut va les rendre différents des autres membres de la catégorie dans laquelle nous les avons placé et va alors les rendre inclassables. A l'extrême, nous les diminuons à nos yeux et ils risquent alors de cesser d'être des personnes ordinaires pour devenir des individus incomplets : c'est alors qu'on parle de stigmat. C'est dans ce cas que l'identité sociale devient stigmatisante. Plus le discrédit révélé est grand, et plus le stigmat sera fort.

5-3-2-1 : Qu'est ce que le stigmat ?

Le sens premier du stigmat est une marque corporelle, faite au couteau ou au fer rouge que les Grecs pratiquaient. Cette habitude proclamait que le porteur d'un stigmat n'était pas tout à fait humain ; c'était un criminel. Pour les Grecs, le but du stigmat était évident : il se devait d'être visible afin que son porteur soit identifiable immédiatement.

Aujourd'hui, le stigmat est une accusation sévère et publique, une flétrissure morale portée à l'encontre d'une personne, de ses actes, de sa conduite.

Pour Goffman (1963/1975, p 13) « le mot stigmat sert à désigne un attribut qui jette un discrédit profond [...] en réalité c'es en terme de relations et non d'attributs qu'il convient de parler. » D'autres auteurs comme Croizet et Leyens (2003, p 14) ont défini le stigmat comme : « *Une caractéristique associée à des traits et stéréotypes négatifs qui font en sorte que ses possesseurs subiront une perte de statut et seront discriminés au point de faire partie d'un groupe particulier ; il y aura « eux », qui ont une mauvaise réputation, et « nous », les normaux* »

La personne handicapée construit son identité à partir de tous ces éléments qui la catégorisent.

5-3-2-2 : *L'individu stigmatisé*

Les individus avec un stigmate vont acquérir une même expérience de ce qu'ils sont au fur et à mesure de leur socialisation. Goffman (1963/1975, p 45) distingue deux phases :

- Celle où l'individu apprend et assimile le point de vue des normaux et où il comprend l'image que la société a du stigmate. Il n'a pas encore forcément conscience d'être lui-même stigmatisé. Dans ce cas, c'est lors de cette phase qu'il comprend ce que serait, pour lui, de porter un tel stigmate.
- La seconde étape se présente quand la personne comprend qu'elle possède un stigmate, en connaît les conséquences et tente de s'y adapter.

Ces deux phases ne sont pas vécues de la même façon par tous les individus. Goffman (1963/1975, p 46) différencie quatre formes :

- Les individus ayant un stigmate inné se socialisent avec leur stigmate connu en même temps qu'ils apprennent et intègrent les critères sociaux de la norme à laquelle ils ne correspondent pas ;
- Malgré la protection que l'entourage met en place autour de l'individu stigmatisé, il va arriver un moment où la sphère protectrice ne va plus pouvoir être présente et où l'individu va « apprendre » son stigmate. C'est à ce moment que la personne prend conscience de ce que le monde extérieur pense d'elle ;
- Le troisième modèle correspond au cas où l'individu devient stigmatisé tard dans sa vie : c'est par exemple le cas des accidentés. Ils savent déjà tout de la perception du stigmate par la société et doivent apprendre à vivre avec ;
- La dernière structure va s'appliquer aux personnes qui changent de communauté (sociale et/ou géographique). Les normes qu'ils ont apprises ne sont alors plus valables à l'intérieur de ce nouveau groupe.

Goffman (1963/1975) montre que l'individu stigmatisé peut se trouver dans deux situations différentes : l'individu stigmatisé peut supposer que sa différence est connue ou visible, ou bien penser qu'elle n'est ni connue, ni immédiatement perceptible par les personnes présentes. Dans le premier cas, on va parler de l'individu discrédité, dans le

second, de l'individu discréditable. Néanmoins, un individu avec un stigmaté risque fort de vivre les deux situations.

Chaque individu revendique une identité sociale. Mais dans le cas de l'individu stigmatisé, si ses revendications sont les mêmes que les nôtres, il peut percevoir que les autres ne l'acceptent pas vraiment dans ce groupe qu'il considère comme devant être le sien. Il ne se sent pas sur un pied d'égalité avec les autres membres.

De plus, nous assimilons tous les mêmes normes de la société dans laquelle nous vivons. L'individu stigmatisé a aussi intériorisé ces critères sur son propre stigmaté. Il peut donc être sensible à ce que les autres voient de lui, comment ils perçoivent sa déficience. Cela peut l'amener, à certain moment, à ne pas se sentir, lui-même, à la hauteur du groupe.

5-3-2-3 : Appartenir à un groupe stigmatisé

Il existe deux groupes de personnes desquels l'individu stigmatisé peut attendre un certain soutien : ceux qui partagent son stigmaté et les initiés.

Les stigmatisés

Le premier groupe est évidemment composé des personnes qui partagent le même stigmaté, qui vont donc être définies et se définir comme des semblables. Mais se reconnaître dans ce groupe peut parfois être compliqué pour une personne, notamment dans le cadre d'une confrontation au groupe dans un établissement spécialisé : être ici signifie reconnaître manifestement son stigmaté et devoir se reconnaître dans les autres. Or, les personnes stigmatisées peuvent avoir du mal à se comparer avec des personnes atteintes du même stigmaté :

« Puisque l'individu stigmatisé vivant dans notre société y acquiert inévitablement certains critères d'identité qu'il applique à lui-même même s'il échoue à s'y conformer, il ne peut qu'éprouver un sentiment d'ambivalence à l'égard de sa propre personne. [...] L'individu stigmatisé fait montre d'une tendance à hiérarchiser les « siens » selon le degré de visibilité et d'importunité de leur stigmaté. Envers ceux qui sont plus atteints que lui, il a souvent la même attitude que les normaux adoptent à son égard. » (Goffman, 1963/1975, p 128)

Les initiés

La seconde catégorie est celle des initiés. Ce sont des personnes ordinaires, mais du fait de leur position particulière vont pouvoir comprendre les individus porteurs du stigmat. Grace à cela, ils obtiennent une certaine admission et peuvent participer à la vie du groupe stigmatisé.

Une première façon d'être initié va être de travailler dans un établissement qui pourvoit aux besoins des personnes ayant un stigmat, ou bien qui se charge d'exécuter les actions que la société engage vis-à-vis d'elles. La seconde façon va être une place plutôt contrainte d'initié : ce vont être les personnes que la structure sociale lie à la personne stigmatisée (famille...).

L'identité professionnelle est tout aussi importante dans la construction de l'identité globale.

5-3-3 : L'identité professionnelle

Beaucoup d'auteurs ont placé le travail comme central dans la construction identitaire : entre autres Sainsaulieu et Dubar qui indique qu'il « place dans la sphère du travail et de l'échange la racine de l'identité et de la reconnaissance réciproque » (2010, p 82)

- Formes identitaires au travail de Renaud Sainsaulieu

Ce sociologue pense que l'identité est moins un processus biographique de construction de soi mais plutôt un processus relationnel d'investissement de soi que l'on trouve particulièrement au sein du travail. Pour lui la construction de l'identité au travail se fait dans le cadre de différents modèles de relations de pouvoir dans les interactions de travail

Il désigne par identités au travail des « logiques d'acteurs en organisation ». Il distingue ainsi quatre modèles d'« identité au travail » :

- Les fusionnels : ce sont les gens dotés d'un pouvoir individuel très limité qui vont compenser cela par une lutte collective (forte solidarité entre pairs, camaraderie) on les retrouve chez les OS

- Les affinitaires : modèle plus individualiste avec quelques connivences affectives. Ce sont les gens motivés par des mobiles professionnels, vers une ascension sociale parfois externe à l'entreprise.
- l'identité de négociation se retrouve surtout chez les cadres. Ils ont les moyens d'affirmer leurs différences de négocier leurs alliances et leur reconnaissance sociale.
- et l'identité de retrait : se retrouve chez les professionnels qui ont du pouvoir à l'extérieur, qui développent des rapports sociaux importants à l'extérieur. Leur identité se forge hors du travail, leur vie est ailleurs.

Cette classification regroupant les différentes attitudes observées par ce sociologue en entreprises et les unes et les autres correspondant plus ou moins, selon lui, à tel ou tel type de statut social (ouvriers spécialisés ou non, plus ou moins jeunes, immigrés, techniciens, cadres, etc.).

Sainsaulieu, quant à lui, a privilégié trois dimensions dans ses études : la situation de travail, les relations de groupe et les rapports à la hiérarchie ceci en lien avec les catégorisations sociales.

Il distingue 4 groupes d'individus :

- Les désengagés ont une forte dépendance à l'égard de l'autorité. Ils acceptent la dépendance
- Chez les fusionnels la collectivité est centrale mais il existe une certaine indifférence entre les membres. Ils éprouvent une certaine méfiance à propos de différence d'idées.
- Les exclus ce sont les nouveaux professionnels et les agents techniques. Ils n'ont pas de vie collective stable. Les individus de cette catégorie ont un rapport personnalisé avec la hiérarchie.
- Et les solidaires : sont le groupe le plus stable. Ils vivent une expérience de pouvoir dans le travail en partie grâce à leur accès facile aux canaux de communication. La vie collective est pour eux une source de solidarité active, fondée sur l'échange.

- Typologie des identités au travail de Claude Dubar

Cette typologie des identités au travail a été poursuivie par le sociologue dans les années 80. Claude Dubar (2000/2007, p 95) en étudiant des parcours d'emploi-formation parle d'identités professionnelles. Ces formes identitaires sont représentées dans le champ des activités professionnelles rémunérées. Ces formes sont autant relationnelles que biographiques.

Il distingue quatre « identités professionnelles » :

Figure n° 10 : Les 4 processus identitaires typiques (2000/2007, p 233) de Dubar

Identité pour soi	Identité pour autrui	Transaction objective	
		Reconnaissance	Non-reconnaissance
Transaction subjective	Continuité	Identité d'entreprise promotion (interne)	Identité de métier Blocage (interne)
	rupture	Identité de réseau Conversion (externe)	Identité de hors-travail Exclusion (externe)

Les 4 processus identitaires sont le fait du croisement entre identité pour soi et identité pour autrui au sein du travail. Les identités seront différentes suivant s'il y a reconnaissance ou non dans le cadre des transactions au travail et si mon identité est en rupture ou en continuité avec l'identité qu'autrui m'attribue.

L'identité d'exclusion caractérise l'individu qui perd pied à cause de ses capacités professionnelles qui deviennent obsolètes.

L'identité bloquée, renvoie aux ouvriers ou cadres dont la progression professionnelle est stoppée parce que leur savoir-faire (lié à l'expérience) est en compétition avec les diplômes des nouveaux arrivants.

L'identité de négociation individualisée correspond à des jeunes professionnels avides de formation qui ne se définissent pas par rapport à leur entreprise mais affirment un projet professionnel, personnel.

Et l'identité affinitaire caractérise des personnels qui assimilent réussite personnelle et succès de l'entreprise.

Ce sociologue étudie, dans ce cadre, les écarts entre les catégories sociales, ainsi que les constructions et transformations des *identités professionnelles*. La constitution de l'identité pour lui s'explique à partir des places occupées dans la division du travail.

L'identité de métier est pour lui une identité communautaire donc de groupe dans lequel se transmettent des valeurs collectives et de valeurs personnelles des « manières de faire, de sentir et de penser » (2007, p 116).

Pour Claude Dubar cité par Halpern, les individus construisent des « formes identitaires qui ne dépendent pas seulement de leur passé ou de leur origine sociale mais résultent aussi des formations et des expériences vécues au travail. *« la diversité des manières de se définir [...] n'est pas seulement le produit de son parcours antérieur [...] Elle est aussi la résultante des expériences sur le marché du travail »* (2009, p 156) Il a nommé cela la « double transaction » :

- avec soi même dans la manière de raconter son parcours
- avec les autres dans la manière dont la reconnaissance de soi se fait par les collègues de travail.

Ces différents modèles identitaires repérés au sein des entreprises concluent que l'organisation est un lieu central de socialisation comme le sont la famille et l'école.

Tous les théoriciens de l'identité soulignent l'importance d'autrui dans la construction de l'identité, le besoin de reconnaissance que ce soit pour se différencier ou se conformer. Honneth cité par Dubar (2000, p 81) définit d'ailleurs l'identité comme le résultat d'une reconnaissance réciproque c'est à dire *« connaissance de ce que l'identité du moi n'est possible que grâce à l'identité de l'autre qui la reconnaît, identité elle-même dépendant de sa propre reconnaissance »*

Nous allons donc maintenant aborder les théories de la reconnaissance et ensuite voir les effets que peuvent entraîner un déni de reconnaissance.

5-4 : Lien identité et reconnaissance

5-4-1 : La reconnaissance selon P Ricoeur

Dans *Parcours de reconnaissance* (2004, p 30) Paul Ricoeur s'étend longuement sur les multiples sens du mot qui tour à tour signifie « distinguer, identifier, connaître par la mémoire, le jugement ou l'action », « accepter, tenir pour vrai », « témoigner par la gratitude que l'on est redevable envers quelqu'un (de quelque chose, une action). »

Il propose un cheminement à travers 3 états qui se suivent :

- La reconnaissance comme identification c'est-à-dire la capacité d'identifier dans son environnement quelque chose ou quelqu'un de précédemment connu c'est-à-dire distinguer, mettre à distance : « tu es celui là ».
- La reconnaissance de soi : il faut entendre une reconnaissance objective de soi même de son identité de ses valeurs et implique une capacité réflexive par l'analyse. Reconnaître son pouvoir dire, pouvoir faire, pouvoir agir, pouvoir raconter et se raconter, la reconnaissance aussi de ses responsabilités. Cette reconnaissance conduit à la confiance du sujet en ses capacités.
- La reconnaissance mutuelle en expliquant que nous ne pouvons nous reconnaître nous même que si nous sommes reconnus. L'image que chacun a de soi, de ses capacités de ses qualités dépend du regard d'autrui. L'image positive que nous pouvons avoir de nous même dépend du regard, des jugements et des comportements d'autrui à notre égard. C'est la raison pour laquelle nous restons toujours en attente de reconnaissance dans les interactions sociales. Elle implique de faire de la qualité des relations avec autrui un critère et un enjeu importants de la dynamique des identités. Il soutient que « la reconnaissance précède la connaissance »

Christophe Dejours dans « Comment penser l'autonomie » (2000 p 292) a également insisté sur les rapports entre identité et reconnaissance « *L'identité, la plupart des êtres humains ne parviennent pas à la tenir seulement par eux-mêmes, ils ont besoin d'une confirmation par le regard de l'autre* »

5-4-2 : La reconnaissance pour Hegel

La théorie Hégélienne citée par Honneth (1992, pp. 83-84) de la reconnaissance se résume en trois points fondamentaux

- « la formation du « je » présuppose la reconnaissance réciproque entre sujets et c'est seulement quand chacun des deux individus se trouve confirmé dans son activité propre [...] qu'il parvient [...] à se comprendre lui-même comme un « je » individualisé agissant de façon autonome ». C'est avec la reconnaissance de ses pairs que l'individu gagne en autonomie.
- Il existe différentes formes de reconnaissance réciproque « qui se distinguent entre elles par le degré d'autonomie qu'elles accordent au sujet : [...] l'amour, le droit et la solidarité dessinent ainsi, ou du moins tendent à dessiner, une succession de relations de reconnaissance, à travers lesquelles les individus se confirment mutuellement, à un degré toujours plus élevé comme des personnes autonomes et individualisées ».
- Enfin, « le développement réussi du « je » présuppose une certaine succession de formes de reconnaissance réciproque, dont les sujets [...] ressentent le manque à travers l'expérience du mépris qui les pousse à s'engager par réaction dans une « lutte pour la reconnaissance ».

5-4-3 : L'approche de la reconnaissance d'Axel Honneth

Le tableau ci-dessous résume schématiquement la théorie de la reconnaissance d'Axel Honneth (2002), (s'inspire fortement de la théorie hégélienne) avec les trois principes de reconnaissance qui correspondent à trois sphères sociales différentes que sont l'amour, l'égalité et la solidarité.

Figure n° 11: Structure des relations de reconnaissance sociale d'A Honneth

Mode de reconnaissance	Sollicitude personnelle	Considération cognitive	Estime sociale
Dimension personnelle	Affects et besoins	Responsabilité morale	Capacités et qualités
Forme de reconnaissance	Relations primaires (amour, amitié)	Relations juridiques (droit)	Communauté de valeurs (solidarité)
Relation pratique à soi	Confiance en soi	Respect de soi	Estime de soi
Forme de mépris	Séances et violences	Privation de droits et exclusion	Humiliation et offense
Forme d'identité menacée	Intégrité physique	Intégrité sociale	« Honneur » et dignité

La reconnaissance dans la sphère de l'amour, de l'amitié :

L'amour (ou la sollicitude) désigne ici tous les rapports affectifs forts qui nourrissent les rapports amicaux, amoureux, familiaux. Elle détermine la confiance que chaque individu a en lui-même. Ces relations trouvent leurs origines dans les relations qu'un nourrisson entretient avec sa mère (théories psychologiques de l'attachement). C'est de là que va s'instaurer, chez l'enfant, «la capacité d'être seul» et *«quand il est sûr de l'amour maternel, l'enfant acquiert une confiance en lui-même qui lui permet de rester seul sans inquiétude»* Honneth (1992). Nous pouvons parler de reconnaissance car il y a dans la relation d'amour un « *caractère de réciprocité* », *c'est un « double processus par lequel on affranchit et, simultanément, on lie émotionnellement l'autre personne »* Honneth (1992)

Honneth (1992, p 132) considère que « *Hegel a eu raison [de voir en l'amour] le noyau structurel de toute vie éthique car seul ce lien [...] donne à l'individu la confiance en soi sans laquelle il ne peut participer de façon autonome à la vie publique* ».

C'est grâce à l'expérience de l'amour et de l'amitié que chacun peut accéder à la confiance en soi.

La reconnaissance dans la sphère juridico-politique :

Elle concerne le principe d'égalité, tous les droits subjectifs dont jouissent les individus, c'est-à-dire les droits civils, politiques et sociaux. « *L'adulte acquiert dans l'expérience de la reconnaissance juridique la possibilité de comprendre ses actes comme une*

manifestation, respectée par tous, de sa propre autonomie [...] Ses droits légaux lui font prendre conscience qu'il peut aussi se respecter lui-même, parce qu'il mérite le respect de tous les autres sujets » (1992, p 144). Honneth part du fait que chacun doit pouvoir sentir avoir les mêmes droits que les autres individus pour développer ainsi le sentiment de respect de soi.

La reconnaissance dans la sphère sociale :

Les individus doivent « *jouir d'une estime sociale qui leur permet de se rapporter positivement à leurs qualités et à leurs capacités concrètes* » (1992, pp 168-169). En d'autres termes, dans une société donnée, on va reconnaître leurs valeurs et leurs qualités qui vont leur permettre d'avoir une bonne estime d'eux-mêmes. Ce qu'il faut retenir c'est que « *l'expérience de l'estime sociale s'accompagne d'un sentiment de confiance quant aux prestations qu'on assure ou aux capacités qu'on possède, dont on sait qu'elles ne sont pas dépourvues de valeurs aux yeux des autres membres de la société* ».

Honneth, par la citation qui suit, nous offre un résumé clair et concis de cette théorie :

« Les individus ne se constituent en personnes que lorsqu'ils apprennent à s'envisager eux-mêmes, à partir d'un « autrui » approbateur ou encourageant, comme des êtres dotés de qualités et de capacités positives. L'étendue de telles qualités, et donc le degré de cette relation positive à soi-même, s'accroît avec chaque nouvelle forme de reconnaissance que l'individu peut s'appliquer à lui-même en tant que sujet.

L'expérience de l'amour selon Honneth donne ainsi « *un accès à la confiance en soi, l'expérience de la reconnaissance juridique au respect de soi et l'expérience de la solidarité, enfin, à l'estime de soi* » (1992, pp.168-169). Pour cet auteur, ce sont ces trois principes de reconnaissance qui déterminent les attentes légitimes de chacun.

Ces 3 catégories de reconnaissance nous conduisent à réfléchir à la place de l'entreprise adaptée par rapport à la demande de reconnaissance de la personne en situation de handicap.

Reconnaissance ne veut pas dire automatiquement autonomie du sujet

C Dejours précise que « la reconnaissance ne donne aucune garantie d'acheminer le sujet vers l'autonomie » Il distingue une identité autonome et une identité dépendante de la reconnaissance. La reconnaissance peut être un piège. « *Le sujet devient progressivement*

captif de la reconnaissance dont il bénéficie » (2000, p 296) Il peut devenir « soumis par peur de perdre la reconnaissance dont le sujet ne peut se passer sous peine d'y perdre son intégrité psychique ». Il parle de la peur de la solitude qui peut être traduite par la peur de se trouver privé de reconnaissance. Ceci se retrouve surtout chez les sujets privés d'appartenance et principalement de solidarité : les personnes privées d'emploi ; les victimes de racisme, d'injustice...

A chaque modèle de reconnaissance correspond alors une manière de la nier, un type particulier de mépris. Comme nous l'avons expliqué au dessus, dans la relation j'existe d'abord par la façon dont je suis reconnu et c'est par là que je débute ma connaissance de l'autre. Ceci est particulièrement vrai quand on parle de personnes carencées où le manque d'attention créent le déficit de reconnaissance. Mais que se passe-t-il en cas de non reconnaissance ?

5-5 : Le déni de reconnaissance

5-5-1 : Les conséquences d'un déni de reconnaissance - A Honneth, P Ricoeur

Si l'une des trois formes de reconnaissance précitées fait défaut, « l'offense sera vécue comme une atteinte menaçant de ruiner l'identité de l'individu tout entier – que cette atteinte porte sur son intégrité physique, juridique ou morale » (Honneth, 1992, pp 168-169)

Déni de reconnaissance dans la sphère intime

Honneth (1992) ne s'intéresse ici qu'au mépris qui atteint l'intégrité physique de la personne. Pour Paul Ricoeur (2004) qui voit en cette forme de mépris bien plus qu'une atteinte à l'intégrité physique des individus, c'est le retrait ou l'absence d'approbation, de la part de l'amant, de l'ami ou de la famille, qui provoque l'humiliation. Ricoeur va même jusqu'à dire que « privé d'approbation, [l'individu] est comme n'existant pas ».

Déni de reconnaissance juridique.

Quand un individu se retrouve privé de certains droits dans la société, cela peut affecter le respect moral qu'il se porte. Avec le refus de ces droits, l'individu est considéré comme n'ayant pas le même degré de responsabilité morale que les autres membres de la société, il

n'a plus « le statut de partenaire d'interaction à part entière » et cela a pour conséquence la perte du respect de soi. Paul Ricœur, quant à lui, fait bien la distinction entre les droits civils, politiques et sociaux dont la privation entraînerait respectivement l'humiliation, la frustration et le sentiment d'exclusion. Ces sentiments sont, selon lui, les « ressorts significatifs de la lutte pour la reconnaissance »

Déni de reconnaissance de la valeur sociale

Cette dernière forme de déni constitue l'ultime forme d'humiliation dont un individu peut faire l'expérience. Le mépris ici consiste à juger négativement la valeur sociale de certains individus ou de certains groupes. Dans notre cas, ce serait, par exemple, penser que les personnes déficientes intellectuelles ne seraient pas compétentes pour travailler et improductives du fait de leur handicap. Si un individu ou un groupe d'individus est jugé comme inférieur cela peut l'empêcher d'attribuer à ses capacités personnelles une quelconque valeur sociale.

La conséquence majeure d'un tel phénomène est la perte d'estime de soi, l'individu peut ressentir une honte morale qui se définit pour A Honneth comme *«une sorte d'affaiblissement du sentiment que l'individu a de sa propre valeur : [...] il a honte de lui-même, parce qu'il découvre qu'il ne possède pas la valeur sociale qu'il s'attribuait jusque-là »* (1992, p 168). Cette définition montre qu'il y a chez l'individu une sorte d'intériorisation des représentations qu'autrui peut se faire de lui. En d'autres termes, « L'individu est accablé par un sentiment d'infériorité parce que ses partenaires d'interactions enfreignent des normes morales dont l'observance lui permettait de son côté de se reconnaître comme la personne qu'elle souhaitait être [...] Voyant ses exigences personnelles méprisées, elle n'est plus en mesure de poursuivre normalement son activité. Ce qu'un tel sentiment lui fait découvrir sur elle-même, c'est que sa propre personne dépend constitutivement de la reconnaissance d'autrui. (1992, pp.168-169)».

Paul Ricœur reprend cette idée en disant que « les dommages en question atteignent l'image que se font d'eux-mêmes les membres des groupes lésés, image qu'ils perçoivent comme dépréciative, méprisante, voire avilissante. La gravité du défaut de reconnaissance dont les membres de ces groupes s'estiment victimes procède de l'intériorisation de cette image sous forme d'autodépréciation ».

5-5-2 : La non reconnaissance sociale de V De Gaulejac⁷ : la honte

V De Gaulejac affirme que la honte est sociale et qu'elle passe par la différence face à la comparaison d'autrui. C'est en ce sens qu'il nous faut en parler dans ce chapitre compte tenu du public étudié dans ce travail : personnes en situation de handicap et qui ont obtenu du travail grâce à ce handicap, à leur reconnaissance administrative.

A l'entrée dans la vie active, la personne va normalement acquérir une identité sociale en lien avec un travail, un salaire, un logement, et fonder une famille. Mais avec les difficultés actuelles de trouver du travail, de se loger il va exister une disqualification sociale qui va être vécu honteusement avec un sentiment parfois de dévalorisation et d'inutilité si la honte était déjà présente enfant. De Gaulejac explique « *que l'on n'est pas honteux pour ce que l'on a fait mais on est honteux pour ce que l'on est* »

Dans la société, ceux qui sont différents sont parfois traités d'incapables et de médiocres et vont le vivre honteusement : c'est l'exemple des groupes sociaux victimes de discriminations. La personne a une image dévalorisée d'elle-même. De Gaulejac nomme aussi d'autres sources de la Honte comme l'abandon, l'infériorité, la défaillance parentale, la violence ...

Certaines personnes construisent leur vie sur cette souffrance sous le regard gêné des autres qu'il appelle la honte intériorisée. D'autres la combattent et se comportent de telle façon que personne ne pourra plus les humilier davantage, il parle de honte réactive.

Le vécu d'une situation de handicap peut générer cette honte, honte d'être différent des autres, plus en difficulté...

Pour cet auteur, le sentiment d'identité va être altéré par l'intériorisation de la honte, par intériorisation du jugement d'autrui sur soi-même. Ce sentiment s'installe dans l'appareil psychique suite à des violences humiliantes et rend vulnérables l'identité de la personne qui les subit. « *Ce n'est pas la pauvreté qui provoque la honte, c'est une combinaison entre plusieurs sentiments dans le rapport à autrui : la différence, la condescendance, le sentiment d'injustice, la colère rentrée que l'on ne peut exprimer parce qu'il faut être reconnaissant [...] toutes ces violences humiliantes, l'enfant les reçoit comme autant de coups psychiques* » (p 111) Il met en évidence que l'humiliation amène à se replier sur soi-

⁷ Professeur à l'université Paris VII directeur du laboratoire de changement social

même, à cultiver un sentiment d'illégitimité à se vivre comme un moins que rien. La gêne éprouvée face à la honte conduit le plus souvent à une mise à distance, à un refus d'entendre ce qui dérange. L'écoute de la personne qui a honte est difficile. Ce sentiment, ce malaise, ce mal être qu'est la honte est une des expériences des plus troublantes.

La honte s'incruste au cœur même de l'identité des sujets.

La honte excessive qui touche l'identité profonde peut s'exprimer de différentes façons :

- Au niveau physique : honte d'être handicapé, obèse...
- Au niveau intellectuel : honte de ne rien savoir, d'être manuel, de ne pas avoir de diplôme
- Au niveau social et économique : honte d'être en entreprise adaptée et non en milieu ordinaire, honte d'être chômeur...
- Au niveau spirituel et psychologique : honte de ne pas avoir donné de sens à sa vie, honte d'être dépressif...

Ainsi que Vincent De Gaulejac l'a définie :

« La honte est un sentiment éminemment social, puisqu'elle naît sous le regard d'autrui dans la confrontation du sujet au monde, elle s'enracine dans ce qu'il y a de plus intime, dans le sentiment d'exister comme être unique, différent des autres, ayant une singularité propre. Elle s'inscrit dans la recherche de cohérence entre soi et soi, entre soi et le monde. Elle est du registre de l'être, à la différence de la culpabilité qui est du registre du faire. On peut soulager la culpabilité par la confession, la réparation, la punition ou le repentir, alors que la honte nécessite une transformation de soi-même. C'est l'être profond qui est atteint comme s'il y avait quelque chose d'irréversible. Toute la vie est concernée : les croyances, les valeurs mais aussi les relations, la famille, la culture, le rapport à la société. Tous les aspects de l'identité sont bouleversés ». (p. 142)

Pour retrouver sa dignité l'individu doit comprendre cette honte que tout le monde a un jour expérimentée, afin de s'affranchir de la souffrance qu'elle provoque. Cela consiste à s'accepter soi-même tel que l'on est avec ses qualités et ses défauts sans chercher constamment la perfection, la réussite, l'exploit. Accepter d'être comme autrui et défendre

son identité face au regard de l'autre. Retrouver le sens de sa responsabilité en ne se percevant plus comme victime.

5-5-3 : La rupture des liens sociaux selon Serge Paugam

Pour étudier le déni de reconnaissance, Serge Paugam (2008, pp. 64 ; 69) utilise la notion de lien social. Pour lui, il y a quatre sortes de liens différents : filiation, participation élective, participation organique et citoyenneté. A chaque lien correspond des dénis de reconnaissance différents comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessous:

Figure n° 12: Déni reconnaissance et lien social de S Paugam

Formes de reconnaissance		Déni de reconnaissance
Lien de filiation	Compter pour ses parents et ses enfants Reconnaissance affective	Abandon, mauvais traitement, mésestente durable, rejet Sentiment de ne pas compter pour ses parents ou pour ses enfants
Lien de participation élective	Compter pour l'entre-soi électif Reconnaissance affective ou par similitude	Rejet du groupe des pairs Trahison, abandon
Lien de participation organique	Reconnaissance par le travail et l'estime sociale qui en découle	Humiliation sociale Identité négative Sentiment d'être inutile
Lien de citoyenneté	Reconnaissance de l'individu souverain	Discrimination juridique Non-reconnaissance de droits civils, politiques et sociaux Apathie politique

On retrouve ces liens dans les écrits d'A Honneth mais sous d'autres termes. Ainsi les liens de filiation et de participation élective correspondent à la reconnaissance dans la sphère intime ; les liens de participation organique à la reconnaissance dans la sphère de l'estime sociale, les liens de citoyenneté à la reconnaissance dans la sphère juridico-politique.

C'est le lien de participation organique dont parle Paugam qui nous intéresse le plus par rapport à notre sujet. Il explique que même dans leur activité professionnelle, les individus ne vont pas obligatoirement trouver de dignité « au double sens de l'honneur et de la considération ». La considération qu'ils obtiennent dans leur travail peut-être si faible qu'elle leur donne le sentiment d'être socialement rabaissés, voire de ne pas ou plus

compter pour autrui. C'est en cela que se traduit le déni de reconnaissance. L'originalité de l'analyse de S. Paugam tient au fait qu'il parle concrètement du marché du travail et qu'il souligne que le déni de reconnaissance peut être non seulement ressenti chez les chômeurs mais aussi chez les individus en emploi.

C'est en ce sens que la reconnaissance nous semble importante dans le contexte qu'est l'entreprise adaptée avec des salariés en situation de handicap. Comment faire pour que le lieu de travail leur permette de se reconnaître en tant que professionnel et par la même en tant qu'individu capable d'agir également dans leur vie personnelle et sociale ?

Conclusion chapitre 5

Ainsi, dans cette partie nous avons tenté d'éclaircir la notion d'identité qui par définition est plurielle, identité en lien avec le concept de reconnaissance.

Nous pouvons tirer la conclusion qu'il n'y a pas une seule identité mais bien plusieurs formes d'identité et qu'elles évoluent dans le temps et l'espace. La construction identitaire apparaît comme un processus dynamique marqué par des ruptures et des crises, inachevé et toujours repris et qu'elle est fortement en lien avec la reconnaissance.

Tout au long de ces années d'expérience professionnelle auprès d'un public en situation de handicap, la demande de ces personnes nous apparaît comme une recherche de prise en compte de leur identité, de leur personne c'est à dire de reconnaissance tant professionnelle que sociale tout en prenant en compte les situations qui les handicapent. Cette demande nous la ressentons fortement lors de nos rencontres en entreprise adaptée à l'occasion de leur demande d'accompagnement, d'aide et de soutien divers.

La construction de l'identité et de la reconnaissance semble nécessiter un accompagnement. Soutenir, accompagner quelqu'un dans « la formation de la personnalité » nous dit A Jollien (2002) n'est pas disqualifier mais valoriser ». Nous allons donc maintenant aborder le concept d'accompagnement qui est central dans notre questionnement : « Quelles formes d'accompagnement pour des salariés en situation de handicap ?

CHAPITRE 6 : LA NOTION D'ACCOMPAGNEMENT

*« Traiter les gens comme s'ils étaient
ce qu'ils devraient être et vous les
aiderez à devenir ce qu'ils peuvent
être » J W.von Goethe (1749-1832)*

Depuis plusieurs années, le terme accompagnement connaît un engouement véritable, diverses pratiques émergent dans les secteurs thérapeutiques, social... et dans des métiers différents : formateurs, éducateurs paramédicaux...

Après avoir tenté de cerner le concept d'accompagnement, nous nous intéresserons ici plus particulièrement au processus d'accompagnement d'adultes « reconnus administrativement handicapés » en emploi, travaillant dans une entreprise « adaptée ». Malgré un emploi, une autonomie relative, ils s'avèrent en difficulté face à certaines situations. Ces salariés en situation de handicap demandent écoute, soutien et accompagnement dans leur prise de décision.

La création d'un pôle social au sein de l'association a pour objectif de répondre à ce besoin. Il s'agit d'apporter un soutien à la personne pour qu'elle atteigne son objectif, par l'acquisition de nouveaux modes d'action, de réflexion par une transformation avec une plus grande autonomie. L'objectif n'est pas de faire à leur place mais de les accompagner en prenant en compte leur demande, leur différence jusqu'à ce qu'ils soient capables de faire seul.

Dans une première partie nous explorerons donc ce terme accompagnement tant étymologiquement que par les définitions et sens donnés. Nous citerons ensuite les différentes formes que peut prendre l'accompagnement d'où découlent les différentes pratiques existantes. La dernière partie de ce chapitre abordera les notions et actions à l'oeuvre particulièrement dans le processus d'accompagnement d'un public en situation de handicap : la relation, médiation, écoute ...

6-1 : Exploration du terme accompagnement

6-1-1 : Etymologie du mot accompagner

Ce terme apparu en 1165 est formé de trois parties : ac-com-pagn :

- le préfixe « ac » ou « a » issue de « ad » et exprime le mouvement
- le terme latin « com » ou « cum » signifie « avec » avec l'idée de relation
- et le terme « pagn » venant du latin panis : pain. Nous parlons en ce sens de celui qui partage notre pain.

C'est aussi la formation de -a- avec l'ancien français compain, compagnon, copain. Le mot compagnon est issu du latin : com = avec et de pagnis = pain.

L'idée de compagnon, c'est aussi la transmission.

6-1-2 : Définition de l'accompagnement

Le sens d'accompagner apparaît en musique **au XVème siècle**. C'est jouer d'un instrument en même temps que la voix ou un autre instrument assurant la partie principale. On trouve dans l'Encyclopédia Universalis (1998) que « c'est l'office d'une personne qui, assise devant un piano, soutient les efforts mélodiques d'un chanteur ou d'un violoniste. C'est aussi celui d'un chef d'orchestre qui attentif au travail du soliste lui prête main forte à la tête de ses musiciens ». L'interprète principal est l'accompagné, l'accompagnateur n'est qu'un soutien. Dans l'idée d'ensemble (musical) ou chacun est à sa place (la partition), il y a l'idée de relation, de mise en lien.

Accompagnement **au sens juridique** est un contrat de pariage. Pariage = parité « contrat lié à la terre » mais les personnes peuvent posséder une même terre malgré une inégalité de puissance ou de statut ; ceci peut renvoyer au travail d'accompagnement des personnes en difficulté avec lesquelles on travaille en parité (de sujet à sujet » malgré l'inégalité (un sait plus que l'autre, ...)

Dans le sens commun « ce qui accompagne est ce qui s'ajoute ». La chose ou la personne en question existe en elle-même, se suffit à elle-même, je ne lui suis pas indispensable.

Dans le **dictionnaire historique de la langue française** (1995) Alain REY donne plusieurs définitions du verbe « accompagner ».

Tout d'abord il s'agit de « prendre pour compagnon » : pour accompagner et se faire accompagner, la volonté d'être ensemble est essentielle. C'est une situation d'élection qui indique l'intention délibérée et l'autonomie de celui qui choisit mais aussi de celui qui accepte ce choix.

Puis nous trouvons également « se joindre à quelqu'un » notamment pour faire un déplacement en commun « se joindre à quelqu'un pour aller où il va, en même temps que lui, au rythme de la personne » ; « Personne qui accompagne temporairement une personne », « en groupe en mouvement » ; c'est le voyage. L'accompagnement est alors un engagement pour aller dans une certaine direction avec l'idée de mouvement, de personnes en changement.

L'accompagnement peut être :

- cheminer à côté ou suivre et parfois « rester derrière en effectuant le même trajet » (définition du Larousse 1989)
- guider, organiser comme le fait le guide de voyage qui intervient pour faciliter le trajet.

L'accompagnateur est celui qui oriente qui fait que ce qui n'était pas possible devient réalisable. Il y a besoin de l'intentionnalité (volonté) du sujet. Accompagné et accompagnateur sont ensembles avec une volonté d'être ensembles, en fonction d'un but à atteindre, défini en commun.

Le guide de montagne qui prévoit le trajet pour nous, nous le suivons car seul lui connaît les étapes à franchir ; l'accompagnement est alors plus proche du suivi.

Dans le dictionnaire de la langue pédagogique le verbe « suivre » signifie « constater grâce à une observation réfléchie s'étendant sur une longue période les changements qui vont se produire dans le psychisme d'un sujet auquel on s'intéresse, afin de contribuer autant que possible à la bonne orientation de son développement ».

Parmi toutes ses définitions, l'autonomie du sujet est présente. Il s'agit d'orienter la personne dans « la bonne direction ». L'accompagnateur se contente d'escorter le bénéficiaire. Il laisse le sujet prendre les initiatives, les risques. Le professionnel est garant d'un certain nombre de possibles en prenant en compte le projet de l'accompagné.

6-1-3 : L'accompagnement : un phénomène social

L'accompagnement est apparu dans un changement de règles sociales.

Pour le sociologue Yves Barel, l'apparition de l'accompagnement est liée aux 3 crises de notre société qui ont fait basculer la société traditionnelle en une société moderne. Ces 3 ruptures correspondent à la « mise en faillite des 3 grands intégrateurs » Les 3 institutions qui étaient rassembleuses : l'école, la famille, la religion ne sont plus contenant, protecteur.

- En voulant faire scolarisation massive en 1950, il y a eu crise éducative, de l'autorité jusqu'à mai 68. On a ainsi créé de l'exclusion
- La crise des années 70 avec le choc pétrolier a été une crise économique, la crise du travail. Le chômage est possible même en ayant fait des études. C'est l'apparition des reconversions et du reclassement professionnel. On est dans une société de responsabilisation de notre parcours qui crée des individus désorientés car pas préparés à cela.
- La 3^{ème} crise est une crise politique avec la chute du mur de Berlin. C'est la chute de l'idéologie collectiviste. On passe d'une régulation collective à une régulation individuelle avec un management par projet. La politique n'est plus protectrice.

La France traverse une forte période de crise quand, en 1990, va apparaître une explosion de la notion d'accompagnement dans tous les secteurs professionnels : de la relation humaine, à autrui, de la santé, l'éducation, le social ...à la relation marchande (banque, mutuelle...)...

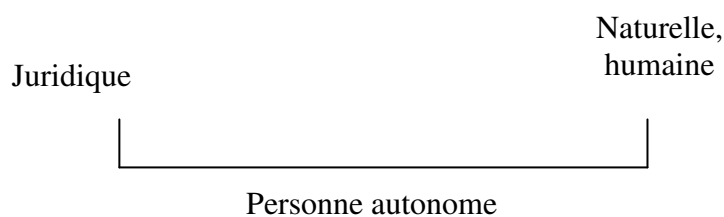
Cette augmentation de la demande d'accompagnement correspond à une attente légitime de chacun d'être écouté dans son histoire, son projet, sa demande.

L'usage inflationniste du terme accompagnement pourrait faire penser que l'on prend plus en compte le singulier, la « personne », à un retour humaniste sur le plan politique. Cependant, il ne faut pas oublier que la notion de « personne » renvoie à 2 dimensions : une visée humaniste (naturelle) d'un côté ou une visée juridique de l'autre.

- La dimension humaniste renvoie à la dignité de l'être humain, c'est une forme de reconnaissance. : la personne est un sujet.
- Dans l'usage juridique du mot « personne » il s'agit des droits qui soutiennent un mouvement de revendication, une reconnaissance juridique dans le sens où la personne participe à la société

Le professionnel doit tenir compte de ces deux dimensions dans les demandes que peuvent faire les usagers : la personne peut venir afin d'être écoutée (personne sujet) ou bien la personne vient pour faire reconnaître ses droits (personne objet).

Figure n° 13 : dimensions de la personne autonome



L'Etat providence n'existe plus, il veut des acteurs, des actifs, des productifs pour le système. Il ne veut plus des anciennes règles sociales qui ont pour lui créé une génération d'assistés, il estime ne plus pouvoir prendre en charge ces personnes.

On est passé d'une logique de prise en charge (relation d'aide) où la personne est objet à une prise en charge où la personne doit être sujet (relation d'accompagnement) on ne décide pas à la place de l'autre. Le professionnel de l'accompagnement doit créer les conditions pour que les autres décident. Il passe d'expert à facilitateur, personne-ressource.

Tout professionnel de l'accompagnement est un professionnel qui contribue à un système de contrôle de l'individu au sein de la société dans un dispositif avec les normes de la société actuelle.

Même si on veut travailler pour contribuer à un monde avec une visée humaniste, il faut aussi prendre en compte le système dans lequel on est inscrit, c'est-à-dire le dispositif dans

lequel on travaille et avoir une posture réflexive et critique sur son action pour faire de l'accompagnement.

6-2 : Les différentes formes, pratiques et postures d'accompagnement

6-2-1 : Les formes d'accompagnement

L'étude sémantique du mot accompagner permet de faire apparaître des formes d'accompagnement différentes.

Figure n° 14: Tableau extrait de Maëla Paul (2004, p 69)

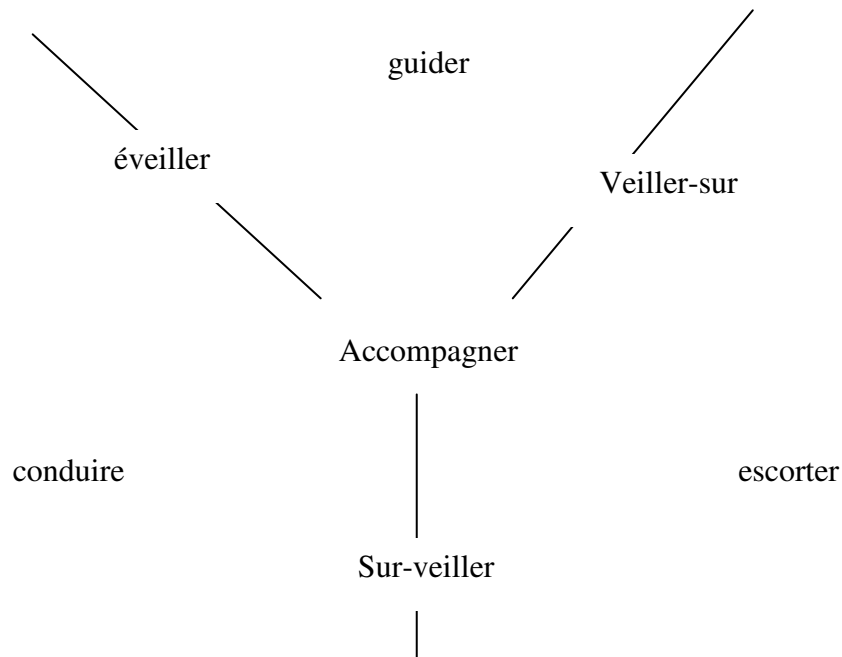
ACCOMPAGNER	escorter	protéger	secourir,
			soutenir
			Prendre soin
			Accueillir
			aider
	guider	conseiller	
		Orienter	Mettre en état de voir clair
	Conduire, se conduire	diriger	
		Gouverner, se gouverner	éduquer
			Former, initier
		Elever, enseigner	

Avec escorter, protéger, il s'agit plutôt du **registre de l'accueil**.

Un autres axe possible est du **registre de la délibération** ensemble, du tenir conseil (conseiller, orienter), débattre, discuter, discerner, se concerter, en vue d'un échange verbale, et ceci afin de prendre une décision, d'ouvrir des possibles car il va y avoir des choix à faire pour éclairer l'orientation

Le registre « conduire » c'est se confronter au réel afin que la personne puisse agir dans la situation qui est la sienne qu'elle sache s'orienter se gouverner ce qui suppose de faire ses preuves en vue de l'autonomie et le professionnel de l'accompagnement doit s'effacer.

Figure n° 15: Schéma du champ sémantique d'accompagner - Maëla Paul (2004- p 73)

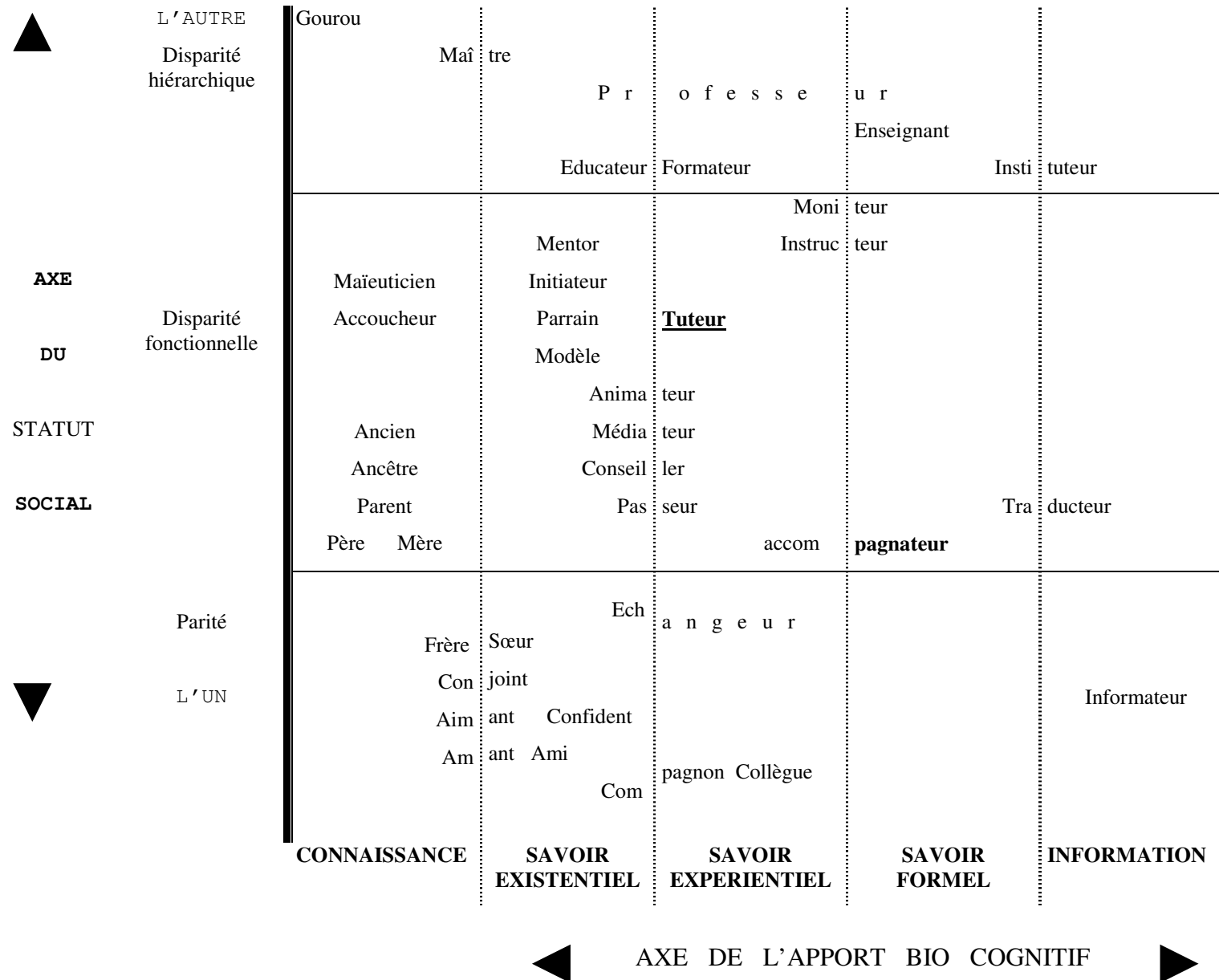


Maëla Paul dans son livre « *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique* » a bien montré que l'accompagnement était protéiforme. Il existe dans des registres différents: être capable de protéger, de créer une relation dialogique et créer une relation à visée d'autonomie, donc émancipatrice...

Gaston Pineau dans « *Accompagnement et histoire de vie* »⁸ a aussi exploré les figures types de l'accompagnement les organisant dans une matrice selon deux axes comme le montre la reproduction suivante.

⁸ Gaston Pinault, Bernard Liétard et Marie Christie Thibault ont constitué l'équipe qui a piloté le DESS FAC, diplôme original lors de sa création en 1996 et qui est devenu Master en 2008.

Figure n° 16: Figures-types d'accompagnement bio-cognitif (G Pineau 1998, p 15)



La Matrice de Gaston Pineau souligne l'importance de 2 axes. L'axe du statut social –de la parité à la disparité – prend en compte la place de chacun dans la relation d'accompagnement. Le second axe différencie les différents apports bio-cognitif.

Ces registres ont fait apparaître des pratiques diversifiées d'accompagnement qui n'ont pas toutes le même objectif et que nous allons tenter d'explicitier maintenant.

6-2-2 : Les différentes pratiques d'accompagnement

L'accompagnement a explosé sous diverses formes (Maëla Paul parle de nébuleuse de pratiques) : sous forme de tutorat, de fonction de conseil, le mentoring, le parrainage en insertion, le coaching ...

Dans le **coaching** l'objectif est une visée de performance.

Le **mentoring** renvoie à l'idée de modèle directeur, de conscience, maître spirituel

Dans **tutorat** il y a l'idée de maître d'apprentissage

Dans **le conseil, l'orientation** se trouve l'idée d'accompagner autrui dans un parcours, un projet, une transition

Pour ces 4 pratiques d'accompagnement Jean Pierre Boutinet dans « Penser l'accompagnement adulte » (2008, 2ème tirage, p 29) parle **d'accompagnement-visé**, de conquête, c'est-à-dire d'accompagnement dans un projet, une visée exprimée par la personne. C'est dans l'action d'**aider, protéger, réparer** que l'on pense plus à l'accompagnement des publics précarisés. Jean Pierre Boutinet utilise le terme **accompagnement –maintien** qui pour lui se soucie de l'autonomie de l'adulte accompagné, et du maintien des acquis de la personne.

La fonction d'accompagnement est donc une fonction transversale, aux figures multiples et éclatées. Le terme accompagnement est le fond et les formes différentes sont liées au contexte. On ne peut d'ailleurs définir plus finement l'accompagnement que si on connaît le contexte.

6-2-3 : Les dimensions de l'accompagnement

L'accompagnement est un travail d'accouchement, de **maïeutique**. Il y a donc l'idée de faire passer un individu d'une situation à une autre, de rendre plus autonome la personne accompagnée sans volonté de nuire à l'autre ce qui correspond à 2 dimensions : initiatique et thérapeutique. Ces 2 dimensions influencent encore aujourd'hui notre façon de penser l'accompagnement.

Il y a donc une dimension **Initiatique** avec l'idée de passage, de rite, d'épreuve.

Paul Fustier parle de cette étape initiatique dans son livre « le lien d'accompagnement – entre don et contrat salarial » (2000), **la notion de temps** est à prendre en compte dans cette étape. F Jullien (2008, p 225) écrit que « tout réside donc désormais dans le chemin à parcourir ». L'accompagnement des personnes en situation de handicap implique d'inscrire l'action dans le présent et dans la durée du projet en question.

Chaque personne chemine selon son « temps » d'une manière non linéaire mais constante.

La dimension **thérapeutique** est issue de la posture clinique, de la position du médecin qui doit s'incliner sur le malade pour apprendre de lui car il n'y a que le malade qui peut dire comment il vit les choses. Elle est en lien avec le serment d'Hippocrate « *primum non nocere* » : « *premièrement ne pas nuire* ». Derrière cette dimension il y a l'idée de ne pas se substituer à autrui car le danger est de penser pour l'autre, d'agir à la place de l'autre donc d'exercer un pouvoir sur l'autre.

Alexandre Lhotellier (2006, p.11) parle de « **délibération pour agir** ». Il explique en effet que cette délibération est particulièrement nécessaire pour des personnes qui font l'expérience d'une « situation problème », « d'une difficulté de l'existence » Elles ont besoin d'un dialogue avec quelqu'un de disponible pour prendre une décision qu'il nomme délibération pour agir. A ce titre, il parle du « **tenir conseil** » c'est-à-dire la création d'une communication dialogique dans une démarche d'action où prévaut la pensée de l'autre et le sens pour la personne.

Pour lui l'accompagnement se caractérise par plusieurs dimensions :

- **la dimension temporelle** dans un rapport au temps de la transition pour l'accompagnateur et l'accompagné,
- **la dimension spatiale** que forme le cadre institutionnel
- et **la dimension relationnelle** par la présence de deux ou plusieurs personnes.

L'accompagnateur, par sa présence attentive, une écoute et une communication dialogiques, s'ajuste à la situation et au cheminement de l'autre.

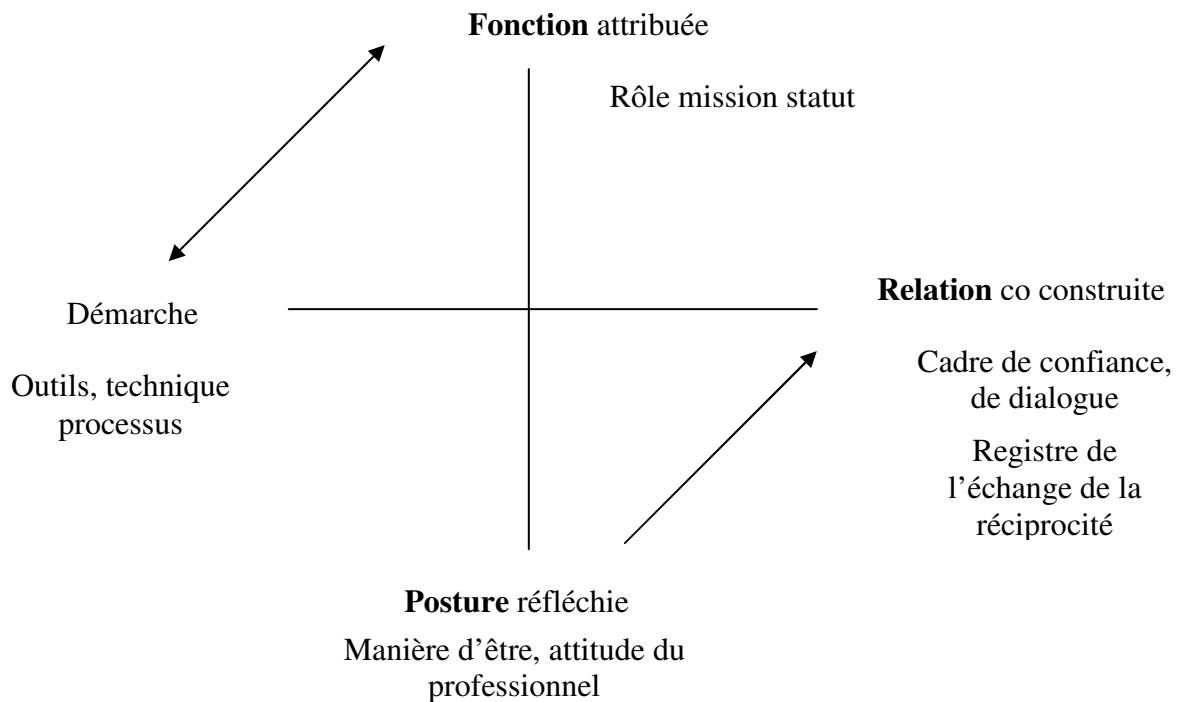
Il semble bien que ce soit la posture du professionnel qui définisse l'accompagnement quant il agit avec les personnes dans les différentes formes d'actions mises en place : conseiller, orienter, aider, former...

6-3 : Les éléments de l'accompagnement

Accompagnateur n'est pas une profession et c'est à peine s'il relève d'un métier en émergence aujourd'hui. Il n'y a pas, en effet, de référence métier pour être accompagnant ; il s'agit, le plus souvent, de fonctions d'accompagnement et de compétences attendues dans l'exercice de différents métiers.

L'accompagnement est une attitude mobilisant des compétences et pas seulement des aptitudes personnelles. L'accompagnateur mobilise des savoirs qui sont les siens (ex commerciale, sciences de l'éducation...) dans un dispositif, une institution qui répond à une commande sociale. C'est donc l'institution qui attribue le rôle, le statut, la mission de l'accompagnant selon un cahier des charges, des références.

**Figure n°17: La fonction et le rôle de l'accompagnement peuvent ainsi être illustrés
(intervention Maëla Paul 2011)**



Les financeurs, les employeurs sont en général uniquement intéressés par les résultats de l'action donc par la fonction et la démarche. Les outils correspondent aux techniques utilisées : la technique d'écoute, explicitation, auto confrontation, de questionnement, de dialogue, démarche de problématisation...

La marge de manœuvre du professionnel se situe dans la posture et la relation, relation temporaire justifiée par un motif. Pour aller vers l'autonomisation réflexive des personnes que l'on accompagne, il faut utiliser des méthodes de problématisation « qu'est ce qui fait question ? Qu'est ce que tu voudrais changer », il faut mettre la personne en posture réflexive, ce qui correspond aussi pour le professionnel à être dans une posture réflexive et critique « qu'est ce que je fais au juste quand j'accompagne ? » une forme d'éthique professionnelle.

6-3-1 : La mission d'accompagnement : le dispositif définit la fonction

Il y a rarement d'accompagnement en dehors d'un contexte, d'un dispositif qui se réfère donc à une loi, un cadre...L'accompagnement est la plupart du temps mis en place à la

périphérie, en satellite des institutions. Dans les dispositifs existants, on travaille à amener la personne à être autonome juridiquement, responsable de ses actes.

Ce sont les militaires qui utilisent en 1^{er} ce terme « dispositif » qui est « un mode d'action lié à un plan stratégique en vue de défendre, maintenir l'ordre ». Un dispositif est alors mis en place par une société pour lutter contre ce qui fait pour elle problème, à un moment donné, contre ceux qui ne sont pas dans la norme (de la société en question) pour maintenir la paix sociale

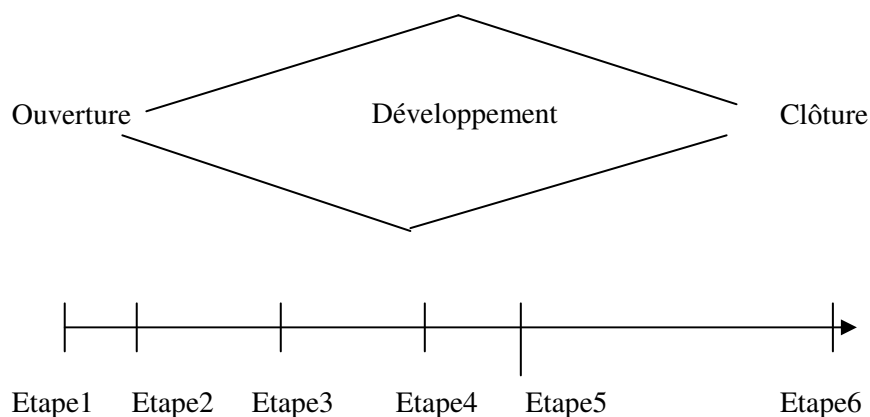
Tout dispositif est donc un instrument de stratégie économique, une machine de gouvernement ce qui fait que le professionnel de l'accompagnement est un professionnel qui contribue à un système de contrôle de l'individu au sein de la société.

Cependant c'est à l'intérieur des dispositifs qu'il existe des espaces de liberté qui sont source de créativité et dans lesquels des fonctions et des missions d'accompagnement apparaissent.

6-3-2 : La démarche d'accompagnement

Malgré les différentes formes d'accompagnement et les termes utilisés, la démarche mise en œuvre est, dans bien des cas, identique : une ouverture (accueil), un développement et une fin d'accompagnement (clôture).

Figure n° 18: Illustration de la démarche d'accompagnement (intervention M Paul 2011)



Cette démarche peut être précisée à travers différentes étapes :

Etape 1 consiste à accueillir à écouter et analyser la situation dans une relation de confiance. Vigilance aux aprioris des professionnels

Etape 2 : il s'agit de comprendre la position de l'autre dans sa situation ses ressentis ses idées ses ressentiments et d'où viennent ses jugements.

Etape 3 permet de définir des objectifs en commun, adaptés à la personne et compatible à la situation. Le projet doit être celui de la personne et non le projet du professionnel

Etape 4 doit permettre d'établir l'engagement et la contractualisation dynamique. La personne doit se sentir impliquée, concernée.

Etape 5 est la mise au travail dans une perspective de changement. Il est nécessaire d'être attentif aux situations qui font échos à nos propres expériences en tant que professionnel.

Etape 6 correspond à la clôture de l'accompagnement et suppose de redonner la parole à la personne « qu'est ce qui est devenu plus clair » la personne porte alors une évaluation sur le processus.

6-3-3 : Les différentes postures professionnelles d'accompagnement :

La posture désigne la manière dont le professionnel tient son poste de travail. On reprend ici les postures énoncées par Maëla Paul

- Dans la **guidance** : un sait mieux que l'autre. On conseille, on oriente, on délibère.
- Si accompagner c'est **guider**. Guider c'est « accompagner en montrant le chemin »⁹ Cela signifie que l'accompagnateur est celui qui connaît le chemin. Il indique à l'autre ce qu'il doit faire et où aller. Il oriente, dirige.
- Dans **conduire**, il s'agit de rendre l'autre autonome dans ses prises de décisions, dans son action. Si accompagner c'est conduire, initier c'est alors faire avec.
- Dans la posture de l'**accueil**, le professionnel escorte, soutien. L'écoute est fortement présente. Accompagner c'est escorter, c'est être à côté.

⁹Petit Robert Dictionnaire de la langue française 1990 Paris 2176p

Pour Gaston Pineau dans « *accompagnement et histoires de vie* » (1998, p.16) il s'agit de **cheminer de concert**. Pour lui, l'accompagnement n'est pas le compagnonnage. Le premier implique une position différente une distance plus grande qui oblige à un mouvement vers alors que les compagnons sont des pairs.

On ne doit négliger aucune des 3 postures – **guider, conduire, escorter**- car souvent on passe de l'une à l'autre. Par exemple le développement de l'enfant montre qu'il ne peut survivre seul et l'adulte doit d'abord le guider pour ensuite, aller vers un accompagnement.

Avec l'adulte cela dépend également de son développement intellectuel. Parfois on peut être dans du guidage, du compagnonnage mais on essaye d'être le plus possible dans l'accompagnement. L'adulte en situation de handicap du fait de ses limitations intellectuelles et par habitude demande souvent que l'on fasse pour lui, avec lui. Cette première étape est parfois importante pour établir la relation et ensuite c'est à nous professionnel de le pousser à faire seul, de tenter, d'être plus dans un accompagnement dans un objectif d'autonomie et de socialisation. Car en effet, accompagner n'est pas seulement être à côté c'est aussi parfois se mettre en travers, faire obstacle pour protéger la personne.

Ces postures relèvent aussi de l'éthique. Les interrogations d'ordre éthique concernant l'accompagnement portent sur les valeurs, leurs sens et les pratiques à bonne distance. En situation d'accompagnement la morale et l'éthique sont liées.

Le professionnel doit être congruent avec ce qu'il annonce ce qui correspond à une posture car ce que l'on transmet dans un accompagnement ce sont des attitudes, des compétences transversales. C'est grâce à ce que montre le professionnel que la relation peut avoir lieu.

6-4 : L'accompagnement de personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont en général fortement demandeuse d'accompagnement, d'écoute. L'accompagnement de notre public travaillant en entreprise adaptée consiste à établir une relation basée sur la confiance, l'écoute afin de clarifier ses incompréhensions, à le soutenir dans ses moments de doutes, de révolte ou de refus de la réalité, de soutenir un projet, une formation... De part notre poste, cet accompagnement doit être en lien avec le cadre du travail de l'emploi de la personne, dans le but de

permettre le maintien de cette activité dans de bonnes conditions, ou alors d'accompagner au changement d'orientation professionnelle si besoin.

6-4-1 : Echange par le don dans l'accompagnement

L'approche de Paul Fustier (2000) éclaire particulièrement l'accompagnement des personnes les plus en difficultés qui interprètent l'accompagnement comme un don.

Pour cet auteur, ce sont « les personnes carencées qui sont le plus susceptibles de réagir aux pratiques des professionnels sur le mode de l'interprétation par le don » (2008, p. 38)

« ce que réalise le travailleur social prendra toujours pour la personne valeur de don et ne pourra être entendu comme une pratique professionnelle simplement déterminée par un contrat de travail ; offrir du temps, de l'écoute, de l'aide ne sera pas compris comme une pratique « ego-excentrée » mais comme des pratiques « égocentrées » c'est-à-dire déterminées par l'envie de faire plaisir en donnant et recevant de l'amour » (Fustier P, 2008, p. 124)

Ces personnes projettent alors sur l'accompagnant une figure maternelle totalement dévouée.

La personne accompagnée peut donc faire 2 interprétations de l'acte d'accompagnement : ou c'est la conséquence du contrat de travail de l'accompagnateur il s'agit alors de la socialité secondaire ou alors c'est un don adressé personnellement à l'accompagné et on se situe alors dans la socialité primaire. (P Fustier 2008 p. 38). Suivant l'interprétation que la personne se fait du travail du professionnel, le service rendu ou le lien ne sera pas le même.

On est au cœur de l'échange par le don. L'aide apportée est un don qui nécessitera un contre don de la part de l'accompagné. La parole que les salariés livrent semble pour certains être un véritable contre don qu'ils font à la personne qui les écoute (parfois pour la première fois). Cela pourra être une confiance ou un contre don narcissique c'est-à-dire une augmentation de la reconnaissance de bon professionnel, augmentation de l'estime de soi.

Marcel Mauss dans « *L'essai par le don* » en 1925 relève que l'échange par le don suppose la triple obligation : -de faire des dons – d'accepter des dons – de rendre les dons.

Ce modèle permet de réfléchir le processus du lien social entre l'accompagné et l'accompagnateur. L'obligation de rendre suppose une reconnaissance de réciprocité entre le donataire et le donateur. Le cadre professionnel et le contrat de travail permettent de ne pas surenchérir ce don-contre don. D'où l'importance de rappeler le cadre aux personnes accompagnées.

Le professionnel entre le peu de lien et le trop de lien doit être conscient de cette posture ambiguë et faire la différence entre la sphère de l'agir professionnel (cadre de travail, contrat mission) et la sphère des affects dont il est l'objet.

6-4-2 : L'accompagnement : une pratique relationnelle spécifique

Pour être dans un processus d'accompagnement il faut donc être au minimum 2 (sans se limiter à ce nombre), c'est le binôme de base, et ceci afin d'établir une relation ; Paul Fustier parle, alors, de lien. Dans toute relation, il y a donc du lien et du rapport. Le lien fait référence aux relations affectives, l'échange est basé alors sur le don/contre don. Le rapport institué fait, quant à lui, référence aux relations entre le professionnel et l'utilisateur.

Dans une institution il apparaît donc qu'il doit y avoir plus de rapport que de lien

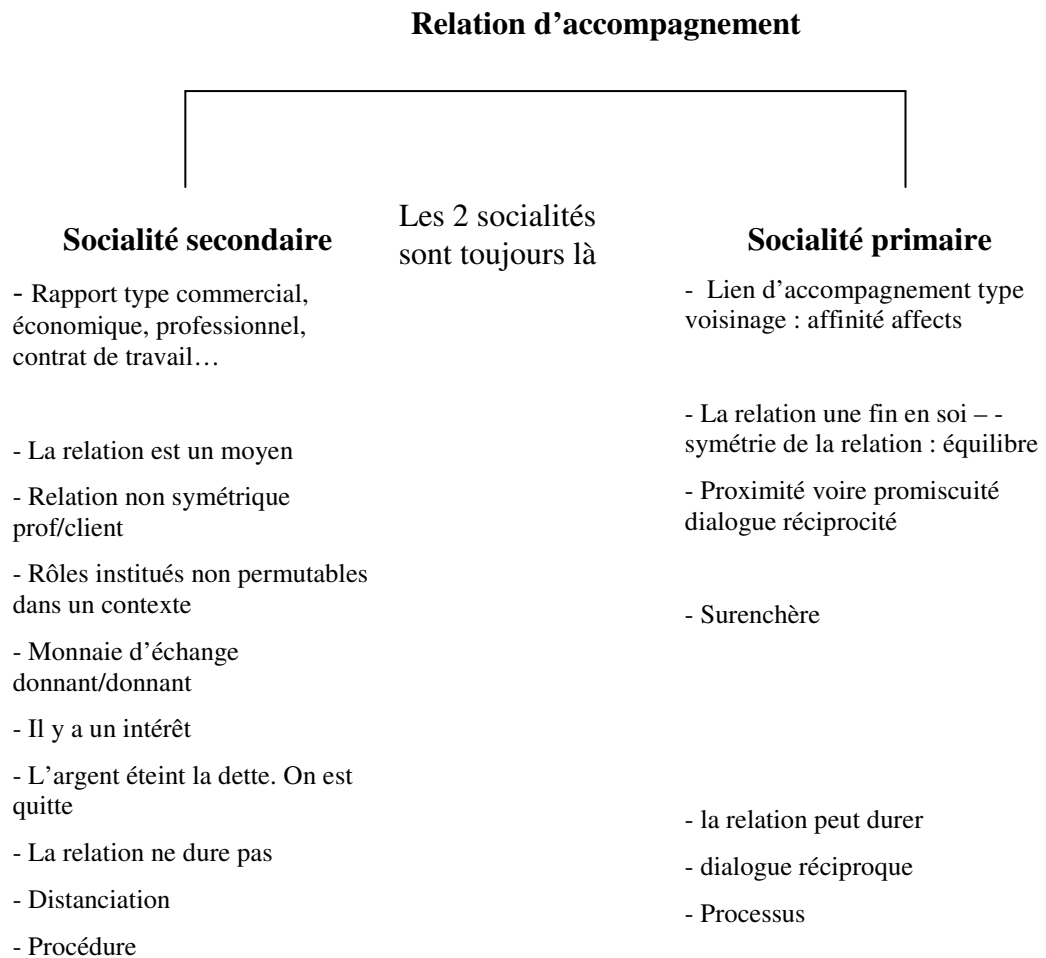
La relation est la première chose que l'on doit construire dans un accompagnement. En effet, l'accompagnement est lié à l'humanité et la rencontre entre 2 personnes produit des effets sur chacun des protagonistes. La relation va se construire entre les 2.

La qualité de la relation peut se définir comme la qualité de présence à l'autre, à la vie. Cependant, la qualité d'un professionnel ne vient pas de ce qu'il a appris mais vient de la manière dont il tire les leçons de son expérience, de la relation à soi aux autres au monde, de ce qu'il a appris de lui-même et des autres : on peut parler de « posture réflexive ». Socrate parle de retour sur soi « connais-toi toi-même ».

Par la présence du professionnel de l'accompagnement, la relation permet la distanciation de la personne accompagnée par rapport à la situation présente (prendre du recul) et permet de faire un retour sur soi ; c'est la base même de la réflexivité.

Dans une relation d'accompagnement, il y a les 2 types de socialité selon Alain Caillé repris par Paul Fustier (2000, p. 9) : la socialité primaire et la socialité secondaire qui sont toujours présentes.

Figure n° 19: 2 socialités dans la relation d'accompagnement (synthèse d'après Caillé dans Fustier P -2008/2000)



La socialité primaire est définie par la sphère de l'intime, la relation de personne à personne. « *c'est le registre où les personnes sont plus importantes que les fonctions qu'elles remplissent* » La socialité secondaire régit la sphère de l'économique, du politique et de l'entreprise dans laquelle le lien est marchand. « *C'est le registre de relation sociale où les fonctions qu'accomplissent les personnes sont plus importantes que leur personnalité* » (Paul Fustier 2000, p. 9)

Le professionnel de l'accompagnement doit tenter de se situer au milieu de ces 2 socialités.

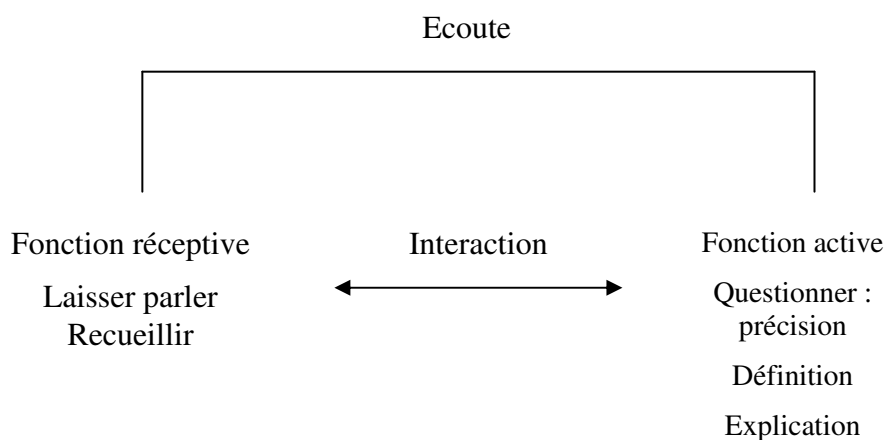
S'il se maintient uniquement dans une socialité secondaire il sera uniquement à la solde de la commande sociale et ne sera pas véritablement à l'écoute de la personne. S'il est uniquement centré dans une socialité primaire, il se fera déborder par les affects et prend le risque d'être emporté dans une relation affective, maternelle et ce n'est plus, alors, de l'accompagnement.

6-4-3: L'écoute dans l'accompagnement

L'écoute est centrale dans la fonction d'accompagnement c'est à partir de cette écoute attentive que l'on va pouvoir recueillir les informations, comprendre la situation, la demande de la personne. C'est à partir de cette écoute que la relation va s'établir, que l'on va donc questionner l'individu pour ensuite pouvoir mettre en place une démarche, des actions.

L'interaction entre les 2 fonctions réceptive et active est essentielle pour l'écoute.

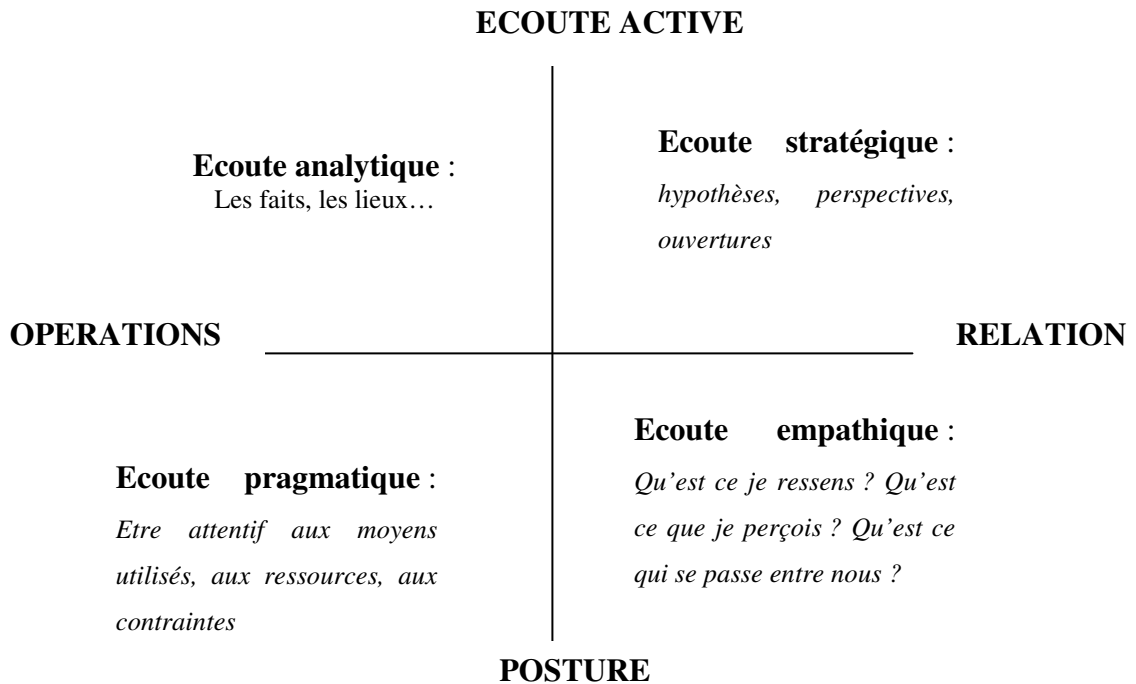
Figure n° 20: Illustration des 2 fonctions de l'écoute



Différentes formes d'écoute

Dans le cadre d'un accompagnement, différentes formes d'écoute peuvent apparaître : écoute stratégique, empathique, analytique, et pragmatique. Ces quatre formes sont présentes à différents moments de l'entretien et permettent d'obtenir des informations différentes, de comprendre la situation, la demande...l'empathie qui est centrale dans la relation d'aide, est nécessaire dans la relation d'accompagnement mais non suffisante.

Figure n° 21: Illustration des différentes formes d'écoute (intervention Maëla Paul- 2011)



L'accompagnement est un processus combinant les différentes formes d'écoute.

6-4-4 : La confiance

Il ne peut y avoir accompagnement que si la personne (accompagnateur ou accompagné) est capable de se tenir en présence de l'autre avec moins de méfiance et plus de confiance. Il s'agit d'ailleurs d'une attitude de base de la relation. La confiance est un des éléments de la relation mais pas uniquement. Il faut que chacun baisse sa garde mutuellement : en tant que professionnel il faut offrir des éléments de confiance. Laurence Cornu définit la confiance comme « un engagement de possible envers soi ou envers l'autre » en rapport avec des preuves.

Cette confiance va se construire dans un cadre, dans la rencontre... En tant que professionnel : il faut descendre de son estrade, changer son vocabulaire... alors l'accompagné va en percevoir des signes.

6-4-5 : Mise en dialogue.

La description, la narrativité permettent de construire un récit dans une situation interpersonnelle. L'objectif est de créer un lieu où la personne sujet, acteur peut parler de

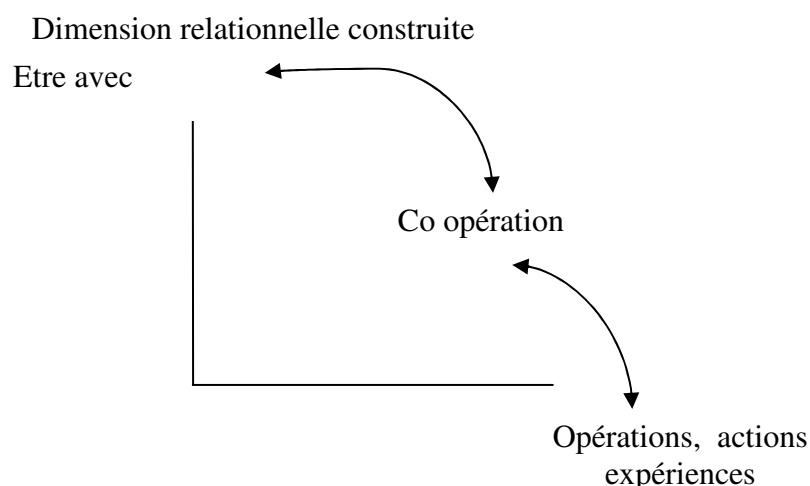
sa situation, s'exercer à réfléchir sur celle-ci, prendre du recul. Il est important de se poser la question quant on reçoit des personnes : quelles questions se posent-elles ? Mais pour elles (pas pour le professionnel). Il faut le faire avec elles et parfois les aider à se poser ces questions, surtout pour des personnes qui ont parfois du mal à s'exprimer, à mettre des mots sur leur ressenti.

La narrativité, l'oralité et la mise en dialogue sont importantes ; l'autre que ce soit l'accompagné ou l'accompagnateur donne à voir son expérience et à travers la parole les personnes livrent leur représentation du monde. Ce sont les réactions de l'autre qui permettent à la personne accompagnée de réagir ; quelque chose se passe pour la personne. Apprendre à penser autrement, à parler autrement développe le pouvoir d'agir. Ricoeur dit « déconstruire- construire ». L'accompagnant va interpeller l'autre.

6-4-6 : La mise en action : la co-opération

Lors d'un accompagnement, le lien entre la dimension relationnelle et les actions, peut produire de la coopération à condition qu'après chaque opération soit fait un retour sur le relationnel : c'est l'exemple des questions posées autour du vécu de l'entretien ? de ce que cela a apporté ? ...

Figure n° 22: Illustration des conditions de la co opération



La coopération résulte du lien entre le relationnel et l'opérationnel : « *pour que quelque chose apparaisse nous allons y travailler ensemble* ». Elle est une résultante de l'accompagnement mais ne sera pas forcément présente.

En effet, il est parfois très difficile de faire coopérer des personnes qui ont toujours été assistées. Elles n'ont parfois jamais connu d'autres formes d'aide et de collaboration. L'accompagnateur est quelques fois le premier à entendre, écouter ce que les personnes disent. Il ne faut donc pas que le professionnel abdique face à l'absence, dans un premier temps, de la coopération.

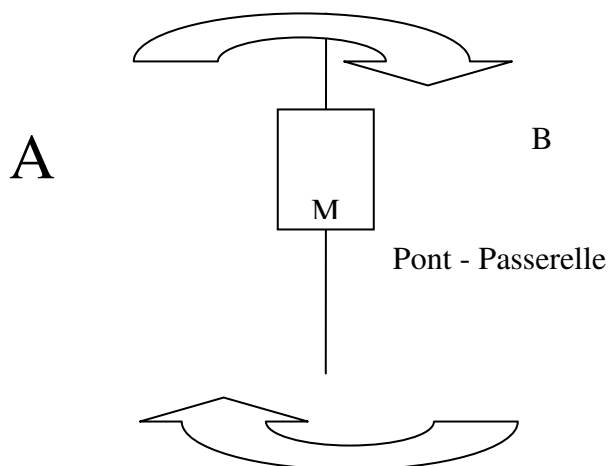
Avec ce public, se met donc en place une dynamique d'émancipation, dans laquelle l'accompagnateur pousse l'autre à oser penser par lui-même. Il y a une visée d'autonomie.

6-4-7 : La médiation

La mission définie au sein de l'entreprise adaptée est une forme de médiation entre le salarié et l'encadrement ou l'entreprise quand une situation pose problème. Cette fonction d'échange avec chacun donne une impression d'être toujours « entre 2 eaux » « entre 2 chaises », d'être un « go between » selon la traduction littérale du messenger en Anglais.

Quand on pense médiation (M) on pense qu'il y a 2 entités A et B et qu'il y a une difficulté entre les 2 : un affrontement, une incompréhension...

Figure n° 23: Schéma de la médiation issue intervention E Nal - 2011



Cependant A peut ne pas avoir d'intérêt à aller voir B lequel peut ne pas avoir d'intérêt à écouter le médiateur M. Le médiateur M peut faire partie de B

Il faut que le **médiateur** ait une **légitimité** pour agir pour intervenir. La demande doit venir de A ou de B. Il doit aussi posséder quelque chose de plus que A et de plus que B.

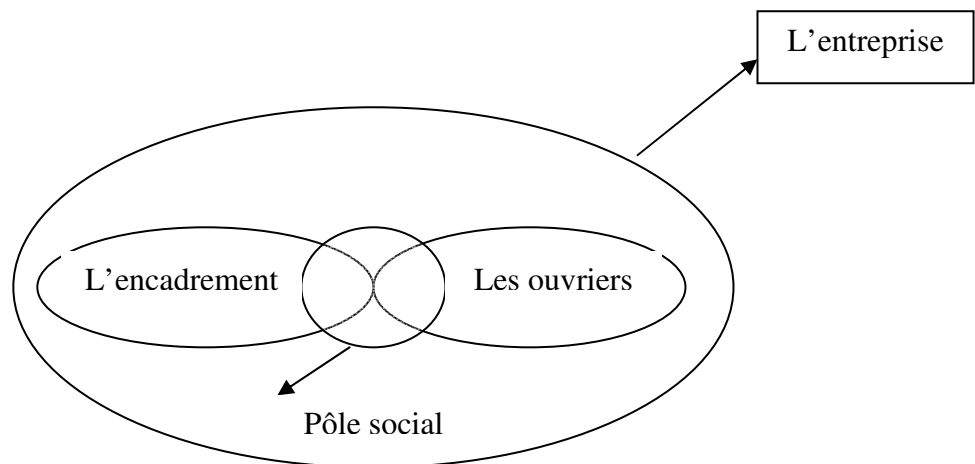
Cette légitimité est basée sur la **confiance**. La confiance que les gens nous accordent nous permet d'agir. Cette confiance ne se décrète pas elle se construit avec le temps et avec les actes mis en place : écoute, accueil, confidentialité, respect, efficience.

La médiation peut avoir différentes formes.

- Elle peut être un objet technique entre l'homme et l'espace comme le scaphandre du plongeur qui le protège de l'élément extérieur l'eau et qui lui fournit l'oxygène pour survivre.
- Quand on parle de médiateur dans les relations humaines, le médiateur peut faciliter la réflexivité des parties en présence en cas d'affrontement. Il renvoie ce que les uns et les autres comprennent de ce que l'autre renvoie, il fait miroir.
- Le médiateur peut aussi faire médiation entre l'individu en conflit avec une grosse structure (que peut être l'entreprise dans mon cas) Le médiateur ayant les codes, il doit faire circuler l'information afin que l'individu puisse prendre une décision en connaissance de cause.
- La médiation peut être médiation ressource : apport d'information sur B pour A et vice et versa
- La médiation peut être une anticipation des conflits....

Le médiateur est une interface il se met et met en contact les parties. La médiation peut être présente entre :

- La personne et elle même (réflexivité, aide à la prise de décision)
- La personne, le salarié et les codes de l'institution
- La personne et l'extérieur

Figure n° 24: Représentation situation pôle social au sein de l'entreprise

Le pôle social fait partie de l'association, de l'entreprise, mais se situe « entre » deux : entre l'encadrement et la personne en situation de handicap. Les activités de médiation nécessitent une forme d'indépendance, de confidentialité et de secret professionnel dans un cadre le plus neutre possible et dans un temps limité.

Nous reprenons une définition de Laurence Cornu « une médiation c'est une séance, ou plusieurs séances, c'est-à-dire un lieu et un temps pour se rencontrer et se parler. Les acteurs de la médiation, à un moment donné, n'ont plus besoin du médiateur, quand ils ont retrouvé l'échange, la relation par le langage. » La médiation renvoie à la notion de relation en interrogeant la posture de l'accompagnant, l'espace et le temps.

Cette médiation crée des espaces intermédiaires et des moments de réflexion et de distanciation. Comme le rappelait Emmanuel Nal lors des échanges en cours : « les métiers de l'accompagnement sont toujours sur le fil du rasoir »

De plus, « il faut calculer pour la personne l'intérêt qu'elle a à aller plus loin pour ne pas se mettre en danger » La personne prendra seule sa décision mais le médiateur aura médiatisé les risques tout comme les avantages à telle ou telle décision.

6-4-8 : Accompagnement au projet, au changement, à la transition

Le changement est une modification objective de notre environnement. Il vient perturber l'ordre établi. Il est extérieur à la personne et daté dans le temps. Le changement amène la personne à vivre une transition.

La transition est le processus intérieur que l'on retrouve pour diriger le changement. Elle est terminée quand on se sent à l'aise dans une nouvelle situation. Elle est individuelle, subjective et non factuelle. Elle prend le temps nécessaire pour que chaque individu parvienne à s'adapter.

Cette transition comporte 3 phases :

- Un deuil ou une fin au cours de laquelle on se défait de son ancienne identité et de ses pratiques habituelles.
- Une zone neutre intermédiaire où l'on se retrouve entre 2 façons de faire et d'être.
- Un nouveau commencement qui permet de se sentir à l'aise dans le monde tel qu'il est, de stabiliser son identité en conformité avec les nouvelles conditions.

Ce changement que l'on veut obtenir est dans l'objectif d'aider l'autre à s'intégrer dans notre monde actuel sans lui imposer nos normes personnelles, nos valeurs afin que les personnes accompagnées puissent s'épanouir, s'ouvrir au monde extérieur.

Fustier (2000, p. 201) parle de **rites de passage** qui « ont pour objectif de produire un changement de position ou d'identité chez ceux qui en sont l'objet ».

On peut rapprocher cet accompagnement de l'accompagnement au projet de JP Boutinet. Il parle de cette forme d'accompagnement régénératrice de lien social qu'est l'accompagnement dans le projet « il s'agit de donner les moyens à l'adulte accompagné d'un re-commencement, d'une re-naissance dans son existence personnelle ou professionnelle après une situation d'échec ou d'épreuve difficile à vivre... » (p. 34)

Il explique (p. 41) qu'il y a plusieurs formes de projet qui renvoient à des postures typiques d'accompagnement :

- ***le projet de quelqu'un*** où l'accompagnement s'apparente à du conseil (accompagnement de conseil selon Maëla Paul), et où l'individu est autonome.
- ***le projet avec*** qui montre que la personne a besoin d'aide, il faut faire avec elle, (celui-ci est à rapprocher de l'accompagnement de suivi dont parle Maëla Paul)

- *le projet pour* dans lequel la personne a besoin d'être guidée, (d'où le lien avec l'accompagnement de guidance de Maëla Paul)
- *le projet sur* qui montre que l'accompagnateur se substitue à la personne
- et *dans le projet contre* il s'agit véritablement d'un conflit entre l'accompagné et l'accompagnant. Ce dernier refusant le projet de l'individu, s'oppose à lui en lui imposant sa vision.

Les 3 premières formes de projet de Boutinet : Projet de, Projet avec, Projet pour sont à rapprocher des 3 formes d'accompagnement de Maëla Paul : accompagnement de conseil, l'accompagnement de suivi, l'accompagnement de guidance.

Conclusion chapitre 6

Dans ce chapitre, nous avons tenté d'éclairer la notion d'accompagnement et en particulier avec la vision de Paul Fustier nous avons tenté de comprendre le sens de l'accompagnement avec un public en situation de handicap travaillant en entreprise adaptée. Nous avons vu que l'accompagnement était une posture professionnelle spécifique, choisie car elle a pour but d'expliquer, d'interagir en prenant en compte la personne dans sa globalité. Cet accompagnement est basé sur une relation de confiance sans exclure l'affectif mais avec la nécessité de cadrer la relation. C'est à l'accompagnateur de se situer à bonne distance. Dans ce contexte il existe une asymétrie des places et une parité dans la relation. Selon Gaston Pineau (1998, p. 9) l'« accompagnement est irrigué par au moins trois filets de sens : une relation de partage, d'échange, de communication d'un élément substantiel ... ; un mouvement vers une parité de relation même avec une disparité de place de position... et une durée. »

L'aspect important de l'accompagnement dans notre contexte est la centralité de la parole, de l'échange et du discours. Pour conclure l'accompagnement a toujours pour objectif l'autonomie de l'autre dans ses prises de décision, ses choix.

CONCLUSION PROBLEMATISANTE - HYPOTHESES

La problématique s'inscrit dans un questionnement faisant référence à l'accompagnement de salariés en entreprise adaptée. Ces derniers n'ont pas toujours le comportement adapté tant en entreprise que dans leur vie personnelle.

Une des questions part du postulat que le travail est central dans la vie des personnes en Entreprises Adaptées, construit en partie l'identité et qu'au moment de partir de l'entreprise : retraite ou réorientation en ESAT pour diverses raisons fatigue, âge, évolution du handicap, leur univers vacille.

Comment accompagner les salariés dans l'élaboration de leur projet de vie ? leur projet de vie personnel et professionnel afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle ? Comment accompagner les salariés en situation de handicap lors du départ de l'entreprise ?

Hypothèse 1 : « Les salariés ont une identité professionnelle plus forte que leur identité personnelle. Cette identité professionnelle trop forte par rapport à l'identité personnelle est un frein au départ de l'entreprise et bloque les transitions professionnelles et personnelles »

En quoi notre accompagnement en tant que chargée d'insertion socioprofessionnelle responsable du pôle social de l'entreprise participe à la reconnaissance des salariés en situation de handicap et développe leur pouvoir d'agir ?

Hypothèse 2 : L'écoute, l'échange et les actions mises en place permettent d'établir une confiance mutuelle et la reconnaissance de l'identité personnelle au sein de l'entreprise.

Quelles sont les postures d'accompagnement à mettre en place afin d'améliorer leur qualité de vie ? leur autonomisation ?

Hypothèse 3 : L'accompagnement à la mise en mots de leur difficulté, de leur demande permet la construction d'un processus d'autonomisation. Parler de son vécu permet l'autonomisation, la prise de décision.

Suite à la première partie de cette recherche action où nous avons développé le contexte et l'approche conceptuelle de travail, d'identité et d'accompagnement, nécessaires pour poser le cadre de la recherche, la deuxième partie concerne les outils méthodologiques, l'analyse des données, permettant ainsi d'émettre des éléments de réponse aux hypothèses de départs.

Seconde partie :

**Pour une pratique d'accompagnement
collaboratif vers reconnaissance identitaire**

INTRODUCTION A LA SECONDE PARTIE

La première partie a exposé les contextes du travail adapté et du handicap ainsi que la législation actuelle. Nous avons alors abordé l'approche théorique concernant le concept d'identité, de reconnaissance, de travail et la notion d'accompagnement de salariés en situation de handicap.

En qualité de responsable du pôle social de l'entreprise adaptée depuis 3 ans, notre mission spécifique est l'accompagnement de salariés en situation de handicap travaillant en entreprises adaptées ; le but est la prise en compte des difficultés de chacun, l'écoute et l'aide au maintien dans l'emploi par un accompagnement spécifique. Ce projet de recherche portant sur la fonction d'accompagnement d'adultes qui travaillent en situation de handicap et aussi à l'accompagnement au passage vers autre chose que l'emploi classique avait pour objectif de donner du sens à notre pratique, de prendre du recul par rapport à celle-ci et de la faire évoluer. Pour cela, il nous a paru essentiel de questionner d'autres professionnels sur leur pratique mais aussi des salariés accompagnés.

La méthode de recueil des informations de terrain se présente ainsi : des entretiens réalisés auprès de deux professionnels de l'accompagnement de personnes en situation de handicap et auprès de cinq salariés d'entreprises adaptées.

Cette deuxième partie devrait permettre de confronter les hypothèses formulées dans la conclusion problématisante de la première partie aux réalités de notre terrain de pratiques professionnelles.

En premier lieu, le septième chapitre expose la méthodologie utilisée et le choix de la population pour cette étude. Le huitième chapitre concerne le traitement des entretiens semi directifs effectués auprès des deux professionnels de l'accompagnement ainsi que leur fiche de poste. Nous ferons le lien avec notre proche fiche de fonction et le carnet de bord constitué. Quant au neuvième chapitre, il est consacré à l'interview des salariés en situation de handicap pour lesquels nous avons utilisé la même méthode. Suite à ces premiers entretiens et à la lumière du contenu de notre carnet bord constitué en parallèle, nous avons décidé de nous centrer sur une population particulière de nos entreprises adaptées : celle en partance de l'entreprise. L'analyse de deux entretiens de salariés ayant pour objectif de quitter leur activité professionnelle croisée avec les notes du carnet de bord et le contenu d'un courrier constituera un second axe du neuvième chapitre. Nous chercherons ainsi à mieux comprendre leur besoin de reconnaissance et nous essayerons de

détecter la posture et la démarche d'accompagnement qu'il convient de mettre en place pour ce public.

Enfin le dixième et dernier chapitre permettra de confronter les analyses des contenus des entretiens aux théories mobilisées et tentera d'éclairer notre problématique. Ce mémoire s'est construit dans un va et vient constant entre théorie et pratique. Au terme de ces travaux, pourrons-nous dégager une posture d'accompagnement respectueuse des spécificités de cette population ?

CHAPITRE 7 : CHOIX TERRAIN, POPULATION ET METHODOLOGIE

Ce projet de recherche a pour objectif d'interroger notre fonction d'accompagnement centrée sur l'écoute et l'échange avec des personnes adultes en situation de handicap et qui travaillent. Il nous est apparu essentiel d'interroger d'autres professionnels sur leur métier de chargé d'insertion, et sur leur fonction, pour déterminer comment ils l'exercent mais aussi d'interroger des personnes en situation de handicap que nous avons accompagnées afin d'avoir leur sentiment, leur avis sur ce qui s'était passé, sur leur travail, sur les difficultés qu'elles rencontraient ou non tant au sein de l'entreprise ainsi qu'en dehors, sur ce qui avait été important pour elles dans l'accompagnement mis en place.

Dans un premier temps nous avons collecté des données par le biais d'entretiens. Deux entretiens ont donc été effectués auprès de 2 professionnels de l'insertion afin d'appréhender leur méthode de travail puis auprès de 3 personnes en situations de handicap afin de recueillir des informations sur leur parcours professionnel et personnel et sur leur sentiment à propos de l'accompagnement dont elles avaient bénéficié. Dans un deuxième temps et suite à l'élaboration d'un carnet de bord, nous avons interviewé deux personnes : une ayant quitté l'entreprise adaptée et l'autre sur le point de le faire afin de connaître leur ressenti sur ce départ et sur leur parcours. Ces entretiens sont suivis d'une analyse de contenu qui permet de recueillir des indicateurs.

7-1 : Choix du terrain et des personnes

Nous avons choisi d'interviewer des personnes qui travaillent dans des entreprises adaptées tant en production qu'en tant que chargé d'insertion afin d'interroger le processus d'accompagnement dans l'emploi de personnes en situation de handicap. Le choix des deux professionnels chargés d'insertion s'est fait pour prendre du recul par rapport à notre propre pratique de chargé d'insertion, pour objectiver et élargir le point de vue.

7-1-2 : Choix du terrain de recherche

Le terrain retenu pour cette recherche a été facile à trouver puisqu'il s'agissait des entreprises adaptées qui nous emploient. Cependant, au cours de ce travail il est apparu qu'il n'était pas toujours simple de prendre du recul et d'être neutre dans ce positionnement. En effet, il est important de prendre en compte notre position de responsable du pôle social au sein du service ressources humaines de l'association gérant ces entreprises. Nous sommes régulièrement en contact avec tous les salariés des entreprises adaptées que nous avons interviewé qui sont donc aussi nos collègues. Les deux professionnels de l'accompagnement interrogés sont des personnes avec lesquelles nous avons déjà travaillé auparavant dans le cadre de notre précédent poste (Passerelle 41) et qui font encore à ce jour parti de notre réseau professionnel. Notre statut a certainement eu un impact sur les réponses des interviewés : pour les chargés d'insertion comme pour les salariés interviewés.

Il faut tout de même souligner que le fait de bien connaître les personnes interrogées a permis la mise en place d'un climat de confiance et des discours sans faux semblant.

7-1-2 : Choix des professionnels

Nous avons choisi deux professionnels chargés d'insertion qui accompagnent tant socialement que professionnellement des travailleurs reconnus handicapés par la Maison Départementale des Personnes Handicapées ou MDPH au sein de leur entreprise que ce soit en entreprise ordinaire ou en entreprise adaptée afin de déceler auprès d'eux les pratiques d'accompagnement mises en place.

Nous les avons interviewé afin de dégager les grandes missions, les actions mises en place mais aussi afin de repérer le public accompagné et le processus d'accompagnement. L'objectif était aussi de nous aider à prendre du recul sur notre propre pratique d'accompagnement et de repérer dans les pratiques de deux autres professionnels des choses semblables ou différentes.

Ces deux professionnels exercent, en effet, le même métier, la même fonction dans une autre structure, mais institutionnellement très proche de la notre.

- Adèle¹⁰ exerce le métier de chargé d'insertion socioprofessionnelle dans une entreprise adaptée du département depuis 5 ans. Elle est de formation éducatrice spécialisée.
- Timothée exerce le métier de chargé d'insertion depuis 4 ans dans un ESAT « Hors les murs » du département 41 c'est-à-dire que les personnes qu'il accompagne sont des personnes avec orientation en ESAT qui sont censées travailler en milieu ordinaire, dans une entreprise classique mais avec un suivi social type ESAT. Ce public étant assez proche de la population d'EA, il paraissait particulièrement intéressant de l'interroger sur sa pratique.

Tous les deux se situent dans la même tranche d'âge que nous (40 ans) ce qui nous paraissait important comme critère de sélection afin aussi d'éviter les variables dans l'interprétation.

7-1-3 : Choix des travailleurs en situation de handicap

En ce qui concerne les salariés en situation de handicap le critère de sélection s'est effectué autour de leur âge, travaillant dans un même secteur professionnel, avec 2 hommes et 3 femmes. Le choix s'est fait aussi parce que nous les avons déjà accompagnés dans différentes situations tant personnelles que professionnelles. Un lien particulier a déjà été construit avec eux : reconnaissance professionnelle de notre part, observation de leurs compétences en action... Nous voulions les interroger au sujet de leur arrivée en EA, de leur identité, de leur parcours, de leur projet, de leur départ éventuel puisque tel est un des objectifs de l'EA.

Il faut prendre en compte la manière dont les ouvriers se sont présentés ou ont répondu aux questions. Notre propre statut dans l'entreprise et le cadre des entretiens a certainement influencé leurs choix de se présenter sous un certain angle.

Il s'est avéré que nous avons eu besoin de procéder en 2 étapes.

La première étape

Nous avons choisi d'interroger 3 salariés à la suite des interviews des professionnels tant des femmes que des hommes d'environ 40 ans.

¹⁰ Voulant respecter l'anonymat les prénoms ont été changés et attribués aux personnes.

Ces 5 premiers entretiens ont eu une fonction exploratoire et nous ont permis de faire évoluer nos hypothèses.

Certains salariés avaient refusé d'être interviewé en disant ne pas avoir assez de temps. En effet, je leur précisais que les entretiens devaient avoir lieu en dehors du temps de travail et pour certains cela semblait impossible. Nous avons donc accepté cette décision. En effet, un accord de la personne est essentiel au début de l'enregistrement. Il permet de se mettre d'accord sur le lieu de l'interview, l'anonymat, la durée approximative, la possibilité de ne pas répondre à certaines questions... Il faut s'entendre sur le cadre de l'interview.

Trois ont fini par accepter de répondre à nos questions et aussi se rendre disponible pour notre rencontre.

Figure n° 25: Situation des ouvriers interviewés

Prénom	Age	Situation familiale	Ancienneté	Poste occupé
Edouard	45 ans	Marié 1 enfant	26 ans	Ouvrier qualifié en électronique
Axelle	43 ans	Séparée 1 enfant	14 ans	Ouvrière qualifiée en électronique
Norah	42 ans	Séparée 2 enfants	22 ans	Ouvrière qualifiée en électronique

Tous les 3 travaillent dans le même atelier en CDI, ont tous plus de 10 ans d'ancienneté et une vie familiale. Ils ont tous déjà été accompagnés par notre service.

Ces critères d'âge, et de secteur professionnel identique ont été choisis afin d'éviter d'avoir des variables qui perturbent l'interprétation.

La deuxième étape

Ces premiers entretiens, de type semi-directif voire directs se sont révélés pauvres et décevants¹¹ dans un premier temps. A vrai dire peut-être appelaient-ils à « plus de matière » ?

¹¹ Voulant endosser l'habit scientifique du chercheur j'avais élaboré avec précision une grille de questions multiples et je ne laissais pas assez ouverte la porte à l'expression authentique des personnes qui me découvraient, sans doute, très différente de ce qu'elles connaissaient de moi : pas naturelle, j'étais bloquée par les questions à poser.

Nous avons alors mis en place un carnet de bord pendant plusieurs semaines nous permettant de prendre du recul sur nos pratiques et de dégager tous les moments particuliers d'accompagnement et de non accompagnement dans notre travail journalier. Ce carnet d'accompagnement a permis de mettre à jour plus particulièrement 2 situations de personnes « en partance », dont le projet de départ était plus affirmé que les 3 autres salariés interrogés auparavant. Le critère de sélection de ces individus s'est donc fait autour de ce projet commun : le départ sans tenir compte de leur âge (à prendre en compte dans l'analyse). La différence d'âge entre Justin et Nolwenn a malgré tout apporté des similitudes que nous verrons dans l'interprétation.

Nous les avons alors rencontrés sans questions pré-établies au sujet de leur projet de départ de l'entreprise adaptée.

Pour ces salariés en partance :

- le choix de l'un s'est fait par rapport à son âge. Elle avait la possibilité de partir à la retraite mais avait beaucoup de mal à prendre sa décision et nous voulions savoir quelles en étaient les raisons.
- L'autre salarié était en grande difficulté au sein de l'entreprise et l'accompagnement au départ a été long ; nous voulions connaître les raisons de ses difficultés à la prise de décision.

Figure n° 26: Présentation des ouvriers en partance interviewés

prénom	âge	Situation familiale	ancienneté	Poste	Projet
Justin	38 ans	Marié 3 enfants	6 ans	Régleur sur machine	Réorientation esat
Nolwenn	62 ans	seule	28 ans	Ouvrière en conditionnement	retraite

Tous les salariés qui ont accepté de répondre à nos questions l'ont fait pour « nous rendre quelque chose », ils ont expliqué vouloir « *faire plaisir* » en répondant à ces questions: « *je peux bien faire cela pour vous* », « *c'est la moindre des choses* » « *vous m'avez tellement aidé* »... il s'agit, comme l'a expliqué Fustier d'une des caractéristiques du « contre don ».

Chaque personne interrogée ne trouvait pas d'intérêt à changer de prénom, ce qui montre une affirmation de leur identité mais en raison des propos intimes qui ont pu être tenus la décision d'anonymiser les entretiens a été prise.

7-2 : Les méthodes de recueil

Plusieurs méthodes ont été utilisées au sein de cette recherche : l'entretien semi-directif, le carnet de bord et l'entretien non directif et enfin l'utilisation d'un courrier reçu d'une des personnes.

7-2-1 : Lieux et durée des entretiens

Les entretiens n'ont pas pu tous avoir lieu dans le même lieu mais à chaque fois nous avons essayé que le lieu soit agréable et choisi par la personne.

Figure n° 27: Tableau récapitulatif lieux et durée des entretiens

prénom	Lieu de l'entretien	Durée entretien
Adèle	Notre domicile	30 min
Timothée	à son bureau	1h
Edouard	Salle de réunion de l'entreprise	20 min
Axelle	A son domicile	15 min
Norah	A son domicile	15 min
Justin	A son domicile	40 min
Nolwenn	Salle de réunion de l'entreprise	15 min (elle doit véhiculer 3 collègues)

Les entretiens se sont déroulés autant sur le lieu de travail qu'au domicile des personnes mais à chaque fois en dehors du temps de travail puisque la particularité de notre mission est de toujours le moins possible gêner la production. Trois personnes ont choisi leur domicile, nous ouvrant ainsi leur porte sur l'intimité de leur sphère personnelle.

7-2-2 : Recueil de données

Les données peuvent être collectées par le biais de divers moyens : questionnaires, enquêtes, interviews, par l'observation directe, ...

De par notre expérience de chargé d'insertion socioprofessionnelle de plusieurs années nous avons eu besoin d'interroger cette pratique tant auprès de professionnels que d'utilisateurs. Afin de tenter de trouver des réponses pour améliorer nos pratiques d'accompagnement de personnes en situation de handicap, nous avons choisis 3 formes de collectes de données : les entretiens semi directif, non directif, le carnet de bord...

L'enquête par l'entretien est une technique de recueil d'informations et de recherche de compréhension de faits, de situations dont la parole est le vecteur principal. Notre objectif était de faire décrire et de faire parler sur. Cette technique permet de révéler les représentations des personnes, la signification de leur action et les pratiques utilisées.

Nous avons exposé aux interviewés le contexte de cette recherche, le cadre du mémoire et l'objectif de l'interview. Tous les entretiens ont débuté par la même introduction :

« Merci d'abord d'avoir accepté cet entretien. A travers lui je vous associe au travail de recherche universitaire que je fais pour améliorer ma pratique professionnelle. L'entretien sera enregistré pour me faciliter son analyse. Vous avez la possibilité de ne pas répondre à certaines questions si elles vous gênent. Vos réponses seront traitées anonymement (tous les noms prénoms que vous citerez seront changés) A la fin de cet entretien pour pourrez choisir un prénom qui remplacera le vôtre. Si vous le souhaitez, je peux vous remettre une copie de cet entretien. »

Les entretiens semi directif

Nous avons rapidement choisi de faire une enquête à l'aide des entretiens semi – directif pour les 2 types de population : les professionnels d'un côté et les salariés d'entreprises adaptées. Ce type d'entretien est construit autour de plusieurs questions ouvertes à poser au cours du dialogue tout en adoptant une attitude non directive. Les questions ouvertes sont des questions exploratoires qui visent à faire réfléchir l'autre et à le faire parler (Porter).

Nous avons posé différentes questions autour de l'identité personnelle, professionnelle afin de tenter de dégager des réponses en ce qui concerne l'identité puisque au départ nous pensions que les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap en entreprises adaptées étaient avant tout dues à un déficit identitaire. Nous avons choisi l'entretien semi-directif pour que l'interviewé puisse répondre à nos interrogations tout en pouvant digresser sur des sujets qui lui semblent importants et auxquels nous n'aurions pas forcément pensé.

Entretiens des professionnels

Ces 2 entretiens ont été effectués à l'aide d'une grille de questions construites autour de la notion d'insertion, insertion sociale et professionnelle... Nous voulions comprendre la

posture du professionnel. Pour chacune des questions nous nous sommes demandé ce que nous voulions savoir en la posant. Nous n'avons pas voulu utiliser le terme accompagnement afin de voir si ces professionnels allaient l'utiliser.

Les entretiens auprès de 2 professionnels de l'accompagnement social et professionnel ont été effectués à l'aide de la grille suivante constituée de 4 questions :

Tableau n 28: Questions posées aux chargés d'insertion

QUESTIONS	Ce que je veux savoir
1-Pouvez vous dans un premier temps vous présenter ? Prénom nom âge profession	Repérage de l'identité personnelle
2-Pouvez-vous me parler de votre métier ?	
3-Pouvez-vous me dire ce que vous mettez en place pour une insertion tant professionnelle que personnelle pour les usagers en situation de handicap ?	Quelles sont les étapes indispensables pour cette insertion ?
4-Qu'est ce qu'est pour vous une insertion globale réussie en milieu ordinaire ?	Définition de l'insertion REUSSIE en « milieu ordinaire » ?

Entretiens des salariés

D'un autre côté, nous avons interviewé 3 salariés que nous avons déjà accompagnés socialement et/ou professionnellement. Nous avons souhaité les entretenir, leur donner la parole :

- sur leur situation professionnelle (les faire parler de leur métier),
- de leur situation en dehors de l'entreprise
- Ainsi que les questionner sur notre intervention, l'action d'accompagnement que nous avons menée auprès d'eux. En quoi elle les avait aidé (ou non), ce qui est différent depuis notre intervention...

Postulant que l'image de soi des personnes en situation de handicap était dévalorisée nous avons construit des questions autour de l'identité personnelle, professionnelle.

Pour chacune des questions nous nous sommes demandé ce que nous voulions savoir en la posant. Ces 3 entretiens ont été effectués à l'aide d'une grille de questions construites

autour des notions d'identité professionnelle et personnelle, de parcours professionnel et social, d'accompagnement et de projet. Nous avons construit une grille en 7 questions.

Tableau n 29: Questions posées aux ouvriers

QUESTIONS	Ce que je veux savoir
1- Pouvez vous dans un premier temps vous présenter ? Prénom nom âge profession...	Qu'est ce qui est important pour eux dans leur identité personnelle ?
2 – Quel a été votre parcours avant de travailler ici, dans cette entreprise ? Que faisiez-vous avant ? juste avant ?	Quelles sont les étapes qui les amènent à se retrouver en entreprise adaptée ?
3 - Racontez moi votre métier ? ou Quand une personne qui ne vous connaît pas vous demande ce que vous faites que lui répondez-vous ?	En quoi la personne se sent reconnue professionnellement ? ou pas ? Identité professionnelle
4 – Pouvez vous me raconter comment cela se passe pour vous aujourd'hui (depuis que vous travaillez) en dehors de l'entreprise ? dans votre vie de tous les jours ? les activités que vous faites ?	Essayer de repérer d'autres éléments de leur identité plus personnelle par opposition à leur construction identitaire professionnelle exacerbée
5- Dans les moments de votre vie (personnelle et professionnelle) où vous avez besoin d'être accompagné à qui demandez-vous de l'aide ? Ou Quand vous avez une difficulté vers quelles personnes vous tournez-vous ?	Est-ce que quelqu'un joue un rôle dans leur construction identitaire ? le rôle, d'accompagnateur est confié à qui ?
6 – Vous savez que j'anime le pôle social de l'entreprise. A quelle occasion avez-vous fait appel à moi ? Qu'est ce qui vous a manqué ?	Questionnement sur le rôle du pôle social pour eux ?
7 – Demain d'un coup de baguette magique, tout fonctionne comme vous le désirez, comme vous le rêvez ! qu'est ce qui aura changé dans votre vie ?	Quelles sont leurs projets personnels, professionnels, leurs motivations pour continuer ce travail ou pas ?

Les difficultés liées aux déficiences des ouvriers nous ont amené à faire des entretiens d'une durée inférieure à 30 minutes, accompagnés de nombreuses relances.

Les ouvriers n'ont pas pu, pour certains, répondre aux questions faisant appel à leur mémoire. Et pour notre part nous nous sommes trouvés enfermer dans les questions sans pouvoir rebondir sur d'autres thèmes. Nous avons ressenti que ces 3 premiers entretiens étaient un peu trop directifs, nous n'avons pas été à l'aise lors de ces échanges. Frustré nous avons échangé avec notre directrice de mémoire et décidé d'un commun accord de mettre en place un carnet de bord pendant plusieurs semaines.

7-2-3 : Le carnet de bord

N'ayant pas l'habitude de travailler avec un carnet de bord, il nous est apparu dans un premier temps comme un outil difficile à mettre en place dans notre pratique de tous les jours. En effet, responsable d'un pôle social dans une association qui gère 3 entreprises adaptées, nous sommes appelés à travailler auprès des salariés en situation de handicap qui demandent notre aide pour certains problèmes personnels : un papier reçu à leur domicile qu'ils ne comprennent pas, un problème financier à gérer en urgence...ou des difficultés survenant dans le cadre du travail. Nous les rencontrons en dehors de leur temps de production et parfois pendant leurs horaires de travail mais nos interventions ne doivent pas gêner l'entreprise. A quel moment nous devons l'utiliser ? Comment le remplir ? Que mettre dedans ? Nous prenons bien des notes pendant nos entretiens mais nous ne pensions pas qu'elles correspondaient à un carnet de bord et nous ne pensions pas pouvoir les utiliser. Nous avons donc un premier temps cherché une définition de l'outil.

Qu'est ce qu'un carnet de bord

« Ce journal vous permet d'effectuer un travail sur vous-même et un premier travail de déchiffrement sur le terrain. [...]. C'est ce que vous devez faire lorsque vous commencez le travail d'enquête : vos premières réactions, « à chaud », « à vif » en quelque sorte, livrent vos attentes parce qu'elles sont déçues, livrent vos projections parce qu'elles sont démenties. Tout cela disparaîtrait si vous n'aviez pas pris le temps de les noter. [...] C'est ce qu'on appelle auto-analyse : l'objectivation de vos attentes subjectives, de vos engagements plus ou moins inavoués, de vos prises de position, elles mêmes socialement déterminées. [...] Seul le journal de terrain transforme une expérience sociale ordinaire en expérience ethnographique : il restitue non seulement les faits marquants, que votre mémoire risque

d'isoler et de dé-contextualiser, mais surtout le déroulement chronologique objectif des évènements. »¹².

En fait, les notes que nous prenons reprennent souvent les mots et paroles des personnes que nous rencontrons ainsi que les éléments importants de l'échange donc pouvaient tout à fait convenir au carnet de bord et permettait de pouvoir revenir sur des données après la rencontre. Nous avons donc systématisé la prise de notes. Cet outil et cette démarche servent de support à la réflexion du chercheur et permettent la problématisation.

L'utilisation du carnet de bord nous a permis de prendre du recul et d'analyser les différents types d'accompagnements réalisés au sein de notre mission et de nous centrer sur un type de population particulière : les sortants.

C'est une fois ce travail d'exploration que s'est dégagée une nouvelle problématique : **quelle forme d'accompagnement pour les salariés en partance de l'entreprise adaptée ?** A partir de là, nous avons décidé de refaire des entretiens pour une population plus ciblée : celle ayant un projet de départ de l'entreprise et d'interviewer des personnes en partance.

7-2-4 : L'entretien non directif

Dans ces échanges, ce que nous voulions c'était ne pas trop orienter les entretiens dans le sens de nos hypothèses. Nous avons donc utilisé la technique du récit d'expérience afin de laisser plus de liberté d'expression aux 2 personnes, de les laisser évoquer leur vécu.

Les entretiens non directifs nous ont permis de mieux nous concentrer sur le discours (sans avoir de questions préparées à l'avance), avoir un vrai échange et pouvoir formuler des questions au fur et à mesure, sans nous laisser enfermer dans les questions notées.

¹² Beaud, S. et Weber, F. (1997). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris : La découverte (rééd 2003). pp 96 à 97

7-2-5 : Courrier de remerciement

Un des interviewés nous a fait parvenir une lettre de remerciement (annexe p 274) pour l'action mise en place dans le cadre de son projet de départ. Nous avons souhaité l'inclure au corpus qui complète son discours.

7-2-6 : La retranscription des entretiens

Avec l'accord des personnes interviewées, les entretiens enregistrés sont retranscrits mot à mot, le plus fidèlement possible et dans leur totalité avec un repérage chronologique. Nous avons choisi pour chaque entretien de numéroté chaque ligne de l'échange. Chaque question du chercheur est surlignée en gras avec la minuscule du prénom ou nom de l'interviewé et le numéro de la question (ex : a3 c'est dire 3^{ème} question du chercheur pour l'interviewé a) Chaque réponse de la personne interrogée commence par la majuscule choisie accompagnée du numéro de sa réponse (ex : A5 correspond à la réponse de A à la 5^{ème} question)

Ce repérage ainsi que le numérotage des lignes nous permettra d'inclure dans l'analyse un certain nombre de phrases et de les retrouver dans les retranscriptions.

Les textes intégraux sont joints en annexes page 232 à 268.

7-3 : L'analyse

Une première lecture flottante nous a permis de nous approprier un peu plus les entretiens, d'en dégager une première impression et de faire écho à nos réflexions puis ensuite nous avons mis en place l'analyse thématique.

Pour certains entretiens, nous avons compté la présence de certains mots qui nous paraissaient particulièrement importants : utilisation du « on », le mot « peur »...

7-3-1 : Analyse thématique

Les propos recueillis lors des entretiens permettent de faire un travail d'analyse et de mise en relation avec les théories et auteurs de la première partie de ce mémoire. Nous avons opté pour l'analyse thématique. Méthode, qui selon Laurence Bardin (2001/1977, p 101)

consiste à « *découper le texte en un certain nombre de thèmes principaux qu'il serait possible d'affiner, éventuellement en sous thèmes* » et ceci afin de « *repérer des noyaux de sens qui composent la communication et dont la présence ou la fréquence d'apparition pourrait signifier quelque chose pour l'objectif analytique choisie* » (p 137)

Plusieurs étapes se succèdent afin de réorganiser les données des entretiens :

La première étape consiste donc à découper en propositions et en séquences à l'aide d'un tableau. On découpe l'entretien en unités de sens faisant apparaître un thème et une catégorie.

Figure n°30 : Exemple de tableau d'analyse des entretiens

Séquences	Entretien	Unité de sens	Mots Clés	Thèmes	Catégories/concepts
N1-I 3	Je m'appelle ND...j'ai 42 ans ... je suis mère de famille ...j'ai 2 filles...j'habite à ...je ne suis pas mariée...	je suis mère ...j'habite à ...je ne suis pas mariée...	Je suis Je ne suis pas	Reconnaissance de mère	Reconnaissance identitaire
N2-I 6	Je suis ouvrière....en électroniqueaux ateliers	Je suis ouvrière en électronique en EA	Ouvrière en électronique	Reconnaissance d'un métier	Reconnaissance professionnelle

La première colonne est le repérage de la ligne et de la question ou réponse, de la chronologie. La deuxième rassemble l'ensemble de l'entretien. La colonne suivante correspond à l'unité de sens principale, celui qui se suffit à lui même. La 4^{ème} colonne fait apparaître le mot clé qui correspond à un thème que nous mettons dans la 5^{ème} colonne puis la dernière colonne tente de faire apparaître le concept auquel appartient le thème de la réponse. Les récurrences d'un même mot de ses synonymes peuvent ainsi être relevées. Ces 2 dernières colonnes vont nous permettre de faire apparaître dans un concept unique plusieurs thèmes dont nous n'avions sans doute pas conscience et que nous allons utiliser pour constituer nos grilles d'analyse.

Tous les entretiens ont été travaillés de cette manière dans le but de récolter des informations sur notre objet de recherche. L'analyse du discours permettra en sélectionnant des données pertinentes de les confronter aux hypothèses et concepts développées dans la première partie.

Ensuite nous procéderons à une comparaison des analyses d'entretiens.

7-3-2 : Grille d'analyse

Toujours en nous appuyant sur L Bardin le chercheur va relever pour chaque entretien les thèmes plus ou moins importants, les occurrences des thèmes repérés précédemment, et les regrouper dans un tableau comme ci-dessous :

Catégories/concepts	Thèmes	
Identité formative et professionnelle	Expériences professionnelles	
Identité	Situation de handicap	
	deuil de la personne ordinaire	
Mission	Procédures accompagnement (5) global, quotidien	
	Procédure Insertion (2)	Insertion professionnelle

Nous allons ensuite repérer les thèmes communs et transversaux des différents entretiens comme ci- dessous afin de comparer les discours :

	Timothée	Adèle
L'identité	statut de travail handicapé	Situation travailleurs handicapés : deuil personne ordinaire
		Typologie de handicap (3) présent en EA Limites floues cas sociaux/ handicaps
	Identité professionnelle : son métier actuel	Identité : sa formation son métier
Mission du chargé d'insertion	Accompagnement social et professionnel	Procédures accompagnement (5) global quotidien (techniques) - rencontre, voir entendre

Ceci va nous permettre d'en faire un résumé rédigé.

Conclusion chapitre 7

Cette analyse permet de réorganiser les données en repérant les thèmes communs et transversaux des différents entretiens afin de faire apparaître les représentations singulières et collectives.

L'interprétation peut alors s'effectuer par l'analyse sémantique et contextuelle du discours.

CHAPITRE 8 : ANALYSE DES ENTRETIENS

Comme nous l'avons expliqué précédemment nous avons dans un premier temps et pour tous les entretiens

Pour construire cette étude nous nous sommes donc appuyé sur le corpus constitué de deux entretiens que l'on peut nommer « exploratoires » effectués auprès de deux professionnels de l'insertion afin de dégager les démarches d'accompagnement mises en place puis de trois entretiens de salariés handicapés travaillant en entreprise adaptés.

Ce chapitre est constitué de l'analyse des 5 entretiens « exploratoires ». L'analyse de ces entretiens va se faire à l'aide de tableaux joints.

8-1 : Analyse des 2 entretiens de professionnels

L'objectif de l'interview de ces 2 professionnels (annexes pp 235 - 241) était de confronter ma pratique à la leur puisque nous sommes censés faire le même métier (dénomination commune du poste de chargé d'insertion), d'analyser en quoi leur propos venaient compléter ou infirmer mes hypothèses afin de contribuer à l'étude de l'accompagnement d'adultes travailleurs handicapés.

8-1-1 : Les entretiens des professionnels :

Dans l'entretien d'Adèle (annexes pp 239-241) par rapport au questionnaire le chercheur a repéré 4 séquences : L'identité, la mission de chargé d'insertion, la reconnaissance et l'accompagnement

Tableau n° 31 : Occurrence des thèmes analyse de l'entretien d'Adèle pp 283-289

Catégories/concepts	Thèmes	
Identité formative et professionnelle	Expériences professionnelles	
Identité	Situation de handicap	
	deuil de la personne ordinaire	
Mission	Procédures accompagnement (5) global, quotidien	
	Procédure Insertion (2)	Insertion professionnelle
	démarchage Temporalité	
	Partie administrative	
	Technique commerciale	
	procédures Aide (2) et suivi	

	Egalité d'accès justice	
	Prise en compte du projet de la personne	
	Travail de relais Travail en réseau	
	procédures mise en place des tuteurs Travail en partenariat	
	suivi, rencontre, voir entendre	
	Analyse envie procédure	
	Technique du suivi et préparation retour	
Accompagnement	Idee de passage, de progrès	
	Notion de temps	
	Suivi de la personne	
handicap	Typologie de handicap Connaissance des déficiences	
	Limite des handicaps	
	Typologie de handicap présent	
	Limites cas sociaux handicap difficile aujourd'hui	
Orientation en EA	Notion de temps (3)	
	Notion de changement (2)	
reconnaissance	Notion de temps	
	identité	
Idee de mouvement (missions chargé insertion)	Travail extérieur sortie	
	Propositions formation	
Sortie	Notion de temps (2)	ajustement régulier, (accompagnement)
	Compétence de la personne	travail capacité évolution perspectives initiatives

Dans l'entretien de Timothée (annexes pp 235-238) par rapport au questionnement il a été relevé 6 séquences : L'identité, la mission du chargé d'insertion, l'ESAT, le travail, la reconnaissance, ainsi que l'accompagnement.

Tableau n°32 : Occurrence des thèmes analyse de l'entretien de Timothée pp 275-282

Catégories/concepts	Thèmes	
Identité professionnelle	Son métier	chargé d'insertion
identité	Statut	statut de travail handicapé
Mission chargé d'insertion	Partie commerciale de l'insertion (2)	
	Proposer un travail	
	Placement en MO	
	Définition partie commerciale	
	Méthode de recherche de candidat	Recherche candidat pour entreprise
	Méthode de placement recherche d'entreprise	Recherche entreprise pour candidat
esat HLM	Présentation des équipes et du travail proposé	
	Présentation de la mission	

	Le travail	
	Encadrement du travail	
	Travailler	
	proposer un travail	
	Constitution équipe travailleur et encadrement	
	Travail en Equipe ménage	
	Procédure recrutement	
	Evaluation des compétences (2)	
	Condition de recrutement	Orientation esat
	But sortie en milieu ordinaire (2)	Sortie à la demande de l'utilisateur, de l'entreprise
	Image d'un travail ordinaire	
	Sortie à la demande de l'utilisateur, de l'entreprise (2)	Sortie sécurisée
	Missions formations pour autonomie de déplacements	parcours
	Travail mo et accompagnement	
	rassurer Entreprises et usagers	
	Engagement sous condition	Réintégrer rassurer
personnes recrutées (travailleurs, usagers, personnes accueillies)	bons éléments	
	Autonomie, formation	
	Présentation Handicap	
	Attentes pour une insertion réussie Compétences attendues	s'adapter demander conseil prendre des initiatives.
	bon niveau et connaissance mo	
	Volonté	de travailler en MO
	Compétences des personnes	Adapter, Comprendre, assimiler
Projet de la personne	Sortie en milieu ordinaire	
intégration	Prise de poste directe	
Reconnaissance	besoin sécurité	
	Reconnaissance de travailleurs	travailleurs comme tout le monde
	Volonté de reconnaissance de leur travail	
travail	Travail réel	réel et non fictif
Accompagnement	Formation et échange	avec tuteur
	Par le tuteur	
	Aide des personnes et entreprises	
insertion réussie	Sécurisation du parcours en milieu ordinaire	

8-1-2 : Analyse croisées des entretiens des professionnels

Le croisement des données de ces 2 professionnels, qui comme nous ont un rôle auprès des personnes en situation de handicap, va nous permettre : d'une part de repérer comment ils

se présentent, ce qui les différencie et d'autre part de repérer dans leur discours comment ils parlent des personnes accompagnées.

Tableau n°33: Croisement des 2 entretiens de professionnels

	Timothée	Adèle
L'identité	statut de travail handicapé	Situation travailleurs handicapés : deuil personne ordinaire
		Typologie de handicap (3) présent en EA Limites floues cas sociaux/ handicaps
	Identité professionnelle : son métier actuel	Identité : sa formation son métier
Mission du chargé d'insertion	Accompagnement social et professionnel	Procédures accompagnement (5) global quotidien (techniques) - rencontre, voir entendre
		Procédure aide à l'insertion (2) et Technique suivi (3)
		Partie administrative
	Partie commerciale de l'insertion	Technique commerciale démarchage
	Proposer un travail - Placement en MO Méthode de placement recherche d'entreprise	
	rassurer Entreprises et usagers	Travail en réseau (3) partenariat
	Méthode de recherche de candidat	
		Prise en compte temps (3) de la personne de l'entreprise La RTH : Notion de temps Notion de temps (2) suivi
		Egalité d'accès justice
		Prise en compte du projet de la personne Analyse envie
La reconnaissance	Reconnaissance du parcours (2) Sécurisation du parcours en milieu ordinaire insertion réussie	
	Reconnaissance des personnes (2) autonomie formation Présentation Handicap volonté	
	Reconnaissance des compétences (4) des travailleurs Compétences attendues bons éléments s'adapter demander conseil prendre des initiatives. bon niveau et connaissance mo	Compétence de la personne
	besoin sécurité	
		Orientation (3) en EA
		Notion de changement évolution -RTH

L'accompagnement	Formation, aide et échange avec tuteur pour optimiser l'accompagnement Tuteur accompagne	
	Aide des personnes	Aider
		Suivi de la personne
		Idée de passage, de progrès Propositions formation Idée de mouvement (3)
L'ESAT HLM Le travail	Engagement avec entreprise sous condition : rassurer	
	But Sortie (2) en milieu ordinaire à la demande (2) de l'utilisateur, de l'entreprise	
	Présentation des équipes et du travail proposé - Travailler en Equipe ménage - Constitution équipe Travail mo	
	Encadrement du travail accompagnement	
	Procédure recrutement (2) - Evaluation des compétences (2) - Condition de recrutement	
	Image d'un travail ordinaire travail réel et non fictif	
	Missions formations pour autonomie de déplacements	

8-1-3 : L'analyse de l'entretien de Timothée

(Entretien en annexes p 235 et analyse p 275)

La lecture flottante de l'entretien de ce professionnel nous a permis dans un premier temps de nous rendre compte qu'il nous avait fait la présentation de l'ESAT Hors Les Murs, la mission de sa structure (l'insertion dans l'emploi) dans les moindres détails. Il est vrai que dans le Loir et Cher l'apparition de cette nouvelle structure n'a pas été très appréciée de tous. Il a exposé l'attente de l'ESAT, de l'entreprise pour les mises à disposition.

Un certains nombre de mots ont été comptés car utilisés plus souvent que d'autres : il s'agit des termes autour de « l'entreprise », de l'ESAT, des personnes... En effet, il nomme à plusieurs reprises la partie commerciale de son poste et utilise peu le terme accompagnement que nous aurions pensé central dans sa mission.

Dans l'**analyse thématique** de l'entretien de Timothée par rapport au questionnaire nous avons relevé 6 séquences : L'identité, la mission du chargé d'insertion, l'ESAT, le travail, la reconnaissance, l'accompagnement.

Nous avons donc décidé de les réunir en travaillant autour de 3 grands axes :

- l'identité du professionnel et la reconnaissance des usagers,
- l'insertion par le travail, dans l'entreprise qui définit la mission du chargé d'insertion et de l'ESAT
- et l'accompagnement.

Identité professionnelle collective

Il se présente avant tout par son métier de chargé d'insertion « Je suis chargé d'insertion T1 l 4 », « Mon travail consiste l5 » Ensuite dans son discours il utilise le « on » ce qui souligne un travail collectif d'équipe qu'il met particulièrement en avant. Lors de notre entrevue, il a parlé peu de sa mission personnelle utilisant le « je » 6 fois seulement alors qu'il a utilisé 61 fois le « on ou le nous » (44 fois on - nous 17 fois) : il semble s'identifier fortement à sa structure et explique par là un travail d'équipe.

Missions : l'insertion par le travail

Sa mission il la présente comme une mission plus centrée sur le lien avec l'entreprise avec une partie commerciale « un domaine plus commercial l7 » « pour vendre de la prestation l9 » 74 rassurer les entreprises » « 104 il faut que l'entreprise s'y retrouve par rapport à la facturation de l'association », « 125 Recherche une entreprise », « 120-124 Dans notre travail de chargé d'insertion, il y a une partie commerciale c'est le fond de commerce ».

Il explique la mission de l'ESAT (nommé 23 fois) en lien fort avec les entreprises (citées 28 fois)

Le travail est un thème central tant dans la mission du chargé d'insertion « l9 proposer un lieu de travail » « ligne 10-11 les placer en situation de travail » que dans le cadre de la mission de la structure ESAT « 24-25 continuer à proposer un travail à la personne », « 116-119 L'idée principale est de proposer un travail en milieu ordinaire.. » Ces missions sont tournées vers l'insertion par le travail en entreprise « les placer 10-11 »

« leur proposer 19 » « 38-41 ils viennent travailler directement dans l'entreprise et pour leur entourage on ne remarque pas forcément qu'ils travaillent en esat », « 49-51 Le but de l'Esat c'est que les gens sortent en milieu ordinaire » « 55 A chaque fois qu'on a eu une sortie de l'Esat Hors les murs » « 57 on les laisse sortir pour les sécuriser s'ils ont un CDI », « 125-126 Recherche d'une entreprise pour une personne », « 126-130 on cherche pour l'entreprise des candidats potentiels »

Il nous explique que sa mission passe aussi par la formation *« 59-66 des formations ...pour que les personnes puissent aller travailler »* mais toujours dans le but d'une meilleure autonomie dans le travail et aussi pour les entreprises.

Timothée nous précise que l'activité de l'ESAT est un outil d'évaluation *« 21-23 à pouvoir « évaluer » quelqu'un qui est mise à disposition dans une entreprise », de repérage des compétences.* L'évaluation a lieu au préalable d'une mise à disposition en entreprise ordinaire.

L'accompagnement est un terme peu utilisé dans son discours pour les personnes en situation de handicap *« 15 à 7 Mon travail consiste à accompagner... dans leur situation de travail mais parfois dans les situations sociales », « 50-55 Si on a la possibilité d'accompagner une personne pour une sortie » « 75 rassurer ... les usagers. » « 102-104 même si on est là pour les aider... », « 116-119 de proposer un travail en milieu ordinaire avec un accompagnement adapté »*

Il parle plus de l'accompagnement des entreprises et par les tuteurs de l'entreprise : *« 76-88 Formation et échange avec tuteur pour optimiser l'accompagnement », « 106 le tuteur prend le temps d'accompagner.. »* Il choisit d'ailleurs des termes plus tourné vers le recrutement *« 31-34 sont recrutés à condition d'avoir l'orientation esat » « 107 par rapport au recrutement » « candidats 127 » « 125 profil d'une personne » voir un vocabulaire d'évaluation « 107-114 pouvoir nous permettre de détecter... »*

Sa mission est donc la mise en place du projet de la structure c'est à dire l'insertion en emploi en entreprise ordinaire *« 35-38 : Projet de sortie en milieu ordinaire » « 42-45 Ils se sentent plus intégrés dans l'entreprise ordinaire » « 116-119 de proposer un travail en milieu ordinaire avec un accompagnement adapté », « 136 les laisser partir en milieu ordinaire ».*

Comment parle-t-il des personnes ?

Pour parler des personnes il cite le mot « usagers » (30 fois) et personnes (29 fois cités). Il y a une volonté de les considérer comme des travailleurs mais le vocabulaire « *usager* » maintient les personnes en lien avec la structure ESAT.

L'identité des personnes en situation de handicap passe par la reconnaissance de leurs aptitudes personnelles « 15-16 *des gens un peu autonomes* » « *de bons éléments 134 -35* » « 50-55 *des gens qui n'ont pas beaucoup de problème au niveau social, qu'il soit entouré par la famille, les amis, on essaie que la personne ait des ressources* » et de leurs compétences au travail « 97-100 *ils vont pouvoir s'adapter à une situation, pouvoir aller demander conseil auprès du tuteur ou du moniteur en cas de souci, de prendre des initiatives* », « 100 *Ils ont un très bon niveau d'esat et parfois ils ont déjà une connaissance du milieu ordinaire* », « 101 *volonté de travailler en milieu ordinaire* » « 104-105 *gens qui peuvent s'adapter, comprendre les consignes, assimiler 2 ou 3 consignes...* » « 107 *ont des compétences transversales* » « 107-114 *...des capacités de la personne, de la confiance que l'on peut avoir, la vie en collectivité, la motivation, la capacité d'arrivée à l'heure et respecter l'encadrement* » et passe essentiellement par la reconnaissance de leur travail « 71-73 : *On veut vraiment que leur travail soit reconnu et que le travailleur handicapé soit reconnu par son travail* » « 70-71 *un poste de travail réel pas fictif* » Cela passe aussi pour lui par une reconnaissance de leur situation de salarié « *Les reconnaitre salarié* » « 42-45 *bénéficient des avantages des employés de l'entreprise d'accueil* », « 67-69 *travailleurs comme tout le monde* » « 73-74 *comme si c'était un salarié de l'entreprise* »

Dans le discours de Timothée il y a une prise en compte des difficultés « 38-41 *des personnes en situation particulière* », « 46-48 *Ils reconnaissent aussi que c'est sécurisant d'avoir le dispositif esat hors les murs* » ou du handicap : terme qui n'est que rarement utilisé « 93-95 *Le public que l'on accueille à l'Esat Hors les murs sont la plupart des personnes à déficience légère on a quelques personnes qui sont en situation de handicap physique, peu ou pas de personnes qui ont des difficultés motrices, pas de personnes sourdes ou aveugles* », « 140-141 *l'usager garde son statut de travail handicapé* », « 102-104 *il ne faut pas que ce soit une charge pour l'entreprise* »

Synthèse Timothée

Timothée expose tout au long de l'entretien que la mission du chargé d'insertion donnée par l'ESAT d'une part, l'objectif de l'entreprise et l'attente de la personne recrutée sont les mêmes : l'insertion par le travail en entreprise classique. Son discours est fortement en lien avec le placement au travail et parle peu de l'accompagnement. Il utilise d'ailleurs du vocabulaire de recruteur. Il décrit sa fonction comme commerciale.

8-1-4 : L'analyse de l'entretien d'Adèle

(Entretien en annexes p 239 et analyse p 283)

La lecture flottante de l'interview de cette professionnelle permet de constater qu'elle insiste sur l'accompagnement social (tant dans l'entreprise lors des mises à disposition, qu'après et en dehors du travail) et sur le côté administratif de sa mission et beaucoup moins de la partie commerciale comme l'entretien de son collègue. Elle nomme les partenaires (famille, tuteur, services extérieurs...) A la différence de l'autre professionnel elle parle beaucoup plus en son nom. Elle se questionne sur l'évolution de la population qui arrive dans les structures.

Dans **l'analyse thématique** de l'entretien d'Adèle par rapport au questionnaire le chercheur a repéré 4 séquences : L'identité, la mission de chargé d'insertion, la reconnaissance, l'accompagnement.

Identité

Elle se décrit comme une chargée d'insertion « A3-7 *je suis chargée d'insertion socioprofessionnelle* » en nous décrivant ses expériences professionnelles dans l'insertion « A4 j'ai géré, » « *en foyer éducatif* » en précisant la durée « *pendant 15 ans* », « *et depuis 5 ans environ* », et elle tient à nous préciser sa formation « A7 *je suis éducatrice spécialisée de formation* ».

Le rapport professionnel que nous avons semble différent puisque à un moment elle m'interpelle en utilisant le « *tu* ». Pour ce qui la concerne nous relevons qu'elle parle en son nom et non au nom de sa structure car elle utilise 33 fois le « *je* » ou « *moi* » et seulement 19 fois le « *on* ».

Mission : l'accompagnement global des personnes

Rapidement, dès le début de l'entretien, elle aborde l'accompagnement comme sa mission principale « *ligne 9 J'accompagne les personnes* » et l'utilise tout au long de l'entretien : « *20-22 un accompagnement plus dans la vie* », « *24-26 les accompagne* » Le terme est utilisé 6 fois.

De plus, le vocabulaire utilisé est autour de l'aide « *20 aider* », « *22 le suivi* » nommé 5 fois, d'autres termes sont choisis comme préparer, accueillir, mettre en place

Les mots utilisés montrent l'importance pour elle de cet accompagnement : 5 fois « *accompagnement* », 5 fois « *suivre* », 3 fois « *mise en place* », « *accueillir* », 3 fois « *mise en place* », « *proposer* », « *expliquer* »...

Elle aborde sa mission comme globale « *sur différents pôles* » ligne 9

Et nous présente la démarche d'accompagnement, les procédures et les techniques

- accompagnement à la formation « *9-13 J'accompagne les personnes ... à la fois tout ce qui touche à leur formation professionnelle* », « *81 je vais les titiller régulièrement sur la formation* », « *82 envie de partir en formation* »

- accompagnement dans la vie quotidienne « *11-12 leur donner des pistes à l'extérieur pour des choses qu'ils peuvent avoir envie dans la vie* », « *22-24 un accompagnement ...plus dans la vie, dans le quotidien qui leur permet d'aller travailler* » « *81 je vais les titiller régulièrement sur la formation* » « *88 les voirà l'extérieur par exemple chez eux* ».

- accompagnement dans la gestion administrative : « *24-26 accompagne sur tout ce qui concerne leur situation de travailleur handicapé, leur renouvellement MDPH* », « *28 comment remplir un dossier* »

- l'accompagnement dans l'entreprise afin de permettre l'insertion avec le démarchage « *13-15 toute la partie insertion professionnelle liée à la mise à disposition ou prestation de service dans les entreprises* », « *15-17 démarcher pour trouver des entreprises* » « *20-22 s'insérer dans l'entreprise qui va les accueillir* », « *79 n'ai pas eu de sorties* », « *80 gens qui vont en mise en disposition* », « *85 l'accompagnement vers l'extérieur, de préparer la prestation* », « *88 puis le voir dans l'entreprise avec les personnes qui les entoure* » « *98 on ne peut pas sortir tout le monde* »

Elle souligne l'insertion à plusieurs reprises mais ce n'est pas la priorité « 110 *pour moi cela ne correspond pas à tout le monde* » elle semble plus attachée à faire évoluer les individus : « 41 *ils peuvent progresser dans un sens ou dans l'autre* » en parlant de formation.

Pour elle la partie commerciale fait partie de sa mission « *je devrais... démarcher pour trouver des entreprises* » mais sans la considérer comme centrale ; d'ailleurs elle utilise le conditionnel « 18 *j'ai un peu de mal avec la partie commerciale* » ce n'est pas sa priorité.

Elle met comme centrale dans sa mission de chargé d'insertion, la prise en compte des demandes des personnes, de leur projet, de leur situation « 11 *voir un peu ce qu'ils souhaitent faire* » « 13 *qu'ils peuvent avoir envie dans la vie* » « 30 *surtout laisser la place à la personne handicapée sur ce qu'elle souhaite faire,* » « 83 *je ne vais pas faire la demande s'il ne le souhaite pas* » Même si parfois il faut susciter leur envie « 81 *je vais les titiller régulièrement sur la formation* » « 84 *je vais quand même en parler, faire des propositions.* » « 91 *si il y a l'envie d'y retourner* » et ceci pour leur bien être « 93-95 *préparer le retour pour quelqu'un qui est parti longtemps ce n'est pas évident de revenir pour certain* » « 98 *besoin ... de ré-assurance* » « 107 *réaliser son travail de qualité qui y va avec plaisir* »

« Il n'y a pas que la technique dans le suivi » et on s'aperçoit que son travail est beaucoup basé sur l'échange : « *en parler* » « 89 *ça me permet d'entendre* » « 101 *est beaucoup dans l'échange* », « 28 *leur faire comprendre les choses* » « 71 *je leur dis* », « 87 *comprendre comment ils vivent les choses* »

Idee de mise en mouvement : Elle nous explique que l'objectif est les faire évoluer, les pousser..., « 11 *ce que l'on peut leur proposer ce qui peut être mis en place pour eux sur le plan de formation mais aussi leur donner des pistes à l'extérieur* » « 72 *Si il y a des possibilités à un moment donné, on va faire évoluer* » « 80 *c'est vrai qu'il faut les pousser* », « 108 *qui est capable d'évoluer dans cette intégration* »

La démarche d'accompagnement s'effectue dans un temps qui est le temps de la personne accompagnée « 96-98 *d'être tout le temps à l'extérieur, il y a un besoin d'ajustement régulier* » « 110-112 *besoin d'un suivi derrière même espacé* » « 116 *c'est une histoire de temps* »

Travail de partenariat :

« 27-33 tu travailles avec des tuteurs ou des responsables légaux qu'ils soient familiaux ou services extérieurs », « 34 je fais le relais avec les services extérieurs » « 101 la personne qui supervise » « 104 les personnes tuteurs » « 115 l'entreprise peut nous rappeler pour faire le relais » « 117 il y a peu d'EA qui peuvent faire un suivi derrière »

Elle démontre qu'il y a un travail (utilisation du verbe faire) avec la personne handicapée avec l'entreprise en cas de mises à disposition mais aussi avec les familles et les tuteurs ...

Présentation des personnes en situation de handicap ?

La personne avant tout comme sujet. Elle utilise 21 fois les mots comme « *personne, gens* » et beaucoup moins « *ouvriers, handicapés* » 9 fois. Le terme handicap est abordé du fait que la structure les recrute car ils ont cette reconnaissance de travailleur handicap « *51 parce qu'ils savent pourquoi ils sont là* » « *40 ils savent qu'ils sont travailleurs handicapés* » mais elle parle aussi de situation de handicap : « *35 les personnes en difficulté* », « *36 les gens qui sont dans la panade* » « *39 ça fait partie de leur situation* ».

Prises en compte des handicaps : Elle parle du handicap des personnes « *49 handicap particulier* », « *51 problèmes psychiques* » « *handicap mental* » « *maladie mentale* » « *56 les maladies reconnues type trisomie etc* » mais explique les différences « *50 là ça va être plus difficile d'accepter* » « *53 à la limite de ces 2 là c'est un peu difficile* », « *on va avoir des personnes qui sont plus limitées* » qui font que le travail d'accompagnement n'est pas le même avec chacun : « *40-44 pour d'autres c'est difficile...car peut être que dans le milieu ordinaire classique ça serait trop difficile* », « *moi je le vois par rapport aux personnes* »

Notion de temporalité: « *40 ça ne peut pas être du définitif ça peut être qu'une étape, ils peuvent progresser dans un sens ou dans l'autre* » « *46-47 entrepris le deuil de la personne ordinaire « normal », pour d'autre ça peut ne jamais se faire* » « *71 Cette reconnaissance peut durer jusqu'à leur retraite* », « *72 cela ne va peut être pas durer jusqu'à votre retraite* », « *75-76 quel que soit le handicap, faut pas rester dans le carcan* »

Elle note le changement, l'évolution de la population qui arrive dans les entreprises adaptées « *65-69 des gens aujourd'hui qui ont une RTH et qui dans l'adolescence on n'aurait jamais pensé à faire une orientation de travailleur handicapé c'est là où la limite est difficile* », « *67 on était quand même dans la norme et pas dans le handicap maintenant ça se chevauche* »

Synthèse discours d'Adèle

Elle a peu parlé des activités professionnelles et des compétences professionnelles des personnes en situation de handicap mais surtout de son travail d'accompagnement social pour une insertion globale. Le fait que les personnes soient en emploi au sein de l'entreprise adaptée dont elle ne parle jamais explique sans doute que son activité soit centré sur le bien être de la personne, le social et la formation. La démarche d'accompagnement s'effectue dans un temps suivant l'évolution de la personne « situation de handicap ».

8-2 : L'analyse des fiches de postes

Nous n'avions pas pensé à l'avance que les 2 postures professionnelles seraient si différentes. En effet, pour nous ils avaient le même intitulé de poste, sans doute la même fonction donc une manière de faire identique ; il n'en était rien. Ces 2 visions sont très intéressantes car elles permettent de distinguer le prescrit de son interprétation individuelle.

Nous allons donc nous intéresser maintenant à la fiche de poste de ces professionnels pour préciser un peu plus le prescrit du réel.

La fiche de poste de Timothée (voir annexe p 322)

Sa fiche de poste est intitulée « chargé d'insertion » et récapitule le niveau (grille, convention...) les liens hiérarchiques, la mission, les compétences et connaissances attendues. En comparant les termes utilisés dans ce document avec les mots du discours de Timothée, nous comprenons mieux le vocabulaire employé, son discours est en lien étroit avec la demande associative. Dans cette fiche, il est question « de résolution de problèmes à finalité professionnelle » « de la mise en place de la politique associative », « de promotion professionnelle », « fixer des objectifs », « définir des moyens »...vocabulaire fortement commercial comme l'a été son propre discours. Il est d'ailleurs question des partenaires plus économiques, commerciaux que sociaux.

On demande au chargé d'insertion d'élaborer des projets d'insertion professionnelle avant tout. L'action demandée est donc principalement tournée vers l'insertion professionnelle, la recherche d'emploi, de stages de mises à disposition dans l'entreprise.

Nous avons plus l'impression d'une fiche pour aider au recrutement que d'une fiche récapitulant toutes les missions possibles d'un chargé d'insertion.

La fiche de poste d'Adèle (voir annexe p 324)

Cette fiche de poste est intitulée « chargé d'insertion **sociale** et professionnelle ». Le social est mis en avant dès son titre

Son contenu rappelle que le travail du chargé d'insertion est centré sur le lien avec les entreprises (stages, mises à disposition ou embauches) et sur la mise en place des projets des personnes (formations...) comme dans la fiche de poste de Timothée. Il est noté l'aspect technique et pédagogique de la mission. Cependant ce qui les différencie, c'est l'aspect éducatif et social de la mission qui est mis en avant. On y retrouve d'ailleurs les termes de l'entretien avec Adèle « partenariat et travail de réseau », « accompagnement » « insertion »...

Pour les 2 chargés d'insertion, il n'a pas été simple de récupérer ces fiches de postes car leurs associations respectives retravaillent actuellement ce document pour coller un peu plus avec leurs actions réelles. Adèle a d'ailleurs ajouté à la main « l'accueil des stagiaires » ainsi que « la constitution des dossiers MDPH » qui ne sont pas notés dans ses missions et qui pourtant prennent une grande partie de son temps de travail.

Cette fonction de chargé d'insertion est vraiment différente d'une structure à une autre selon ce que l'on attend de ce professionnel : insertion professionnelle, insertion sociale.... Issus parfois de métier différents : éducateur technique spécialisé pour Timothée, éducatrice spécialisée pour Adèle, nous avons rencontré des chargés d'insertion qui étaient psychologues, assistantes sociale... tout dépend vraiment de l'attente de la structure : très commerciale pour Timothée et un peu plus social pour Adèle.

La question à propos de notre propre pratique professionnelle peut maintenant être posée : y a-t-il une différence entre notre fiche de poste et nos actions ? Pour cela nous allons analyser notre carnet de bord avec notre mission à l'aide de notre propre fiche de poste. .

8-3 : Synthèse du carnet de bord

(En annexes : carnet de bord pp 252 - 264)

Les 2 entretiens de professionnel chargé d'insertion nous ont fait prendre conscience que malgré le même intitulé de poste, leur travail était différent, leur cadre de travail aussi. Deux postures sont apparues : « une commerciale » tournée vers l'entreprise, une mission de placement et une relationnelle tournée vers le bien être de la personne. Il nous est apparu essentiel d'analyser plus particulièrement nos propres missions et pour se faire nous avons décidé de mettre en place un carnet de bord systématique lors de chaque rencontre et ceci sur plusieurs semaines en faisant le lien avec notre fiche de fonction.

Ce carnet de bord a mis en avant une mission riche : accompagnement à l'entrée, pendant, à la sortie de l'entreprise mais pas uniquement : nous avons aussi toute une mission de rappel des règles, de position hiérarchique... de rappel du cadre professionnel.

- **dossiers** : constitution de dossiers divers
 - dossier MDPH (maintien de l'orientation professionnelle, demande de réorientation, demande d'aides techniques : appareil auditif, aménagement logement...)
 - dossier aide au logement
 - aide dans le dossier de surendettement
- **stages** : mise en place de stages, accueil des stagiaires, visites des entreprises adaptées, d'ESAT, de foyer occupationnel, bilans d'évaluation des stages...
- **Courriers** : lectures courriers, constitution courriers, réponses...
- **Partenaires** : lien avec curateurs, banques, médecins, familles, chefs d'ateliers...
- **Ecoute** : difficultés personnelles, liées au travail...

Le fait que toutes ces demandes (lecture de courrier, remplissage papiers....) soient faites au sein de l'entreprise, pendant les temps de production, permet à certains de faire une pause, de ne plus avoir la pression du rendement. Ils ont alors le sentiment d'être écouté, entendu et surtout cela facilite la résolution avec un accompagnement de leurs problèmes.

En effet, ils sont soulagés d'avoir cette aide en interne dans l'entreprise car le seul moment où les salariés peuvent s'occuper de leurs papiers, de l'administratif... c'est le week-end ou le soir après le travail soit au mieux 17h30. Comme la plupart prennent le car, le retour à leur domicile ne se fait pas avant 18h30 et les services à cette heure là sont fermés.

On pourrait déjà se poser des questions autour de l'aménagement de leur temps de travail. Ne serait-il pas possible de réduire leur temps de travail afin de leur permettre de prendre en charge en totale autonomie leur vie personnelle ?

Ce carnet de bord est maintenant à comparer à notre fiche de poste, ce qui nous permet de différencier le prescrit de nos actions dans le réel.

Notre fiche de poste (définition de fonction en annexe p 320) rappelle les grandes lignes de notre mission. Il est autant question d'accompagnement (accompagnement et suivi des salariés dans la vie sociale, dans la vie professionnelle) que de notre rôle d'encadrement. Il y a aussi tout une partie gestion dans notre poste (gérer, encadrer, mettre en place rendre compte, évaluer...) qui renvoie au discours « commercial » de Timothée ainsi qu'une partie plus accompagnement, aide (notion de « care ») avec des termes comme : informer, conseiller, accompagner, collaborer...termes que nous avons plus rencontrés dans l'entretien d'Adèle.

Conclusion chapitre 8 :

Les entretiens des professionnels avaient pour objectif de prendre du recul face à notre vision personnelle de la mission.

Les deux chargés d'insertion se sont présentés à nous comme des professionnels et non sous un aspect personnel. Malgré la même dénomination de poste « chargé d'insertion » on s'aperçoit après cette analyse que chacun selon son cadre institutionnel ne l'exerce pas de la même façon : 2 postures différentes se dégagent. Nous voyons là l'importance du cadre et de la posture de l'interviewer. Se seraient ils présentés différemment si nous avions fait cet entretien dans un lieu plus neutre : un café, à leur domicile et si une autre personne avait posé les questions ? et non une professionnelle de l'insertion comme eux ? une partenaire ?

L'analyse de ces 2 entretiens montre l'importance du cadre professionnel (but de la structure) dans la fonction du professionnel : pour Timothée il présente sa fonction comme « commerciale ». Il accompagne les entreprises, les personnes mais dans un même objectif le placement au travail d'où un vocabulaire de recruteur et moins d'accompagnateur. Ce qui n'est pas le cas d'Adèle dont le discours ressemble plus à ce que nous attendions d'un chargé d'insertion (plus proche de notre mission). Timothée est plus axé sur le service rendu aux entreprises alors qu'Adèle semble avoir une action plus proche des ouvriers de l'entreprise adaptée pour laquelle elle travaille.

Les personnes handicapées sont présentées par Timothée comme des travailleurs dont il précise les compétences attendues ; pour Adèle, elles sont avant tout des personnes en tant que telles.

CHAPITRE 9 : LES ENTRETIENS DES SALARIES EN SITUATION DE HANDICAP

9-1 : Analyse des 3 entretiens de salariés

Suite à l'analyse des entretiens des professionnels nous avons voulu chercher du côté des discours des salariés en entreprises adaptées : leur identité, comment ils se présentent ainsi que leurs attentes dans l'accompagnement.

Ces entretiens ont eu également une fonction exploratoire que nous avons découverte dans un second temps. Ils ont permis la vérification du bien fondé de nos hypothèses et d'élargir la problématique autour du départ de l'entreprise.

9-1-1 : Occurrence des thèmes des entretiens des 3 ouvriers

Dans l'entretien d'Edouard (annexes pp 247-251) par rapport au questionnaire se repèrent les 7 séquences suivantes : la reconnaissance, le travail, le parcours, l'identité, les réseaux, le projet et l'autonomie

Tableau n° 34 : Occurrence des thèmes analyse de l'entretien d'Edouard pp 290-294

	Catégories/concepts	Thèmes	
reconnaissance	reconnaissance	Se reconnaître ouvrier	Ouvrier qualifié
		Compétences	
	Reconnaissance (sphère intime)	Identité Normalité	
		Autonomie	
	Reconnaissance (sphère sociale)	Réseau d'aide en entreprise	
	Reconnaissance professionnelle	Savoir faire	
		Autonomie professionnelle	
		Estime de soi	
		Reconnaissance professionnelles	Capacité
		Difficulté d'apprentissage	
		Savoir électronique	
Travail	travail	Définition du travail	Travail évolué
		Durée contrat	
		Aspect financier	
réseau	Réseau entreprise	Suivi en entreprise	

	réseau	La famille	
	Réseau familiale	Aide	
		famille	
	Réseau AS	Aide, accompagnement	
	Pôle social	aide	
		Action pôle social	Confiance, discuter
Identité	parcours	Parcours scolaire et professionnel	
		Prise en charge orientation par AS	
	Identité de métier	Définition de poste	
		Se reconnaître	
		Fierté du métier	
	Identité	Sentiment d'appartenance électronique	
	autonomie	Initiatives (2), Démarches (2)	
Projet	Projet	Départ MO, quitter l'EA (2)	
		Evolution personnelle	
		Evolution professionnelle	
		Evolution poste Formation supplémentaire en électronique	
		Souhait de changement de cadre	Fuite ?

Dans l'entretien d'Axelle (annexes pp 242-244) par rapport au questionnaire 6 séquences ont été repérées : l'identité, le parcours, la reconnaissance, le travail, le réseau, et le projet.

Tableau n° 35 : Occurrence des thèmes analyse de l'entretien d'Axelle pp 298-301

	Catégories/concepts	Thèmes	
Identité	identité	Identité sociale et professionnelle	
		Autonomie professionnelle	
		Autonomie dans sa vie de tous les jours	
		Autonomie vie quotidienne	
	Estime de soi	Comme je veux	
	autonomie	les démarches	
	Parcours	Parcours professionnel (3)	Travail
		Parcours scolaire	
		Orientation professionnelle par les autres	
reconnaissance	reconnaissance	Incapacité	
		Reconnaissance compétences professionnelles	
		Reconnaissance professionnelle	Le plus c'est moi
		Reconnaissance des erreurs	
		Compétence professionnelle	
	Déni de reconnaissance	frustration	De ne pas tout faire tout savoir
Réseau	réseau	entourage	
		Soutien entourage	
		Réseau intime	

		réseau entreprise	
Travail	travail	Semaine de travail	
		Aspect financier	
	Accompagnement du service	Définition de l'action du service	Aide
	métier	Attachement	
		Attachement	Electronique
		Sentiment d'appartenance	
	Projet professionnel	Désir de développer ses compétences en électronique	

Dans l'entretien de Norah (annexes pp 245-246) nous avons relevé les 6 séquences suivantes: l'identité, la reconnaissance, le travail, la non reconnaissance, le parcours, le réseau.

Tableau n° 36: Occurrence des thèmes analyse de l'entretien de Norah pp 295-297

	Catégories/concepts	Thèmes	
Identité	Identité	Reconnaissance de mère	
		Jeunes en difficulté	
		Parcours (difficile)	
		Image de soi	Se voir normale
		Reconnaissance mais inquiétude	
		Importance de l'image de soi à l'extérieur	
	Identité professionnelle	Reconnaissance d'un métier (électronique)	
		Définition de poste	
		S'identifie au groupe	
		Sentiment d'appartenance	
Reconnaissance	Reconnaissance professionnelle	Compétence professionnelle	
	reconnaissance	Compétence sociale	
		Réseau entreprise	
		Etre reconnu	Confidence
		Reconnaissance juridique (déni)	Avoir droit dans autre travail
	autonomie	Démarche autonome	
		Estime de soi	
Travail	travail	activités	
	parcours	Orientation en EA par les autres	
	Déni de reconnaissance	Image de soi	Ne pas se voir travailler en EA
		Non reconnaissance/reconnaissance	Pb entre son vécu sa réalité et son rêve
	Lutte pour la reconnaissance	Recherche normalité	Changement
		Reconnaissance juridique	Mieux vivre plus de moyens...

	projet	Projet de normalité	Partir (travailler ailleurs)
	Le pôle social	Définition action pôle social	Explication, Présence

Chaque entretien va donc être analysé un par un puis nous allons croiser les données afin de relever ce qui semble commun.

9-1-2 : analyse croisées des entretiens des salariés

Tableau n° 37 : Analyse croisées des entretiens de salariés

		Axelle	Edouard	Norah
Reconnaissance sphère intime	identité	Identité sociale et + professionnelle		Femme et mère
				Jeunes en difficulté
				Importance de l'image de soi (2) à l'extérieur
	Autonomie	Autonomie dans sa vie de tous les jours -les démarches Autonomie vie quotidienne	Initiatives (2), Démarches (2)	Démarche autonome Estime de soi
	Reconnaissance (sphère intime)	autonome	Identité Normalité Autonomie	
	reconnaissance	Compétences sociales	Compétences sociales	Compétence sociale
	Déni de reconnaissance			Non reconnaissance/rec onnaissance (Pb entre son vécu sa réalité et son rêve)
	Réseau intime	Soutien entourage (2) Réseau intime	Réseau familiale La famille(2) Aide	
Reconnaissance professionnelle	Reconnaissance professionnelle	Identité professionnelle forte électronique	Définition de poste Se reconnaître	mon métier (électronique)
	Identité de	Attachement (2)	Sentiment d'appartenance	Définition de poste

	métier (appartenance)	Sentiment d'appartenance	électronique Se reconnaître ouvrier	S'identifie au groupe Sentiment d'appartenance
	Reconnaissance professionnelle	Reconnaissance compétences professionnelles (3)	Reconnaissance Capacités professionnelles	Compétence professionnelle
		Reconnaissance des erreurs et incapacités	Difficulté d'apprentissage Savoir électronique	
			Savoir faire Autonomie professionnelle Estime de soi	
	autonomie	Autonomie professionnelle	Autonomie professionnelle	
Réseau	réseau	réseau entreprise	Suivi en entreprise Réseau d'aide en entreprise	Réseau entreprise
			Réseau AS Aide, accompagnement	Pôle social (Confiance, discuter) aide
	Lutte reconnaissance			Reconnaissance juridique (2) avoir droit dans un autre travail à ... Mieux vivre plus de moyens...
				Recherche normalité (changement)
	Déni de reconnaissance			Image de soi (Ne pas se voir travailler en EA)
travail	parcours	Orientation professionnelle par les autres	Prise en charge orientation par AS	Orientation en EA par les autres
		Parcours scolaire	Parcours scolaire et professionnel	Parcours personnel (difficile)
		Parcours professionnel (3) travail		
	travail		Définition du travail	activités
	Temps de	Semaine de travail	Durée contrat	

	travail			
		Aspect financier	Aspect financier	Aspect financier
Accompagnement	Pôle social	Aide et def	Pôle social (aide et actions)	Définition action pôle social Explication, Présence
				Etre reconnu (confiance)
	Projet		Départ MO, quitter l'EA (2)	Partir (travailler ailleurs) Projet de normalité
		Désir de développer ses compétences en électronique	Evolution professionnelle poste Formation supplémentaire en électronique	
			Souhait de changement de cadre	

9-1-3 : Edouard

(En annexes : entretien p 247 et analyse p 290)

La lecture flottante de l'interview d'Edouard montre un ouvrier qualifié fier de son métier. Il a peu de souvenir de son parcours d'arrivée en entreprise adaptée. Son identité professionnelle est liée à son poste en électronique. Il dit être autonome dans sa vie personnelle et trouver de l'aide auprès de ses proches et de son entourage professionnel. Il rêve d'un départ de l'entreprise adaptée pour voir d'autres personnes, un autre cadre de travail mais sans changer d'activité professionnelle.

Dans l'entretien d'Edouard par rapport au questionnement le chercheur a repéré les 7 séquences suivantes : la reconnaissance, le travail, le parcours, l'identité, les réseaux, le projet et l'autonomie.

L'identité

Edouard s'identifie avant tout par son statut « *je suis ouvrier qualifié* » E1, à son poste « *au poste de soudure et puis un peu d'implantation, du contrôle* » E10, « *Mon poste* » E28, « *J'ai été formé à la soudure* » E49 par le domaine dans lequel il travaille « *je travaille...dans l'électronique...* » E10, « *je travaille dans l'électronique* » E15, même un changement il ne le voit pas ailleurs que dans l'électronique : « *Ce serait dans*

l'électronique »E30 «ils font du conditionnement ils ne font pas de l'électronique »E36 et le lieu «habite ... à Contres »E1, « à l'atelier adapté »E15, « dans une entreprise de la région qui fait de l'électronique »E42

Il est fier d'exercer dans ce domaine *«on n'apprend pas ce que nous on apprend en électronique c'est pas pareil... »E37* et ne souhaite pas particulièrement le quitter.

Il nous présente son parcours *«J'ai été à l'école puis après j'ai fait des stages »E3 « que j'ai travaillé à l'usine en bas »E8*. On peut parler pour lui d'une identité de métier.

Il explique que son orientation a été décidé par les autres *«qui s'est occupé de ça »E5, « ça a du être une assistance sociale un truc comme ça qu'à dû demandé pour travailler ici »E8,*

Cette identité passe par la reconnaissance qu'il a de lui même de ses compétences professionnelles *«je sais ce que j'ai à faire »E11, « en électronique je sais à peu près »E31* mais aussi par l'autonomie qu'il a dans son activité : *«je les prends derrière la vague directement.... quand le chef y me demande qu'est ce que tu as à faire, tu prends tes pièces là puis voilà puis après je prends la feuille de lancement et tout et puis après...je m'y mets »E14*

Il met en avant son autonomie sociale: *«je suis à l'aise...Normal...je fais ma journée je fais ma soirée normale je vais faire mes courses... ce que j'ai à faire à la maison »E18*. On peut faire le lien avec la reconnaissance dans la sphère intime dont parle A Honneth.

Il reconnaît avoir des difficultés mais jamais n'utilise le terme handicap : *« les problèmes familles non j'irais pas là... mais par rapport aux problèmes de financement des trucs comme ça j'irai quand même voir une AS »E21,*

Le réseau d'aide : Il ne parle pas d'accompagnement en tant que tel mais de son réseau tant professionnel *«par les chefs déjà...puis après ensuite par vous »E16 que personnel* (son entourage et sa famille) : *« c'est mes frères ou mes sœurs.... »E19, « j'ai une assistante sociale mais bon je demande plus à ma famille »E20, « après ya plus la famille »E39*

L'aide (offerte dans l'entreprise) il l'accepte avant tout par la confiance *« on a confiance quand même en vous et puis même en discutant »E22*

Le travail est cité comme un moyen d'évoluer *« pour évoluer dans la vie ... pour avoir du boulot »E2, « essayer d'évoluer »E26, « c'est plus évolué...le travail »E45, « j'aurais*

encore des choses à apprendre car je ne sais pas tout encore»E49 de gagner de l'argent «Travailler ...c'est surtout le salaire »E51. Son objectif était de trouver de la stabilité et donc un CDI et non « des petits contrats» E4

Son projet : est un projet de départ lié au cadre de travail et non à son activité « *il y a des périodes où j'ai envie de partir d'ici »E25, « Changer d'air »E26, « Changer...trouver autre chose ailleurs...pour évoluer »E29, « De lieu de travail »E33, « Dans un atelier protégé »E36, « J'ai aussi déjà fait des demandes ailleurs dans une entreprise de la région »E42, « envie de partir d'ici »E44, « j'ai déjà chercher plusieurs fois »E47 On sent qu'il souhaite partir de l'entreprise pour évoluer professionnellement.*

Synthèse

Il se définit principalement par son travail, son métier dont il tire une reconnaissance. L'aide qu'il trouve est principalement dans sa sphère intime. Dans cette analyse nous sommes proches de la reconnaissance d'A Honneth.

9-1-4 : Norah

(en annexes : entretien p 245 et analyse p 295)

La lecture flottante de l'interview de Norah montre une personne qui se présente en tant que femme, de fille, de mère : identité sexuée. Elle décrit les actions d'une ouvrière en électronique comme une routine et utilise « on » et non le « je » : identité collective. L'image que les autres lui renvoi d'elle même a une grande importance à ses yeux. « *Elle ne s'y voyait pas* » travailler ici : il y a un temps avant l'entreprise adaptée et un temps après son entrée comme si elle avait eu 2 vies.

Comme Edouard elle a le projet de partir de l'entreprise adaptée mais pour un travail dit-elle plus « normal ».

Dans l'entretien de Norah nous avons relevé les 6 séquences suivantes : l'identité, la reconnaissance, le travail, la non reconnaissance, le parcours, le réseau.

Identité sociale

Norah se présente à nous en tant que mère et femme « *je suis mère de famille ...j'ai 2 filles...* »N1 « *... je suis une fille* »N8 avec une identité personnelle fragile et des difficultés « *des jeunes comme moi en difficulté* »N3, « *j'avais des problèmes quoi....à l'école* »N6, « *ils m'ont mis ici aussi parce que je faisais des crises d'épilepsie* »N7

Elle nous explique son parcours de vie difficile et non son parcours professionnel : « *Avant je vivais ...dans un foyer* » N6, « *mes mauvaises fréquentation* »N6 et justifie sa présence en entreprise adaptée pour cela.

L'image que les autres ont d'elle à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise est très importante pour elle : « *...j'ai très peur* »N8, « *je ne suis pas la fille à m'incruster... je serais bloquée* »N8 « *et on ne sait pas comment les gens d'extérieur ils peuvent réagir...* », « *par rapport aux autres parents* »N16.

Reconnaissance professionnelle

Son orientation professionnelle a comme pour Edouard été décidée par une autre personne : « *ils m'ont... mis à la COTOREP* »N6... Même si elle nous dit être « *ouvrière en électronique* »N2, on remarque dans son discours qu'elle utilise plus le « *on* » N4 que le « *je* » Elle s'identifie à un groupe.

Son identité professionnelle passe par son poste en électronique « *je suis soudeuse* »N4, son activité professionnelle « *...on allume notre fer ...on installe nos circuits...on insère des composants et puis...on retourne le circuit et on soude* » N4

Non reconnaissance : elle ne reconnaît pas sa place dans cette entreprise, elle ne se reconnaît pas (image de soi négative) : « *moi je m'y voyais pas dedans* »N7, « *Moi je me voyais dans un autre atelier.... Dans une entreprise....euh on va dire normale* »N7, « *Quant il y a une personne qui vient visiter l'entreprise, je tremble comme ça...je tremble de trop* »N9

Réseau d'aide : Il semble que l'aide qu'elle attende passe essentiellement par la parole, l'échange : « *Je demande aux personnes* »N11, « *J'en parle* »N12 « *J'explique* »N12 « *car je vous confie plus de choses à vous qu'à mon assistante sociale* »N13, par l'écoute « *pour écouter... vous êtes à l'écoute de tout le monde.* »N12. Elle explique que son réseau est essentiellement situé dans l'entreprise : « *mon chef et ensuite il vous contacte.*» N12 , « *ne passez pas le relais avec les assistantes sociales* »N13.

Projet de départ : Elle ne se sent pas à sa place et rêve d'un travail ordinaire *«je voudrais travailler ailleurs »N8, «j'aurais de travail... je travaillerais dans les maisons de retraite »N15* d'une autre vie *«j'aurais changé de maison... Je me serais achetée une voiture et puisje vivrais mieux déjà... »N15, « Je vivrais mieux ... mes filles auraient tout ce qu'elles veulent. Je pourrais leur donner la même chose par rapport aux autres parents qui sont plus...plus riches... »N16* ce qui passe par une lutte pour la reconnaissance : *« mieux vivre », « plus riche », « leur donner la même chose », «Dans un autre travail, j'aurais peut être droit »N16*

Elle présente le travail pour son aspect financier, comme un moyen de gagner de l'argent : *« Je me serais achetée »N15, «plus riche »N16, « au 13^{ème} mois, à la prime d'ancienneté », « compléter mon revenu »N17* non comme un moyen d'évolution comme le fait Edouard.

Synthèse : Dans cette analyse, on peut se rendre compte d'une lutte pour la reconnaissance tant dans sa vie professionnelle que personnelle pour améliorer l'image de soi. Il y a un croisement entre identité sociale, professionnelle, reconnaissance sociale, professionnelle...la reconnaissance par les autres : l'image de soi tant dans sa vie privée que professionnelle est primordiale.

9-1-5 : Axelle

(En annexes : entretien p 242 et analyse p 298)

La lecture flottante de l'interview d'Axelle nous présente un parcours professionnel d'ouvrière d'implantation en électronique. Elle explique son entrée en entreprise adaptée suite à ses difficultés de trouver du travail et à l'aide d'une assistante sociale. Elle se présente en autonomie dans sa vie quotidienne. Elle aimerait évoluer professionnellement sans pour autant quitter l'entreprise ou tout du moins l'électronique et si possible rester aux alentours de son village.

Dans l'entretien d'Axelle par rapport au questionnaire 6 séquences ont été repérées : l'identité, le parcours, la reconnaissance, le travail, le réseau, et le projet.

Reconnaissance et identité sociale.

Elle se présente par son prénom, son âge et en citant son adresse complète « *j'habite à* » K1. Cela semble avoir une importance pour elle (elle vient de déménager dans un nouvel appartement dont elle est très fière) : « *Je me suis rapprochée de mon travail pour être moins loin* » K31 Ensuite elle nomme l'entreprise et son domaine professionnel « *Je travaille à la société phénix. Je fais de l'électronique* » K1.

Comme les 2 autres salariés son arrivée en EA est la conséquence de ses difficultés à trouver un emploi « *à un moment on voulait plus me prendre et pis j'arrivais pas à trouver du boulot* » K6 ...et non à cause d'un handicap selon eux ; La reconnaissance des difficultés est présente « *ça m'arrive de faire des bêtises* » K16 mais pas la reconnaissance du handicap « *j'ai passé par la COTOREP.* » K6. L'orientation a été mise en place par quelqu'un d'autre : « *qu'on me disait de passer par la COTOREP* » K7

Réseau Elle affirme avoir un réseau familial : « *A ma belle sœur, ou alors à ma sœur, à ma famille* » K23, « *6 frères ... et 4 sœurs... ma mère et mon père* » K24, « *ma fille* » Ce qui semble incroyable c'est que cette personne nous l'avons accompagné dans des démarches de recherche de logement « *c'est pour ça que je vous ai posé la question pour le logement* » K27 et que jamais elle n'a mentionné ou fait appel à sa famille et son entourage. En effet, elle essaie de ne pas faire appel, « *j'essaie de me débrouiller moi-même...j'essaie de pas embêter le monde* » K2. Elle semble avoir son réseau aussi dans l'entreprise : « *mon chef A* », « *son collègue* » K29

Elle nous démontre une autonomie dans sa vie quotidienne, cela passe par l'estime qu'elle a d'elle-même « *tout se passe bien... je rentre chez moi, je fais mon petit travail* » K21 et K22, « *Vous m'avez dit d'aller voir la mairie j'y suis allée et dans les agences j'y suis allée aussi et c'est là que j'ai trouvé* » K27, « *Tout va bien, je suis seule comme je le voulais* » L90

Reconnaissance professionnelle

Toute une partie de son discours est liée à son parcours professionnel : « *J'ai travaillé à* » K3, « *J'ai été serveuse* » K4 et à son parcours scolaire avant d'intégrer l'EA. Sa

reconnaissance passe essentiellement par la reconnaissance de ces activités professionnelles et son autonomie au travail

Son identité professionnelle est liée à son poste de travail « *poste* » nommé 4 fois, à son secteur d'activité : l'électronique (comme ses 2 autres collègues) et plus particulièrement à l'insertion de composants : « *J'insère sur les circuits c'est de l'implantation, de la pose, du montage, mais le plus c'est de l'insertion* »K11 Elle utilise d'ailleurs un vocabulaire très professionnel : « *implantation* » (5 fois), « *montage* », « *insertion* » (4), « *soudure* », « *carte* », « *plan* », « *composants* » (3), « *circuits* » (3), « *pose* » : elle se reconnaît comme professionnelle.

Estime de soi

Elle reconnaît son autonomie au travail ce qui montre une identité professionnelle forte : « *je suis mon plan* »K11, « *Je prépare mon poste.* »K13, « *le plus c'est moi* »K15, « *dès qu'on me met à un poste j'installe mon poste* »K18, « *J'installe mon poste, j'installe mes cartes je lis mon plan* »K19 Elle a une image professionnelle d'elle-même positive Elle utilise essentiellement le « *je* » dans son discours elle parle en son nom.

L'accompagnement est défini comme une aide : « *vous aidiez des personnes ...on m'a dit que Mme Gautier aidait les gens ... vous m'avez beaucoup aidé au niveau des papiers, du logement.* »K27, « *J'ai eu votre avis, vous m'avez donné des conseils* » K27 l 83-85.

Projet professionnel : elle ne semble pas avoir véritablement de projet de départ « *J'aime bien mon métier. Ça me convient, je sais ce que j'ai à faire... je suis bien là....* »K29 C'est l'interviewer qui lui a suggéré un changement. Quant elle réfléchit à cela elle pense comme Edouard à changer de cadre mais pas de métier, à évoluer dans son travail « *j'aimerais bien travailler à Romorantin où il y a I (son ancienne responsable de secteur) chez S; c'est bien car ils font des circuits de A à Z et là ils ne nous les font pas faire* » En effet, elle se sent limitée au sein de son secteur : « *là ils ne nous les font pas faire* », « *je ne fais pas de soudures j'insère c'est tout* » K31 li 108, « *il dit non, il ne veut pas, c'est l'insertion qu'il veut que je fasse.* »K31 l110-111

Synthèse

Comme pour les autres entretiens la reconnaissance est première par rapport à l'identité :
« je suis quelqu'un car je reconnais que je suis ainsi ...que je suis compétente en cela...et que je sais faire... »

Conclusion

Les 3 ouvriers ont affiché une identité liée au secteur professionnel dans lequel ils travaillent. Ils expliquent tous leur entrée en entreprise adaptée par l'intervention d'un tiers (assistante sociale ou autres) et non par leur volonté propre à cause de leur difficulté à se maintenir en emploi dans les entreprises « classiques ».

Ces entretiens ont été riches d'enseignement sur les ressentis des salariés dans l'entreprise adaptée, sur la façon dont ils se sentent perçus à l'extérieur malgré ce que nous attendions.

Grâce à ces entretiens nous nous sommes rendu compte que leur identité sociale est présente ce qui remet en question notre hypothèse de départ d'un manque d'identité que nous nommions personnelle autant que leur identité professionnelle. Il est d'ailleurs moins question d'identité que de reconnaissance tant professionnelle que sociale. La reconnaissance au travail et par le travail leur permet de construire leur identité. Cette reconnaissance professionnelle (autonomie, compétences...) leur permet d'avoir tous des projets d'évolution professionnelle (dans l'électronique). Cette reconnaissance par eux, par les autres leur permet de se projeter professionnellement de façon assez réaliste. Cependant, ce qui est surprenant, c'est que ces projets jamais aucun des 3 ne les avait mentionnés au cours de nos diverses rencontres et accompagnements effectués par notre service.

Nous avons alors décidé d'interroger plus particulièrement 2 salariés ayant en cours un projet de départ de l'entreprise afin de faire le lien avec les 3 autres entretiens et de mettre en évidence la reconnaissance, les reconnaissances qui permettent (ou non) ou facilitent (ou non) cette transition, cette décision. En effet, malgré des projets aucun des 3 salariés interrogés n'a expérimenté ce départ.

9-2: Analyse des entretiens non directifs de 2 salariés « sortants »

Dans une seconde étape de cette recherche, et après avoir analysé les 3 entretiens de salariés nous nous sommes rendu compte que tous avaient un projet de départ plus ou moins clair, construit ; nous avons alors voulu nous intéresser plus particulièrement à 2 salariés qui avaient clairement le projet de partir de l'entreprise.

Nous avons interrogé des salariés (entretiens Justin annexes p 265 et Nolwenn p 271) sur ce passage d'une situation à une autre afin de dégager plus particulièrement l'importance du travail et ce qu'ils en tiraient en faisant non plus des entretiens semi directifs mais des entretiens non-directifs, plus ouverts. Nous nous sommes sentis plus à l'aise dans la conduite de l'entretien et il est apparu aussi que les personnes interrogées semblaient également plus à l'aise ...

Nous avons, comme pour les 5 premiers entretiens, découpé les discours en unités de sens, ce qui a fait apparaître un certain nombre de thèmes et concepts (voir annexes p 302 pour Justin et p 315 pour Nolwenn)

Dans l'entretien de Justin (annexes pp 265-270) par rapport au questionnaire le chercheur se repère 7 séquences : la reconnaissance, le travail, le parcours, exclusion, l'identité, l'accompagnement, l'autonomie.

Tableau n° 38: Occurrence des thèmes analyse de l'entretien de Justin pp 302-31314

	Catégories/concepts	Thèmes	
reconnaissance	Reconnaissance (sphère intime)	famille réseau Ecoute entourage proche	
		maladie	
	reconnaissance (sphère juridique)	Lutte pour la reconnaissance (sphère juridique)	prendre en compte - avoir droit
	Reconnaissance professionnelle	Travail = douleur	
		écoute La parole	
		Sentiment de prise en compte	
		Parcours de reconnaissance	Notion de temps
	Reconnaissance (être reconnu)	Peur que l'on croit trop en lui	
		Demande de plus d'écoute, des difficultés	
		soulagement	
	Lutte pour la reconnaissance	Combat pour ne pas être démasqué Fausse identité	Identité normale non malade pas de douleur
		Se faire reconnaître	

Se reconnaître	Reconnaissance professionnelle	Compétences professionnelles	
	Reconnaissance capacité professionnelle	Travail = douleur	
	Se reconnaître	inquiétude doutes	
Déni de reconnaissance	Non reconnaissance	Pas d'écoute des professionnels	incompréhension
		douleur	
	Déni de reconnaissance	recul	Impression
travail	travail	Situation	
	Parcours professionnel	carrière Parcours orientation Parcours de placement en EA	Répertorier Chercher Adaptation Fonctionner
		Travail Adapté	Adaptation travail et douleur
			Vitesse
		Attachement à une manière de travailler -cadre	
	temporalité	vitesse Respect du rythme	Dans le travail
		Besoin de temps pour confiance	
	Travail mo	combat	
		douleur	
	intégration	Faire avancer dans la vie	Avancer salaire bien être
Autonomie	Autonomie	Permission (2)	Travail sur soi
		Prise d'initiative	
Déni de reconnaissance	exclusion	rupture	Arrêt, inaptitude, perte
		Non reconnaissance (2)	Pas de droit, d'orientation, pas d'appui
		Déni de reconnaissance	Ne pas s'occuper de moi Ne pas m'écouter
		Déni de reconnaissance	Peur de ne pas être cru
		Déni de reconnaissance	(ne s'est pas senti bien dans l'encadrement)
		Non reconnaissance	Non croyance en l'autre Non écoute des besoins de ma famille
		Non reconnaissance Non croyance en soi	Doute
		Déni de reconnaissance	Peur de la perte de droit
	Perte	Perte maîtrise	Maîtrise de soi
		perte abandon	
		Perte - Déni de reconnaissance	Perte de confiance
	marginalisation	Déni de reconnaissance Perte de liens sociaux	
		rupture	Peur
identité	Identité de malade	Santé	
		malade	Douleur Médicament traitement
		Traitement	
	Identité (fragilisée)	Reconnaissance difficultés	
		inquiétude	

	Identité pour les autres	Identité cachée dissimulée	
	Identité professionnelle	travail	
Accompagnement	Accompagnement	Appui	Echelle
	Le professionnel (accompagnement)	Importance de la posture et des démarches	
	Demande/attente	Importance de l'écoute	
		Demande d'aide de confiance	
		Démarche d'écoute	

Dans l'entretien de Nolwenn (annexes pp 271-273) nous avons relevé les 5 séquences suivantes : identité, travail, reconnaissance, le départ (la retraite), pôle social

Tableau n°39: Occurrence des thèmes analyse de l'entretien de Nolwenn pp 315-317

	Catégories/concepts	Thèmes	
Reconnaissance identitaire	Identité	Identité professionnelle	
		Identité stigmatisée Statut TH	Statut TH
		Image de soi	
Reconnaissance	De sa personne	Reconnaissance par le supérieur (besoin d'emoi)	
		Se reconnaître	Reconnaissance de ses difficultés de réactions
	reconnaissance	capacité professionnelle	
		Besoin aide	
		Reconnaissance par les autres	
		reconnaissance	travail non évolué
Travail	travail	Valeur du travail et acquisition dignité autonomie	
		Aspect financier permet autonomie	
		Valeur du travail : équilibre psychique, autonomie	
		Echange collègues, réseau	
Départ (Retraite)	rupture	Solitude (2)	
		Coupure brusque du travail	
		Retraite = perte	
		Peur	
		Ennui	
	temporalité	Préparation (2) progression Importante du temps adaptation	
		Apprentissage (2) gestion du temps pour éviter l'ennui	
Entreprise	EA	réseau accompagnent dans l'EA	
	Pôle social	Demande plus d'intervention sociale	Etoffer, justifier mon rôle

Selon la présence plus ou moins importante de catégories nous les avons confronté aux concepts développées en 1^{ère} partie. Cette méthode nous a permis d'en faire un résumé rédigé qui va suivre. Le croisement des concepts entre les 2 entretiens nous ont permis ensuite d'en repérer les ressemblances et les différences. Nous avons aussi complété l'analyse des entretiens par des éléments du carnet de bord tant pour Nolwenn que pour l'entretien de Justin.

Tableau n°40 : Analyse croisée des entretiens des ouvriers sur le départ

		Nolwenn	Justin
Reconnaissance sphère intime	Identité		Identité de père de famille
	Identité (fragilisée)	Identité stigmatisée Statut TH	Identité de malade : santé déficiente traitement
	Reconnaissance par les autres	Reconnaissance par les autres	Importance image de soi Identité cachée dissimulée
			Grâce à l'écoute
	Se reconnaître	Besoin aide	(Identité fragilisée) Reconnaissance difficultés inquiétude doutes
	Autonomie	Le salaire le permet	Prise d'initiative Permission (2) Travail sur soi – lâcher prise
	Lutte pour la reconnaissance (sphère juridique)	Image de soi Besoin d'être utile	Combat pour ne pas être démasqué Fausse identité
			Se faire reconnaître ...maladie
			prendre en compte - avoir droit
Reconnaissance professionnelle (être reconnu)	capacités	capacité professionnelle	Compétences professionnelles capacité professionnelle
		Identité professionnelle	
		Reconnaissance par le supérieur (besoin de moi)	
	Déni de reconnaissance	Retraite = départ = rupture Coupure brusque du travail	exclusion Au sein du travail : Rupture (Arrêt, inaptitude, perte), peur perte abandon
	Non reconnaissance		Auprès des professionnels : Pas de droit (2), d'orientation, pas d'appui Peur de la perte de droit
			Par les professionnels : Ne pas s'occuper de moi Ne pas m'écouter peur de ne pas être cru

			marginalisation Non croyance (2) doute recul
	Perte	Retraite=Peur,perte,Ennui,solitude (2)	Perte maîtrise, de confiance
Travail	Situation		Travail = douleur combat
		activités	Attachement à une manière de travailler –cadre
	Aspect financier	permet autonomie	salaire Faire avancer dans la vie intégration
	Valeur du travail	Valeur du travail : équilibre psychique, autonomie	Avancer bien être
		Valeur du travail et acquisition dignité autonomie	Faire avancer dans la vie
	réseau	Echange collègues, réseau	
	Parcours		orientation Parcours de placement en EA – combat
	temporalité		vitesse Respect du rythme
Départ (Retraite) déni de reconnaissance	rupture	Solitude (2) Ennui	
		Retraite = perte Peur Coupure brusque du travail	
	temporalité	Préparation (2) progression Importante du temps adaptation	
		Apprentissage (2) gestion du temps pour éviter l'ennui	
réseau	Réseau professionnel	Les collègues Réseau entreprise	
	Réseau intime		La famille l'entourage
Accompagnement	Accompagnement	réseau accompagne dans l'EA	Appui
	Le professionnel (accompagnement)		Importance de la posture et des démarches
	Demande/attente		Demande d'aide de confiance
			Démarche d'écoute (2)
		Demande plus d'intervention Pôle social	Demande de plus d'écoute, des difficultés

9-2-1 : Justin ou « l'enjeu de l'écoute dans le parcours de reconnaissance identitaire »

(en annexes : entretien p 265 et analyse p 302)

La lecture flottante de l'interview de Justin démontre une identité de père et de mari (identité sexuée comme l'identité de Norah). Il explique son parcours professionnel semé d'embûches en lien avec des difficultés de santé. D'ailleurs de nombreux termes autour de la douleur sont présents dans son discours : « douleurs », « médicaments », « difficile »,

« *mal* »... Le travail pour lui est un moyen de subvenir aux besoins de sa famille mais il a aussi un idéal d'entreprise. Son discours explique sa lutte pour la reconnaissance (de ses douleurs) il utilise d'ailleurs à plusieurs reprises les termes de « *combat* » et de « *guerre* ». Pour lui cette reconnaissance ne passe que par l'écoute, une confiance...certaines rencontres et postures ont permis cela...et lui ont permis aujourd'hui de choisir une autre voie professionnelle.

Analyse de l'entretien de Justin

Dans l'entretien de Justin (annexes p 265) ° par rapport au questionnaire le chercheur a repéré 7 séquences : la reconnaissance, le travail, le parcours, exclusion, l'identité, l'accompagnement, l'autonomie. (voir annexe p 302)

Nous avons décidé de regrouper ces séquences comme suit : la reconnaissance (avec la lutte pour la reconnaissance, la reconnaissance identitaire et professionnelle) avec le déni de reconnaissance (en y ajoutant l'exclusion), le travail et l'accompagnement. Le parcours étant transversal dans ces 3 grands domaines. Nous y ajouterons des éléments de la lettre de remerciement (annexes p 274) que Justin nous a envoyée (nous intitulerons les notes par les lettres LR) ainsi que des notes du carnet de bord (par CB).(annexes pp 252 à 264) La lettre de remerciement a été faite après son départ de l'entreprise adaptée au nom de tous les autres salariés ; il utilise le « nous », le « on » mais aussi le « Je ». Cette lettre peut être interprétée comme un « contre don » suite à notre intervention auprès de lui qu'il a interprétée comme un don selon l'approche de P Fustier.

LA RECONNAISSANCE : besoin de reconnaissance par les autres

Reconnaissance identitaire

Il se présente en premier comme père de famille «*Je suis père de famille, j'ai 3 enfants* »J1, «*ma femme mes enfants il fallait que j'assume tout ça* »J3 c'est important pour lui.

Puis rapidement il parle de sa situation médicale, de son parcours médical. Il utilise un vocabulaire autour du médical : « médicament », traitement, médical, ablation...Son identité semble être celle de malade et non d'handicapé : «*ma douleur me rattrapait* »l20-22, «*J'ai gardé le matériel un an et je le supportais pas c'était difficile donc ils ont fait*

l'ablation »27-30, «on m'a encore rechangé de traitement. »J4, « ya rien de plus fort les médicaments »J5, « on est parti sur des médicaments sur des traitements »J6

Il a été confronté à une non reconnaissance de la part du médical, la MDPH... *«heu j'ai eu des rendez-vous dans tous les organismes, mdph, cotorep et au bout d'un moment on ne m'écoutait pas trop »J3 , «ça n'a pas changé grand chose car ils n'ont pas pris le courrier en compte ... que j'avais pas de papier à l'appui médical»J6 «c'est le doute qu'on ne me croit pas, qu'on ne croit pas mes douleurs car je suis debout, je marche ... » J31, « « mais j'ai toujours peur qu'il y ait quelque chose qui va venir et qui va dire ou faire que vous avez plus droit à rien »J32. Cette situation a eu un effet sur son identité personnelle, sociale par un manque de confiance en lui et en les autres. Ceci l'a obligé à une lutte pour la reconnaissance. Il avait besoin de se faire reconnaître par le médical : « j'ai eu des rendez-vous dans tous les organismes, mdph, cotorep »22-23, « rendez-vous à la Salpêtrière de Paris pour qu'il t'examine et puis pour voir ce que tu as exactement suite aux opérations », «voir un centre antidouleur pour trouver le meilleur médicament »J4, « au rendez-vous avec le médecin de la MDPH »J5, « , on a refait le dossier comme j'avais bien quelque chose qu'il ne fallait pas toucher intervenir », « Moi j'essayais de me battre pour cacher »188-191... »je réalise toujours pas que je suis dans un milieu apf et que l'on croit en moi »J33. Dans son cas, on peut parler d'un parcours de reconnaissance.*

Il s'est battu pour que l'on reconnaisse ses difficultés : *«j'avais droit d'aller au château de Fontenailles »J6, « mais à l'époque j'avais pas droit parce que j'avais pas d'orientation c'était interdit pour moi parce que j'avais pas de papier à l'appui médical »49-50 et que les professionnels le croient : «pris en compte et au sérieux »LR Nous avons continué ensemble à mettre en place de nombreuses démarches (voir carnet de bord) auprès des médecins et organismes divers pour faire reconnaître sa douleurs afin de pouvoir adapter sa situation professionnelle.*

Ce qui semble avoir été important pour lui c'est son réseau, son entourage *« j'en ai parlé à ma famille »I23-26, « je ne suis plus dans cette entreprise grâce a vous » et les rencontres qu'il a faites : l'écoute. « les gens étaient plus à l'écoute »J8*

Reconnaissance professionnelle :

Il pensait au départ que le fait d'intégrer une entreprise adaptée, le travail allait être adapté à lui, à ses particularités : *«je me suis dit pourquoi pas m'orienter vers les EA »J7, « donc*

j'ai cherché et je me suis dit si c'est adapté ça va être adapté pour moi dans le monde du travail ...je me suis dit que c'était adapté, on peut s'asseoir si ça va pas on peut en parler car à ce moment là »J8, «ça a très bien fonctionné dans les débuts » J9 .

Ses compétences professionnelles sont reconnues par les autres *«il m'avait bien centré comme quoi je faisais des productions énormes donc dès qu'il y avait des productions en retard ou autre chose » J14* et lui même se reconnaît compétent *« je suis intégré, je suis une personne qui travaille très vite qui fait des productions énormes sans faire attention à moi bien sûr » J9 « 1 an ½ après je faisais ma production »J12, « je faisais mon travail, j'avais pas trop de souci »J13.*

Son identité personnelle (de malade) le fragilise aux yeux des autres : l'image de soi est négative. On s'aperçoit qu'elle est pour lui vécue avec une très grande détresse : *« ya pas le respect de la personne, de ce qu'elle est quoi »J16 «j'ai perdu le contrôle de ma maîtrise, l'accumulation de toutet puis j'ai lâché »J18, «J'ai compris que je ne suis rien pour eux »LR, «ils ne prenaient pas cela au sérieux et ne comprenaient pas l'importance et les difficultés de chacun »LR , «si les vacances c'étaient bien passé avec un sourire hypocrite et je me suis senti très mal »LR .*

Il n'a pas pu s'identifier à l'encadrement de l'EA *« ça m'a rajouté de la responsabilité puis j'ai été complètement perdu je savais qu'il fallait produire et courir à droite et à gauche et on me demandait de plus en plus »J17, « quand les gens ont un recul si ça va pas ou il te parle plus ou tu vas plus boire le café avec eux bah là du coup c'est une guerre , faut être au pied et aux ordres »J21-J25* Il l'a vécu semble t'il comme une exclusion, un déni de reconnaissance *« et pas repoussé dans l'indifférence » LR, « ils ne prenaient pas cela au sérieux et ne comprenaient pas l'importance et les difficultés de chacun »LR*

Le fait de ne pas se sentir appartenir à un collectif (l'encadrement) de s'y être senti exclu (non identifié par les autres) il n'a pu se construire son identité professionnelle au sein de cette entreprise adaptée.

Il a eu une perte de confiance : *« m'a fait croire des choses qui augmentent mes soucis et pour être sur de soi puis on perd confiance en soi et du coup c'est foutu »J17-J20, «Mais j'ai toujours un recul, des pressentiments, des interrogations de la peur et toujours cette chose qui ne veut pas s'enfuir le souci de ne pas être sûr de moi. »J19,*

LE TRAVAIL

Il nous présente tout son parcours en entreprise classique *«J'ai travaillé dans le milieu ordinaire, à temps partiel et mi-temps aussi, donc j'ai été agent de sécurité, » J5*, et explique la situation professionnelle qui s'est améliorée à ses yeux *«je suis dans un esat apf, ma situation s'est améliorée »5-6*, *«aujourd'hui je ne suis plus dans cette entreprise grâce à vous. je suis en esat »J19*

Mais le fait que l'encadrement attende des choses de lui, lui fait peur : il semble ne pas se sentir à la hauteur, ce qui est lié à la perte de confiance.

Le travail est pour lui synonyme de douleur : *« je me suis retrouvé en arrêt maladie à plusieurs reprises parce que le fait de faire les marches c'était difficile »10-14* et de perte *«j'ai perdu mon travail », «c'était une inaptitude au travail. J'ai perdu mon travail. Alors après c'est un parcours un peu compliqué. »J2*, *« je n'ai pas pu rester à cause de mes douleurs »J3*, Il utilise d'ailleurs dans son discours de nombreux termes autour de la douleur: douleur, mal... Il semble avoir un parcours de souffrance en lien avec le travail.

Son passé professionnel, son parcours montrent pourtant ses capacités à se dépasser à s'accrocher : *« j'ai fait beaucoup de choses beaucoup de travail », «j'ai fait beaucoup de choses aussi à mi temps je suis allé à Paris et en intérim »J3*, *« une stabilité avec un peu de responsabilité sur les autres mais pas trop »J22* l'importance du travail à ses yeux *« je sais qu'il faut produire , donner parce que c'est de la sous-traitance je comprend très bien »J15*, *« j'ai des soucis et je veux continuer à travailler »J21* pour faire vivre sa famille *«je me suis toujours dit qu'il fallait que je fasse vivre ma famille »J9* *« ça faisait hyper mal mais c'était dur mais je me battais moralement, il me fallait du boulot »J14* mais porte les marques de sa souffrance qu'il a niée pendant plusieurs années : *«que j'avais mal mais je le disais pas... qu'on ait des douleurs ou pas il faut y aller et ya des fois où il vaut mieux rien dire sinon on n'avance pas », J12*, *« c'était très très lourd mais je disais pas »J14*

Dans son discours on peut aussi repérer une lutte pour la reconnaissance en ce qui concerne le travail : *«je me suis battu pour trouver du travail »J3* *«il a fallu aussi que je gère à une époque vous savez ces 1 an que j'ai rien eu pour travailler »J24*, *« fallait pas travailler pendant 1 an avant pour avoir droit de toucher l'AAH, ça m'a foutu dans une panade »J24*, *« et je me suis battu et j'ai rien dit c'est comme ça », «Toutes ces années à me battre pour continuer à travailler malgré mes arrêts »LR.*

Le changement de cadre : «qu'il fasse ce fameux bond en avant qui peut tout changer »LR Cette entrée en ESAT semble lui apporter soulagement et d'envisager un avenir plus serein : « *Quand on a été voir l'esat, oui vous me l'aviez proposé ...c'était un soulagement* »J27, «*tant qu'il y aura pas cet apaisement heu tout ce travail que j'ai fait que je suis ici et tout gérer, la famille, je serais dans le stress et dans le doute je n'ai qu'une hâte c'est d'attendre le savs pour qu'il vienne et que je leur explique* »J33, « Mon stage (en ESAT) m'a ouvert les yeux sur mon vrai handicap - Je me sens bien moralement, les douleurs sont toujours là et seront toujours là »LR.

Il s'agit dans son cas d'une transition choisie ; cependant la confiance en lui-même n'est pas encore restaurée. Le fait que les personnes croient en lui ne lui est pas habituel « *ça m'a fait peur parce qu'ils m'attendaient surtout pour ça et je ne voulais pas trop qu'ils croient en moi* »J21, « *j'ai eu des doutes ya des moments.* »J26, «*j y croyais pas ça va être encore un endroit où je vais perdre mon travail, de toute façon on m'écoute pas on n'est pas dans les besoins de ma famille* » J28 « *je ne veux pas re-rentre dans ce qui s'est passé que là quand je travaille les gens prennent du recul et par rapport à mes soucis* »J36

Au sein de l'ESAT, il a pu échanger exprimer ses ressentis sans crainte d'être jugé : il se situe dans un cheminement de reconstruction identitaire « *j'en ai parlé tout de suite à mon moniteur d'atelier* »J22, « *c'est un travail en soi, je me suis permis d'aller voir la psychologue aussi* »J37, «*Elle est à l'écoute mais je la sens réticente. Ce que j'ai aussi, j'ai peur de faire du mal aux gens et qu'après ils ne croient plus en moi et ça me met mal à l'aise*»J40.

L'ACCOMPAGNEMENT : une rencontre

Les interactions et échanges avec les personnes qui l'entourent a joué un rôle capital dans ses décisions.

Dans tout son parcours il demandait de l'aide « *je demandais de l'aide, une réorientation* »22-23, « *j'ai tellement demandé d'aide et que j'ai jamais eu d'aide* »J33, «*A ce moment j'allais pas bien et vous m'avez aidé* »19. Cette aide nous la retrouvons aussi dans la lettre envoyée : «Remerciement pour toute l'aide que vous fournissez au sein de l'entreprise »LR.

Cette lettre peut être comprise comme un « contre don » en échange de l'accompagnement effectué qu'il a interprété comme un don (voir P Fustier) Il parle d'ailleurs du temps que

nous lui avons consacré, des efforts consentis...malgré le cadre donné ; il dit je sais « *C'est votre travail* »

Il attend surtout de la part des professionnels une certaine écoute «*on ne m'écoutait pas* » « *Vous avez été à l'écoute* »¹⁸³, « *ils ne sont pas assez à l'écoute c'est un gros souci c'est pour ça qu'il y a un gros problème dans cette entreprise* »¹⁸⁷, , « *encore une aide sociale qui va pas être à l'écoute, pas à mon écoute qui va pas être à l'écoute de ma famille* »^{J24} qu'il dit ne pas avoir rencontré : « *je n'ai jamais vu la personne que vous avez remplacé, il n'y avait personne qui venait avant me voir niveau social* »^{J15}, « *non le problème c'est qu'ils ne vont pas en avant des personnes qui sont en EA et qui ont des difficultés le problème c'est que ce soit scolaire ou santé* »^{J15}

Pour lui l'écoute est indispensable « *mais il faut largement plus être en avant quand c'est difficile je sais que c'est pas simple mais il faut être à l'écoute d'eux* » « *dans la vie faut écouter les personnes pour qu'elles avancent,* »¹²¹⁻¹²⁵, « *vous êtes à l'écoute des personnes* »^{LR}

Il parle aussi de la rencontre, « *elle m'a fait penser à vous j'ai parlé beaucoup de vous aussi. Je lui ai dit que tout s'est déclenché quand je vous ai rencontré* »^{J35}, « *Je n'ai jamais rencontré dans tout mon parcours* »^{LR}, « *D'avoir eu la chance de vous avoir croisé dans ma vie* »^{LR} et de la posture du professionnel qui le met en confiance : , « *puis j'ai eu un ressenti, j'ai vu une écoute je me suis dit c'est bizarre, je vais tenter je verrai bien* »¹⁶³⁻¹⁶⁴ « *votre prestance votre apparition, cette gaieté ...cette façon d'être ouverte envers les gens quand quelqu'un vous appelle et vous dit quelque chose ...vous êtes à l'écoute vous prenez le temps, ..., ce que vous dites vous le faites... vous êtes présente envers la personne, vous appelez la personne vous êtes* »^{J25}, « *que vous le faites avec une élégance hors du commun* »^{LR}, « *Vous avez une conviction à toute épreuve qui nous pousse à tout vous dire* »^{LR}, « *Je me suis senti en confiance, je peux tout vous dire* »

La confiance qu'il a envers les autres est importante à ses yeux « *on m'avait promis quelque chose et du coup ça a été pris par quelqu'un d'autre* »^{J3} «*donc on m'a fait une promesse donc si vous avez une place de libre vous me faites signe* »^{J10}, « *je me suis dit que je pouvais faire confiance à cette personne là elle est sérieuse dans son métier et en plus une complicité sympathique* »^{J26}, « *Nous vous faisons entièrement confiance* »

Il parle, nous semble t'il, de la relation d'accompagnement.

Il définit l'accompagnement comme *«l'échelle qui quand le barreau a cassé vous êtes arrivé vous avez foutu le barreau le plus solide » J23*

La réorientation professionnelle de ce Monsieur devrait l'amener à se projeter dans un nouvel environnement : l'ESAT. L'identité va se structurer par rapport à ce nouveau contexte. Il est en train de s'adapter à son nouvel environnement, s'y faire une place pour se sentir mieux retrouver un sentiment de sécurité et une appartenance à ce nouveau groupe.

Synthèse

On peut distinguer plusieurs parcours dans son récit :

- Un parcours de lutte pour la reconnaissance afin que les professionnels de santé reconnaissent ses douleurs
- Son parcours professionnel qui est un parcours de lutte pour la reconnaissance de sa normalité (car non reconnaissance), identité cachée (de sa part) pour faire vivre sa famille, et travailler à tout prix.
- Parcours de reconnaissance avec le service social de l'entreprise adaptée afin de trouver une situation professionnelle adaptée à sa situation : temps partiel, départ, pension...

Une fois les douleurs reconnues par les professionnels, il a accepté de devoir adapter son travail mais il rencontre des professionnels qui ne l'ont pas reconnu : reconnaissance de ses capacités professionnelles mais non de sa maladie (non adaptation du poste = rupture)

Tout son parcours de reconnaissance est basé sur l'écoute (non reconnaissance = pas d'écoute)

Le fait de ne pas pouvoir compter sur les institutions, les professionnels a fragilisé son identité, il a eu une perte de confiance d'où lutte pour la reconnaissance. Il a subi de nombreuses ruptures dans son équilibre professionnel à cause des licenciements pour inaptitudes (3) cela l'a semblé t'il privé de reconnaissance de son identité et a influencé la représentation qu'il a de lui : image de soi négative.

Toutes ses remises en question liées à ses expériences professionnelles l'ont amené à un réaménagement identitaire qui l'a fragilisé et le conduit à se poser des questions sur l'attente des autres sur ces aptitudes et la peur que les autres croient trop en lui.

L'accompagnement basé sur l'écoute afin de prendre en compte ses ressources psychologiques, ses fragilités en ce qui le concerne lui a permis de reprendre confiance en lui, de faire le lien entre son passé, son présent et l'avenir et d'accepter ce départ et de reconstruire une autre activité professionnelle.

Il a besoin de trouver un environnement professionnel dans lequel il se sente reconnu (image de soi) et surtout que l'on croit en lui, que son identité, son image soient reconnues.

Cette notion de parcours fait apparaître les notions de temps et d'espace tant pour la personne accompagnée que dans le cadre de notre structure, association... En effet, il est essentiel de prendre en compte dans nos missions d'accompagnement le temps de la personne (aller à sa vitesse) et son cadre (espace de vie et de travail) et ceci sans oublier notre propre temps de professionnel et notre cadre de travail, notre mission, espace qui a ses exigences.

9-2-2 : Nolwenn : reconnaissance identitaire par le travail ou « l'art de la retraite » - transition et rupture identitaire

(en annexes : entretien p 271 et analyse p 315)

La lecture flottante de l'interview de Nolwenn montre un discours centré sur sa peur du départ. Elle oppose d'ailleurs le travail, son statut de salariée qui lui permet d'être reconnue, utile et indépendante et le non travail que représente la retraite qu'elle voit comme une rupture, un isolement. Sa reconnaissance est dans le salariat. C'est l'unique salariée interrogée qui utilise le terme d'handicapé.

Dans l'entretien de Nolwenn nous avons relevé les 5 séquences suivantes : identité, travail, reconnaissance, le départ (la retraite), pôle social (accompagnement).

Identité de salarié

Nolwenn se présente par sa durée de salariat « *salariée ... depuis le 31 octobre 1983* » C'est une fierté pour elle de travailler, ce qui se remarque aussi par l'image qu'elle renvoie

aux autres « *dire aux gens qui sont à côté de moi.. je suis...j'ai le statut d'handicapé mais je travaille* »Z2 , « *si moi je reviens ils vont avoir la même image que lui* »Z1

Elle nous indique à plusieurs reprises son statut d'« handicapé »: « *j'ai un statut de cotorep handicapé* »Z2, « *Le fait que je sois handicapée peut être que je réagis mal* » Z16 mais elle met rapidement en avant son travail « *j'ai le statut d'handicapé mais je travaille...* ». L'emploi annule le côté négatif de l'identité de personne handicapée qu'elle ressent.

Nous pouvons conclure à une reconnaissance identitaire par sa présence au travail « *On m'a proposé de prolonger mon activité c'est donc que l'on est satisfait de moi* »Z3

Travail

Elle parle bien du travail comme d'un engagement « *se dégager du travail* », de l'importance de l'argent « *on me verse un salaire* »Z2 permettant son autonomie mais elle travaille surtout pour son épanouissement personnel, « *Important pour moi au niveau moral ...* » Z2, sa dignité « *aller chercher mon pain en ayant la dignité de dire je ne suis pas assistée... je peux avoir la tête haute* »Z2. « *j'ai travaillé pour payer ce n'est pas un dû* » et encore plus pour être reconnue socialement « *une revalorisation de mon existence* »Z2. Le travail est pour elle un vecteur de reconnaissance sociale.

Au sein de l'entreprise, elle a ses amis, ses collègues : « *Je pense que les collègues, l'entourage, le fait de se lever le matin* »Z4, « *le contentement le matin de dire à une collègue* « *ben tiens bonjour comment tu vas* »l26-27

Reconnaissance par ses collègues de travail

Elle reconnaît ses compétences « *je me dis je suis capable de travailler...je suis capable d'effectuer un travail...* »Z2 mais ne les met pas plus que cela en avant et même rabaisse l'intérêt de son activité professionnelle : « *Mon travail consiste à tester les pièces...on tourne une vis et la machine elle fait le reste...Et ensuite je conditionne... c'est la machine qui fait tout...même si mon travail ce n'est pas un travail évolué.* »Z3

Elle se sent surtout utile pour les autres : « *Comme j'ai une voiture c'est moi qui emmène tous les jours 3 collègues au travail et de me dire que je suis utile à la société* »Z4, « *je suis une des seules à avoir une voiture donc les chefs sont bien contents de me trouver pour pouvoir emmener les autres collègues le matin. Je ne suis plus très jeune, je pourrais prendre ma retraite. Qu'est ce qu'ils feront quand je ne serai plus là ? Mes collègues seront drôlement embêtés.* » NB

Son univers est principalement l'entreprise, son lieu de travail.

Le départ à la retraite : transition subie

Cet événement qu'est l'arrivée à l'âge de la retraite, et qui entraîne un départ de l'entreprise à programmer est vécu comme un véritable déchirement. Elle parle de rupture « *que ce ne soit pas une coupure brusque ...* »li 28-30, « *...on va me remercier et la suite il n'y aura plus rien.* »Z11, « *je m'attendrais à cette rupture* »Z12 Une vraie détresse peut se lire dans le vocabulaire utilisé : « coupure », « peur », « insurmontable ». Elle semble le vivre comme une perte totale de tous ses repères « *que l'on s'habitue à...à se dégager ...du travail ...* »Z4, « *je n'ai pas les éléments pour les trouver...et c'est ça qui me fait une peur bleue* »Z7, d'isolement « *je n'aurais plus quand je serais à la retraite...j'ai peur de l'isolement* »l27-28, « *je vais me retrouver dans ma maison...toute seule* »Z12, d'ennui « *je vais vite m'ennuyer et tourner en rond dans ma maison.* »Z17 et semble n'avoir pas d'autres repères dans sa vie personnelle.

L'entreprise (le salariat) lui apporte protection « *de la protection qu'offre l'entreprise ici on est comme dans un cocon...si vous voulez ...on nous porte* »Z7 qu'elle pense ne pas avoir à la retraite « *que je n'aurais pas quand j'aurais la retraite* »

L'entretien est l'occasion pour elle de demander « *une retraite progressive...* »Z4 « *quant on a été préparé (à la retraite) c'est plus facile* »Z16, « *pour apprendre l'art de la retraite* »Z17 « *temps d'adaptation.* » elle le dit « *il faut apprendre à aménager son temps* »Z17 mais ne passe pas à l'acte « *mais je me conditionne à partir* »Z12 On peut dire que cette transition est subie.

Reprenons nos notes du carnet de bord pour expliquer cette transition difficile pour elle.

Elle nous a demandé de l'aide « *il y a de plus en plus de pression à la production, de plus en plus de stress* » et voulait que nous l'aidions à négocier avec le directeur afin qu'elle cesse de faire équipe. Nous avons ensemble fait un courrier en vue de négocier un aménagement d'horaire compte tenu de sa fatigue, de son âge.

Un entretien entre elle, le responsable des ressources humaines, et le directeur du site lui a été proposé, des propositions et une réponse écrite lui ont été faites :

- réduire son temps de travail
- prendre sa retraite puisqu'à plus de 60 ans elle a cette possibilité

- Ne plus faire d'équipe.

Contre toutes attentes, elle a tout refusé.

Il semble qu'elle attendait que quelqu'un l'écoute et réponde à ses attentes. Elle s'est rendu compte qu'elle pouvait changer les choses si elle le voulait. La crainte du changement a été plus forte et cela a fait émerger une palette de problèmes touchant au logement, aux activités de loisirs, aux démarches administratives et financières, etc.

Son âge est sans doute également un frein à cette transition. Ce départ de l'entreprise, elle le vit comme une sorte de deuil, un bouleversement de sa vie. Il y a un cheminement (de fin de carrière) qu'elle ne fait qu'entamer.

Accompagnement

Elle parle une nouvelle fois de l'aide qu'elle a dans l'entreprise *« mais on m'aide à les gérer ici... »Z4*, *« on a la sensation que quand on a un problème vous êtes là pour le résoudre...ma chef est là...il y a toujours quelqu'un...qui prend le relais donc...on a un parachute... »Z7*

Elle voudrait aussi voir notre rôle plus étoffé *«Cela pourrait étoffer votre rôle d'assistante sociale...cela justifierait encore plus votre rôle... »* afin que nous intervenions encore plus en dehors du temps de travail. Elle semble nous offrir (« contre don » cette idée comme un cadeau.

Sa définition de l'accompagnement : **quand on a un problème il y a toujours quelqu'un...qui prend le relais donc...on a un parachute.**

Synthèse

Départ à la retraite, transition synonyme d'un « trou noir »

Elle se rend bien compte qu'elle n'arrive plus à suivre le rythme imposée par l'entreprise mais elle veut être le plus possible dans la norme et convenir au travail : l'image de soi es importante. Elle ressent le besoin d'être utile à l'entreprise. Elle valorise particulièrement le travail et la vie active.

Elle constate un vieillissement et une perte de capacités, mais elle veut rester salariée, pour garder ses contacts sociaux, son réseau.

Nous nous sommes rendu compte grâce à de nombreuses rencontres, accompagnement et entretiens que Nolwenn était seule en dehors du travail et que son réseau social était au sein de l'entreprise. L'Entreprise Adaptée est pour elle un véritable lieu de vie. La retraite est synonyme d'une perte de tous ses repères et de ses réseaux sociaux.

Pas de projection dans « l'après travail »

Le fait de réduire son temps de travail ou d'envisager de prendre sa retraite était très anxiogène, une étape de plus à surmonter. Elle nous disait « *qu'est ce que je vais faire après* » et pourtant à chaque fois que nous la voyons elle dit être fatiguée mais ne se voit pas faire autre chose. Elle ne se projette pas dans l'après travail, dans l'avenir.

Aujourd'hui ce qui importe pour elle c'est qu'elle est utile pour ses collègues qu'elle emmène en voiture et qu'elle ne se retrouve pas seule.

Le risque de solitude lors de l'arrivée à la retraite varie cependant fortement en fonction des situations familiales et de logement de chacun.

Conclusion chapitre 9 :

L'individu s'identifie aux personnes et aux modèles de son environnement et se reconnaît dans un groupe de référence dans lequel il puise ses modèles et cherche à s'intégrer. Cette appartenance professionnelle (reconnaissance) impacte la façon dont il se voit et renvoie à l'image de soi qui tient une place centrale dans la constitution de l'identité.

Le travail est vecteur d'identité sociale incontournable puisqu'il est porteur d'un accomplissement personnel et représente un mode d'insertion privilégiée.

La transition professionnelle s'il elle est subie ou choisie n'aura pas le même impact sur la personne. La reconstruction de l'identité est aussi fonction de l'âge comme on a pu le voir entre Justin et Nolwenn. Plus le sujet est âgé plus cela est difficile pour la personne.

CHAPITRE 10 : ANALYSE CROISEE DES ENTRETIENS ET RETOUR SUR NOS HYPOTHESES

10-1 : Le travail : intégration laborieuse, réussie ou incertaine

Les résultats de cette étude confirment la théorie de Maslow en ce qui concerne la hiérarchie des besoins dans le travail exposée dans la pyramide du même nom (voir p 66 de ce mémoire). Les salariés interviewés ont tous un emploi et un CDI ainsi leurs besoins primaires et leurs besoins de sécurité sont assurés, ils peuvent donc accéder au stade supérieur : la reconnaissance. Les 5 salariés interviewés sont d'ailleurs tous à ce stade. C'est à ce moment que l'on se rend compte des différences entre eux.

Norah ne semble pas chercher la reconnaissance dans le travail, elle n'est plus motivée en tout cas elle n'a pas l'estime d'elle-même « *je tremble de trop* ». On peut se rendre compte dans son discours qu'elle se sent faire partie d'une équipe, d'un groupe qu'est l'électronique mais « *elle voudrait travailler ailleurs* » dans une entreprise normale. Sa motivation passe par une meilleure rémunération, des droits supplémentaires qu'elle espère trouver ailleurs. Son intégration semble laborieuse comme l'explique S Paugam par son insatisfaction dans le travail malgré une stabilité dans l'emploi.

Pour **Edouard et Axelle** leur intégration est réussie avec une stabilité dans l'emploi et une satisfaction dans le travail. Ils sont dans la phase d'accomplissement et de réalisation de soi, le dernier stade de Maslow. En effet, ils ont une certaine estime d'eux même dans le travail et sont reconnus par leur travail (reconnaissance par les autres) et se reconnaissent professionnellement (reconnaissance par soi-même). Ils ont un fort sentiment d'appartenance à l'entreprise et au secteur d'activité qu'est l'électronique. Ils souhaitent tous les 2 se former, évoluer dans l'entreprise, élargir leur connaissance du métier. Ils semblent d'ailleurs tous les 2 en avoir assez de la division du travail qui leur est imposée, et veulent exercer une activité dans son ensemble et non simplement une partie de la tâche. On se rapproche ici de la théorie des motivations de Herzberg.

D'après leur parcours professionnel, il semble que ce soit l'entreprise adaptée qui leur ait donné un métier, une reconnaissance professionnelle et non « leur reconnaissance administrative de qualité travailleur handicapé » dont nous, les professionnels, parlons.

Nolwenn nous dit se sentir reconnue dans l'entreprise et même de se réaliser dans le travail. Sa principale difficulté est de gérer cette transition qu'est la retraite.

Dans le discours de Nolwenn, nous retrouvons ce qu'à déclaré Sainsaulieu qui parle du travail comme un moyen d'indépendance. Pour elle le travail est vecteur d'insertion et d'intégration sociale et la retraite, le non travail, est synonyme de marginalisation ; elle parle de solitude.

La situation professionnelle de cette dame nous fait penser à l'intégration incertaine de S Paugam du fait que sa situation face à l'emploi devient instable (devra mettre un terme à sa carrière) malgré une forte satisfaction dans le travail.

Justin quant à lui n'a pas de sentiment d'appartenance à l'entreprise il vit un sentiment d'exclusion donc pas de reconnaissance ni de réalisation de lui. Il a un emploi mais ne se reconnaît pas dans le travail malgré une reconnaissance de ses compétences. Il n'a pas trouvé dans l'encadrement la posture qu'il espérait : écoute, compréhension qui lui aurait permis de respecter l'autorité. On retrouve ici ce dont Yves Clot parle dans son livre « malaise au travail » c'est à dire la mauvaise qualité du dialogue social. On pourrait rapprocher sa situation professionnelle en entreprise adaptée avec une intégration laborieuse que S Paugam définit par une stabilité de l'emploi mais une insatisfaction dans le travail. Le départ de l'entreprise pour lui n'est pas une difficulté mais une solution pour trouver ailleurs une réponse à ses besoins : d'appartenance, de reconnaissance et d'accomplissement que l'on peut entrepercevoir dans son discours sur ces premières expériences dans le travail en ESAT.

Pour notre public le travail comme G Herman a pu le déclarer participe à leur santé mentale (« Nolwenn explique que le travail est « *important pour moi au niveau moral* », « *je peux avoir la tête haute* », c'est une « *revalorisation de mon existence* » et parle de « *dignité* ») Il a une valeur thérapeutique indispensable à condition que les conditions de travail soient adaptées aux attentes des personnes. En effet, pour Justin le travail est pour lui plus synonyme d'exclusion. Il n'a pas eu le sentiment de coopération et de liens

conviviaux sur son lieu de travail contrairement à ce que l'on a pu déceler dans le discours de Nolwenn.

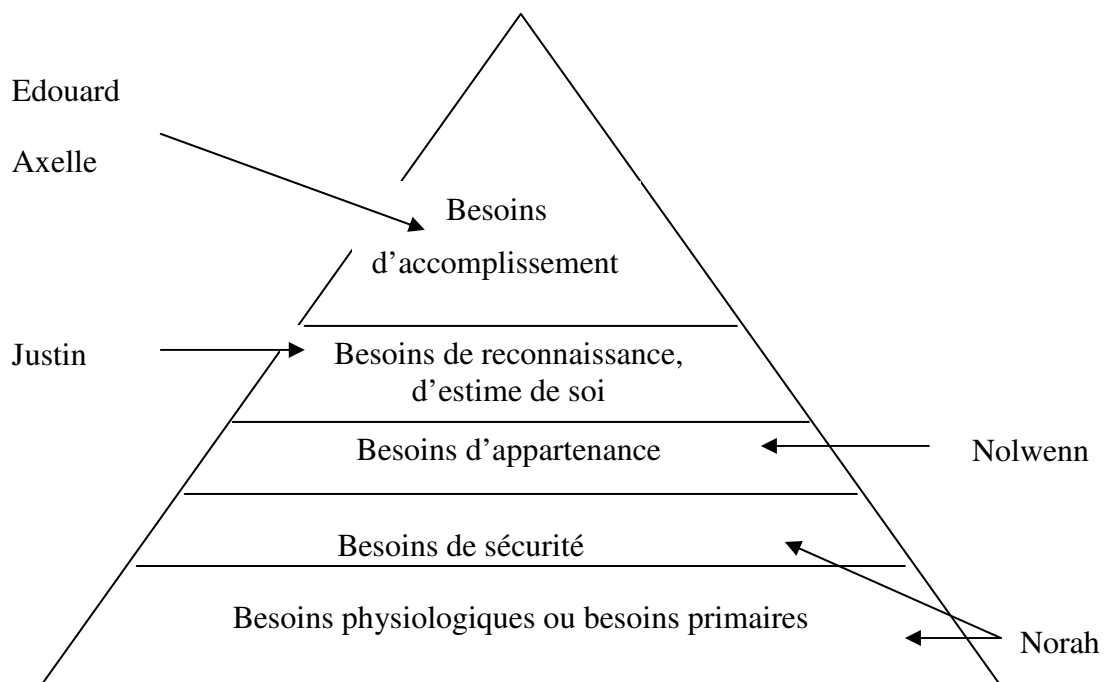
10-2 : Les transitions professionnelles

Il nous semble que pour arriver à passer les transitions dans le travail et/ou dans sa vie personnelle, il faille un équilibre entre les 2 domaines : privé et professionnel. Le passage à la retraite n'en serait alors que plus facile.

La hiérarchie des besoins observée dans le travail par Maslow ne pourrait-elle pas être transposée dans « la vie personnelle », privée ?

Nous pouvons d'ailleurs positionner les salariés interviewés dans cette pyramide.

Figure n°41 : Pyramide de hiérarchie des besoins



Axelle et Edouard sont dans une phase de besoins d'accomplissement : envie de formation, de départ.

Justin a besoin d'un fort besoin de reconnaissance pour exister professionnellement.

Nolwenn voudrait pouvoir continuer à appartenir à l'entreprise d'où un fort sentiment de besoins d'appartenance.

Norah, quant à elle, de part ses difficultés, a un besoins de sécurité (garder son emploi) mais une envie de gagner plus (besoins physiologiques)

Les personnes en situation de handicap n'ont pas toutes, malheureusement, la chance comme les salariés interviewés d'avoir du travail. Les aides financières (AAH...) qu'elles peuvent recevoir (si elles en font la demande) leur permettent d'assurer en partie leurs besoins : certains s'accomplissent dans le sport, certains appartiennent à des groupes divers...Les personnes retraitées qui ne travaillent plus peuvent continuer à avoir une vie active dans des activités de loisirs.

Pour notre population, il apparait que les niveaux de la pyramide correspondent à des situations précises.

Les besoins primaires pourraient être attribués à ce qui permet d'assurer sa subsistance : manger par exemple...Ils peuvent être assurés par l'AAH...

Les besoins de sécurité renverraient à la présence d'un lieu pour vivre en sécurité, appartement, maison...

Les besoins d'appartenance ce sont les sentiments d'appartenance à une famille, à un groupe d'amis, à un réseau...à une équipe de travail

Les besoins de reconnaissance correspondraient au fait d'être reconnu par sa famille ses amis, son entourage affectif et au sentiment d'être apprécié, écouté.

Pour les besoins d'accomplissement il s'agirait de la fierté de sa vie privée, le sentiment d'accomplissement.

Les transitions professionnelles

En se basant sur les travaux de D. Riverin Simard, il est nécessaire de prendre en compte l'âge des individus dans l'analyse des entretiens afin d'expliquer leur attente à l'égard du travail.

Les 3 premiers salariés interrogés ont une quarantaine d'année (entre 42 et 45 ans) avec des personnalités de type conventionnel (typologie de Holland) c'est-à-dire aimant les

activités précises, méthodiques axées sur un résultat prévisible. Ils n'improvisent pas et sont respectueux de l'autorité. Du fait de leur âge, ils se situeraient donc dans la période de réflexion et de prise de distance. En effet, ils semblent avoir besoin de s'accomplir plus dans leur activité professionnelle. Ils pourraient envisager de partir mais sont encore dans la réflexion.

En ce qui concerne les 2 derniers salariés interviewés en transition nous serions plus, nous semble t-il, sur 2 personnalités (typologie de Holland) de type social. Ce sont des personnes qui aiment le contact avec les autres dans le but d'aider, soucieuses de la qualité de leurs relations avec les autres avec un bon sens des responsabilités et une facilité à s'exprimer.

A 38 ans, avec une personnalité différente, Justin est proche des 3 premiers salariés dans une période de réflexion et de prise de distance vis à vis de son travail. Compte tenu de son discours, nous pouvons dire qu'il est dans une période de réflexion citée par D. Riverin Simard : il a cherché (et peut être trouvé) une nouvelle voie professionnelle, elle appelle cela une transition intra-organisationnelle, dans laquelle il se sent reconnu et aussi utile tant professionnellement que personnellement.

A 62 ans, Nolwenn est dans le dernier tiers de sa vie au travail, et elle est en train d'amorcer le passage de la planète travail à la planète retraite c'est-à-dire une transition intra-individuelle. Cette transition qu'elle n'a pas anticipée la perturbe au plus haut point car cela va complètement changer son organisation de vie centrée actuellement entièrement autour du travail. Les âges et les phases exposées par D Riverin Simard (p 70) correspondrait à « l'arrivée à la retraite et marquerait le temps du bilan » Cela ne semble pas correspondre à la situation de cette personne. Nous la situerons plutôt dans la phase 58-62 ans : entrée dans le champ gravitationnel de la planète retraite. Elle tente par son discours de nous démontrer son utilité dans l'entreprise (phase 53-57 ans).

Les personnes ne vivent pas les transitions professionnelles de la même façon selon leur personnalité, leur âge...ce qui est en lien avec la théorie de D. Riverin Simard.

10-3 : La reconnaissance, l'identité

Toute personne se construit son identité dans un contexte familial, grâce à son entourage mais pas seulement. Ce cadre de référence va influencer son comportement face aux

événements, sa confiance en elle, sa relation aux autres. Quand la famille, l'entourage font défaut, la construction de l'identité est-elle en danger ?

Les théoriciens de l'identité soulignent l'importance d'autrui dans la construction de l'identité. Dubar parle de socialisation qui permet le lien d'appartenance et la relation. Dans ces entretiens on a mis en évidence l'importance de la relation donc des autres dans la construction de l'identité des personnes comme en parle R Sainsaulieu.

L'entreprise, le lieu de travail est aussi un environnement particulièrement intéressant dans la construction de l'identité par la reconnaissance qu'elle apporte. Notre contexte, qu'est l'entreprise adaptée représente une socialisation secondaire dont parle Cl Dubar. Le concept d'identité est donc en lien avec le concept de reconnaissance.

Ce que nous appelions un manque d'identité personnelle des salariés avant cette recherche est, nous semble-t-il, plutôt un manque d'équilibre entre l'identité sociale et l'identité professionnelle et un manque de reconnaissance. Privées de reconnaissance, les personnes subissent une faille identitaire difficile à supporter : c'est ce qui est flagrant dans la situation de Justin par exemple.

Nolwenn attache une très grande importance à son utilité auprès des autres et a besoin que cela soit reconnu...entre autres par les professionnels, ses chefs. Pour Justin le regard des autres est vital et notre rencontre lui a permis un soutien au sein de son travail, qu'il reprenne confiance en lui et augmente son estime sociale. Il a alors pu prendre du recul et décider de sa réorientation professionnelle (transition choisie).

L'identité des salariés interviewés semble très dépendante (voire trop) de la reconnaissance que l'autre lui accorde. C Dejours pense que la reconnaissance peut être un piège et peut empêcher l'autonomie du sujet. Nous retrouvons ici ce que nous avons noté dans le discours de Nolwenn comme de Justin. Ils sont tous les 2 comme pris au piège de la reconnaissance des autres qui les empêche de prendre une décision de départ. Cet auteur parle de la peur de la solitude qui peut être traduit par la peur de se retrouver privé de reconnaissance d'où une difficulté à penser le départ, à envisager une transition professionnelle.

10-4 : La relation d'accompagnement : importance de la posture pour construire la relation

La relation que le salarié a avec son supérieur, ses collègues à une importance sur sa motivation, son intérêt au travail et sa relation avec l'entreprise. Cependant la relation ne peut être construite que si la posture du professionnel correspond à ce qu'attend le salarié : confiance, présence, écoute.

L'accompagnement dont on parle dans cette étude est mis en place dans un contexte particulier à prendre en compte : l'entreprise adaptée (socialité secondaire) avec des rapports hiérarchiques entre personnes. Si nos salariés sont préoccupés par des problèmes personnels, cela peut les empêcher d'être entièrement disponibles à leurs tâches professionnelles. L'objectif de l'accompagnement (qui définit notre fonction dans le pôle social) en entreprise est bien de faire en sorte d'aider, de conseiller et d'orienter les personnes afin qu'elles dépassent, résolvent leurs problèmes (personnels sociaux...socialité primaire), de ne pas les subir, pour les rendre plus autonomes face aux événements de leur vie, dans le but de ne pas perdre leur motivation au travail. Il s'agit donc dans ce contexte de les maintenir dans l'entreprise adaptée et si le maintien n'est pas possible de les accompagner dans une réorientation professionnelle ou sociale choisie, décidée par eux. Nous sommes bien ici dans une pratique d'accompagnement des personnes dans leur parcours, dans leur projet et leur transition professionnelle en prenant en compte la globalité de leur situation tant professionnelle que personnelle. Ce travail se situe entre une socialité primaire et secondaire qui est caractérisé par une posture professionnelle centrée sur l'écoute.

Nous sommes là dans les 3 dimensions de l'accompagnement d'A Lhotellier :

- **la dimension temporelle** il s'agit de prendre en compte le temps de la personne accompagnée. Il faut aller à la vitesse de la personne. Il faut « tenir conseil » avec elle .
- **la dimension spatiale** que constitue le cadre institutionnel c'est à dire ici l'entreprise adaptée
- Et **la dimension relationnelle** : en effet ce qui semble important pour nos salariés c'est l'écoute, l'aide et le soutien que nous leur apportons pour comprendre et résoudre leur

situation. Ils ont besoin d'un dialogue avec quelqu'un de disponible pour prendre une décision qu'A Lhotellier nomme délibération pour agir.

Ces dimensions de l'accompagnement on les retrouve aussi dans le discours d'un des salariés (notes carnet de bord l 431 à 449) quand il m'explique que ce qu'il appréciait dans mes interventions c'est l'utilisation du même langage que lui le même vocabulaire : « *Avec vous je comprends les choses. Quand vous m'expliquez quelque chose vous prenez le temps, vous utilisez les mêmes mots que moi et vous essayez que je comprenne les choses* » ce qu'il n'a pas trouvé chez l'ergothérapeute venue chez lui pour l'aider à monter le dossier d'aménagement de son logement. « *Elle ne m'a pas dit qu'il fallait que j'attende que mon dossier passe. Elle ne m'a pas dit que le dossier n'était pas passé* ». Il estime qu'elle ne lui a pas tout expliqué ou mal expliqué. Il finit par dire qu'il n'a pas tout compris. Il m'explique que si moi j'avais été là j'aurais utilisé un langage simple et il aurait compris.

Il apparaît aussi dans plusieurs discours que le don est présent dans l'accompagnement effectué. Plusieurs des salariés ont ressentis l'accompagnement comme un don de la part de l'accompagnateur : le fait de faire des efforts, de toujours être à l'écoute, de n'avoir jamais rencontrés cette forme d'accompagnement... On se situe donc avec ce type de public dans une socialité primaire comme en parle Paul Fustier (2008, p38). Le contre don nécessaire en échange de l'accompagnement interprété comme un don a été la lettre de remerciement envoyée par Justin, les conseils donnés par Nolwenn... Pour d'autres le contre don a été le fait de se confier, de parler comme Norah.

10-5 : Liens reconnaissance et transitions

Nous pouvons reprendre le modèle du processus des formes d'identités au travail de Cl Dubar afin d'expliquer le lien entre la reconnaissance et les possibles transitions.

Tableau n°42 : Croisement entre reconnaissance et difficultés aux transitions – cas des salariés interviewés

Identité personnelle	Identité pour autrui	Sphère sociale (professionnelle)	
		Reconnaissance forte	Reconnaissance faible (non reconnaissance, non intégré, exclu)
Sphère intime	Reconnaissance forte	Réflexion au départ à l'évolution (immobilisme) <i>Edouard</i> <i>Axelle</i>	Pas un frein Transitions possibles <i>Norah</i>
	Reconnaissance faible (ou déni)	FREIN au départ, PEUR des transitions <i>Nolwenn</i> <i>Justin</i>	Pas un frein (départ rêvé).

* Une forte reconnaissance au sein de la sphère sociale, professionnelle accompagnée d'une forte reconnaissance dans la sphère intime (dans sa vie privée) entraîne selon l'âge des salariés et les périodes de leur vie une réflexion sur le départ de l'entreprise, sur une possible évolution professionnelle au sein de l'entreprise. Edouard comme Axelle sont dans cette réflexion mais plutôt dans l'immobilisme en ce qui concerne leurs actes.

* Une forte reconnaissance au sein de la sphère sociale, professionnelle associée à une faible reconnaissance dans la sphère intime (dans sa vie privée) provoque chez le salarié ce qui est le cas de Nolwenn un frein au départ et à toutes transitions.

* Une faible reconnaissance au sein de la sphère sociale, professionnelle liée à une forte reconnaissance dans la sphère intime (dans sa vie privée) rend les départs de l'entreprise possibles c'est la situation de Justin.

* Une faible reconnaissance au sein de la sphère sociale, professionnelle croisée à une faible reconnaissance dans la sphère intime (dans sa vie privée) provoque des rêves de départ, le départ de l'entreprise n'est pas ressenti comme impossible. C'est le cas de Norah même si ce départ lui fait peur, elle fait des démarches de recherche d'emploi.

Plus la reconnaissance dans la sphère intime est forte plus le départ et les transitions professionnelles sont possibles, envisageables.

On voit dans ce tableau que c'est la reconnaissance au travail qui a un effet sur l'acceptation du départ : plus la reconnaissance est forte moins les salariés ont des projets de départ, plus les transitions sont mal vécues. Cette situation est peut être aussi explicable par la conjoncture actuelle de l'emploi.

10-6 : définition de l'accompagnement collaboratif

Si nous reprenons notre questionnement de départ qui nous à amené à ce travail :

**Comment accompagner les salariés dans l'élaboration de leur projet de vie ? leur projet de vie personnel et professionnel afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle ?
Comment accompagner les salariés en situation de handicap lors du départ de l'entreprise ?**

nous nous apercevons dans les discours que la demande d'accompagnement peut être diverse : faire à la place, faire avec eux, réexpliquer, traduire les discours, leur donner les informations afin qu'ils mettent en place seul.

Cet accompagnement que nous mettons en place dans le cadre de notre mission et que nous avons étudié tout au long de ce mémoire correspond à un « **accompagnement collaboratif** ». Ce terme renvoie à labeur, œuvre. En effet, l'étymologie de **collaborer** est emprunté au XIXème siècle du latin « *collaborare* » qui se compose de *cum* (« avec ») et *laborare* (« travailler ») et collaboration est définie par « une action de travailler, de concert avec une ou plusieurs personnes ».

Ce qui est important dans ce travail d'accompagnement c'est de travailler en commun avec les personnes en situation de handicap et aussi avec leur entourage. Notre objectif est de les rendre autonomes qu'elles soient capables de prendre des décisions par et pour elles-mêmes. Nous apportons notre appui, notre aide, notre collaboration à un projet qu'elles ont, une demande de leur part mais nous ne sommes pas seul à intervenir dans la situation : il y a la famille les amis sans oublier les autres professionnels. Il s'agit d'un « *travail à*

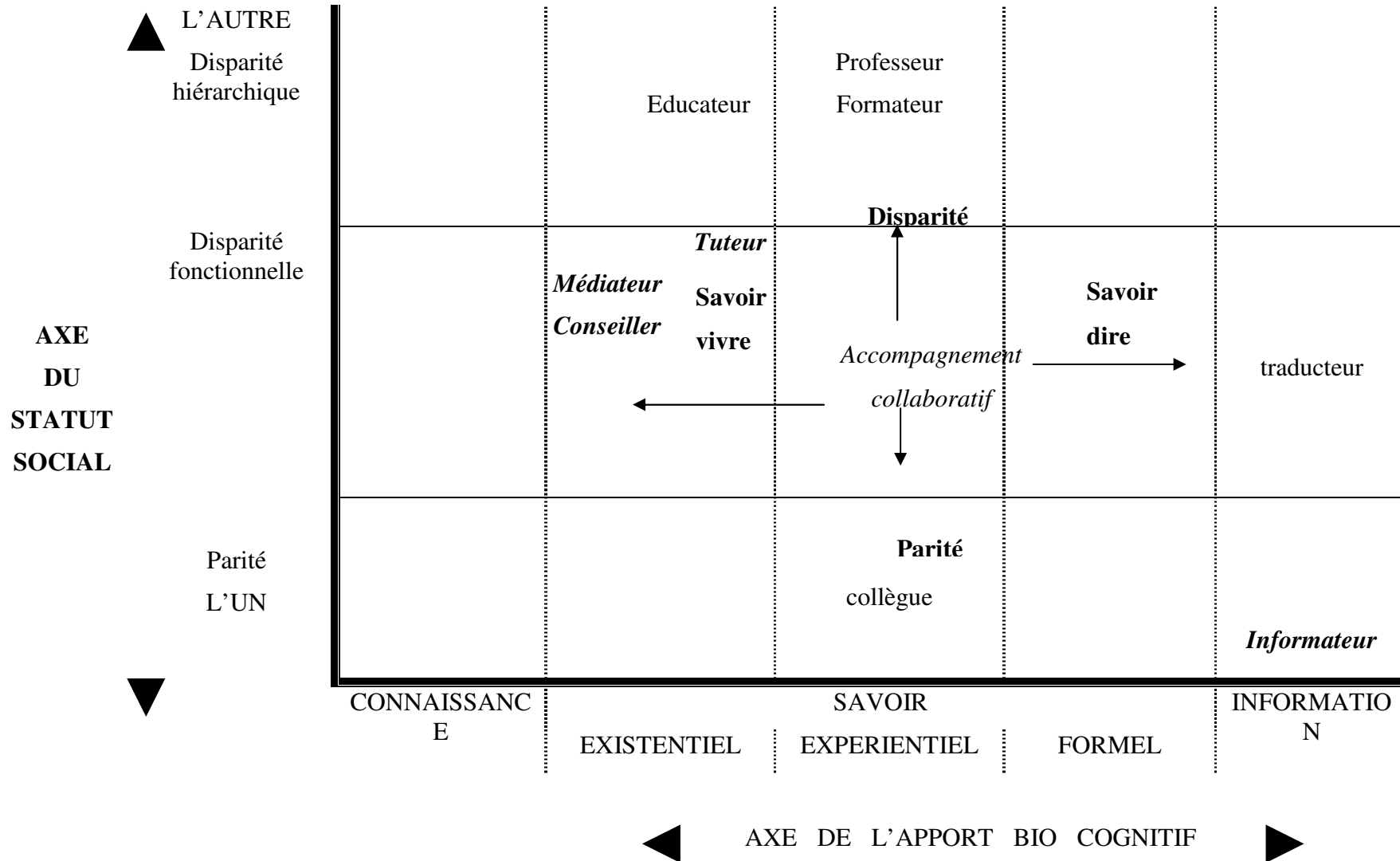
plusieurs dans une œuvre commune » définition du petit Robert de « collaboration » et aussi « un partage de nos compétences ». Dans notre situation professionnelle, avec ce public il faut parfois faire à leur place, parfois il est juste question d'un renseignement pour les mettre en mouvement.

Nous sommes parfois dans une parité de relation lorsqu'il s'agit simplement de donner les informations, le petit coup de pouce qui permet à quelqu'un la prise en main de soi. On peut parfois se situer dans une disparité de relation quand dans une situation particulière nous nous retrouvons en expert pour quelqu'un avec qui il faut faire quasiment à la place.

Justin et Nolwenn donnent d'ailleurs chacun de leur côté une définition de l'accompagnement que nous mettons en place. Pour Justin : « *quand le barreau de l'échelle a cassé, vous avez foutu le barreau le plus solide* » p de l'annexe. Nolwenn explique qu'« *il y a toujours quelqu'un qui prend le relais...donc on a toujours un parachute* » p de l'annexe.

A la lumière de nos travaux, nous proposons d'intégrer cet « **accompagnement collaboratif** » dans la matrice de Gaston Pineau sur les figures types d'accompagnement (p.126 de ce mémoire). Cet accompagnement nous le situons juste au dessus de la ligne de parité et il couvre tout l'espace du savoir vivre (savoir existentiel) et du savoir dire (savoir formel). Son intérêt est qu'il peut évoluer (selon le type de personne accompagnée) en remontant vers la disparité pour quelqu'un avec qui il faut faire quasiment à la place ou descendre complètement dans la parité avec quelqu'un pour qui il a permis une prise en main de soi : il s'agit alors vraiment de l'accompagnement.

Schéma n° 43 : Positionnement de l'accompagnement collaboratif dans la matrice de G Pineau



Tout le questionnement nous a amené faire des recherches sur 3 concepts : le travail, l'identité et l'accompagnement qui ont abouti à plusieurs hypothèses.

Hypothèse 1 : « Les salariés ont une identité professionnelle plus forte que leur identité personnelle. Cette identité professionnelle trop forte par rapport à l'identité personnelle est un frein au départ de l'entreprise et bloque les transitions professionnelles et personnelles »

Cette hypothèse est mal posée et n'est pas validée dans sa totalité. Il s'agissait d'une représentation de notre part sur les personnes avec lesquelles nous travaillons. Nous n'aurions pas du parler d'identité mais de reconnaissance. Les salariés interviewés ont, bien entendu, une identité personnelle comme tout un chacun et une identité professionnelle puisqu'ils ont du travail. En fait, contrairement à ce que nous pensions la problématique se situait plus au niveau de la reconnaissance et non de l'identité. La reconnaissance professionnelle semble être plus importante pour eux que la reconnaissance dans la sphère intime. En effet, il semble que la lutte pour la reconnaissance se situe dans leur travail et moins dans leur vie privée. Pour ceux qui n'ont pas d'entourage familial proche, ou une famille peu aimante....l'entreprise est le seul lieu où ils peuvent être reconnus, se reconnaître et reconnaître les autres d'où une identité professionnelle qui nous semblait plus présente que leur identité personnelle et sociale.

De plus, l'un des éléments à prendre en compte est notre propre statut (encadrement) dans l'entreprise dans laquelle ils travaillent : en effet, ils nous montrent plus leur identité professionnelle et n'ont pas d'obligation à nous montrer leur identité personnelle.

Nous nous étions alors posé d'autres questions : En quoi notre accompagnement en tant que chargée d'insertion socioprofessionnelle responsable du pôle social de l'entreprise participe à la reconnaissance des salariés en situation de handicap et développe leur pouvoir d'agir ? Quelles sont les postures d'accompagnement à mettre en place afin d'améliorer leur qualité de vie ? leur autonomisation ?

Deux hypothèses se sont dégagées de ce questionnement

Hypothèse 2 : L'écoute, l'échange et les actions mises en place permettent d'établir une confiance mutuelle et la reconnaissance de leur identité personnelle au sein de l'entreprise.

Cette hypothèse est validée par la majorité des entretiens. On retrouve aussi des éléments intéressants dans les notes du carnet de bord.

Norah dans son entretien (N12, ligne 48 et N13 ligne 152-154) nous répond qu'elle « *nous explique* » « *qu'elle nous confie des choses* » que nous l'écoutons et que c'est pour cela qu'elle nous fait confiance et qu'elle « *préfère faire les choses* » avec nous. Edouard dans son entretien utilise du vocabulaire explicite « *en discutant* » « *on a confiance en vous* » E22, ligne 179.

La confiance avec Justin s'est construite au fur et à mesure de nos entrevues, de nos échanges et des actions que nous avons mises en place : il explique qu'il a « *vu une écoute* » J24, « *que notre prestance, notre façon d'être* » J25, « *vous avez été à l'écoute* » J26 ...ce qui lui a permis de « *tenter* » de faire confiance, puis de nous faire confiance. Il l'écrit d'ailleurs très clairement dans sa lettre qu'il nous a fait parvenir « *vous êtes à l'écoute et nous faisons confiance* », « *notre demande sera prise en compte* » « *je me suis senti en confiance* ». Ce n'est qu'à partir du moment où cette confiance est apparue qu'il a pu baisser la garde et se livrer un peu plus afin que l'on puisse collaborer réellement sur sa réorientation en ESAT compte tenu de ses problèmes de santé qu'il avait au départ caché.

Dans les notes du carnet de bord, nous retrouvons ces éléments lignes 429 à 447 quand V explique son incompréhension face au discours d'une professionnelle venue à son domicile et qui nous explique « *Avec vous je comprends les choses. Quand vous m'expliquez quelque chose vous prenez le temps, vous utilisez les mêmes mots que moi et vous essayez que je comprenne les choses* » Cette écoute, cette traduction permet la reconnaissance qui lui a manqué lors de son rendez vous.

Paul Ricoeur (1988) parle de la « médiation de la fonction narrative » qui permet d'accéder à l'identité narrative de l'homme ».

Ces éléments de l'hypothèse 2 sur l'écoute et l'échange nous les avons plus généralement trouvé dans les discours des personnes en situation de handicap que chez les professionnels chargé d'insertion interrogés. Seule Adèle explique qu'elle est là pour « *proposer* », « *donner des pistes* »(A2) aux personnes qu'elle accompagne. Pourtant, ces échanges

permettent sans doute aussi aux professionnels d'être également reconnus en tant que professionnels.

Nous pouvons donc affirmer que l'échange, l'écoute permet la mise en confiance et la reconnaissance des personnes accompagnées...

Hypothèse 3 : L'accompagnement à la mise en mots de leur difficulté, de leur demande permet la construction d'un processus d'autonomisation. Parler de son vécu permet l'autonomisation, la prise de décision.

Cette hypothèse est mal posée car elle parle d'accompagnement à la mise en mots en oubliant de mentionner l'action que nous mettons en place en parallèle. Dans cette hypothèse nous aurions dû parler d'accompagnement collaboratif que nous avons défini quasiment au terme de cette recherche. L'explication, l'échange sont nécessaires mais non suffisants. Cela doit être suivi de faits, d'action de la part de l'accompagnateur et surtout de la part de la personne elle-même (Justin parle « *d'un fameux bond en avant qui peut tout changer* » dans sa lettre).

Norah parle de « *faire les choses avec nous* » (N13 ligne 153) dans ce cas on peut parler encore d'accompagnement collaboratif ; Axelle explique qu'elle « *fait appel à nous* » K27, nous « *pose des questions* » pour ensuite faire les choses en autonomie « *vous m'avez dit d'aller voir j'y suis allé* » (K27 ligne 83-85)

Dans le carnet de bord les notes de l'entretien avec Nolwenn (lignes 3 à 29) montre qu'elle a pu se mettre en mouvement c'est à dire oser parler à son supérieur au sujet de son aménagement d'horaire uniquement après en avoir parlé avec nous. Elle a écrit une lettre avec notre aide. D'autres personnes se permettent de faire des demandes et des actions uniquement après en avoir parlé lors de nos entrevues pour savoir si leur rêve est réalisable, pour être rassuré au sujet de leur demande : c'est le cas de L lignes 73 à 106.

Cet accompagnement global entre savoir vivre et savoir dire peut parfois être dans la parité de relation : quant l'accompagnement permet la prise en main de la personne par elle-même. Ceci a été le cas avec Justin, L (voir carnet de bord) et aussi Axelle.

Nous sommes parfois dans la disparité de relation quand il est nécessaire de faire à la place de la personne. Quand Nolwenn explique que nous sommes là « *pour résoudre les*

problèmes » nous nous situons dans ce cas dans un accompagnement en disparité ou nous faisons les choses à sa place. Cette situation nous l'avons trouvée au départ de son accompagnement puis ensuite elle s'est prise en charge, lors de la rencontre avec son directeur.

Cette disparité, on la rencontre quand la personne n'est pas capable de prendre en charge sa situation (on peut parfois parler d'urgence), la personne est parfois elle-même demandeuse de cette prise en charge : ce qui n'est pas de l'accompagnement.

La plupart des individus que nous avons interviewés ont été accompagné dans un projet, dans un objectif de mise en mouvement d'eux même. Cet accompagnement basé sur l'écoute, la relation de confiance a permis à Justin, par exemple de décider seul de son départ de l'entreprise et de sa réorientation (parité de relation), et à Axelle d'oser faire des démarches seules.

Nous pouvons alors dire que cette hypothèse est validée en partie mais mal exprimée dès le départ.

CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE : ACCOMPAGNEMENT COLLABORATIF ET ENJEU DE LA RECONNAISSANCE

Le travail effectué montre l'importance pour ce public de la reconnaissance mais aussi de la prise en compte de leur demande d'accompagnement, d'aide et de soutien dans leur démarche. Cette reconnaissance est basée sur l'écoute, afin que les professionnels, qui les entourent, identifient les expériences antérieures et les reconnaissent tant dans leur identité personnelle que professionnelle afin de les accompagner dans leur projet, leurs attentes personnelles. En effet, il est nécessaire de prendre la personne dans sa globalité en respectant ses attentes personnelles.

Les salariés interviewés ont tous un travail, ils se savent compétents et la reconnaissance qu'ils attendent se situe parfois à un autre niveau, plus personnel. Tous les entretiens ont comme élément en commun la reconnaissance que l'on peut lier à l'étude de P Ricoeur : reconnaissance de soi, reconnaissance comme identification et reconnaissance mutuelle. Les analyses des entretiens ont fait apparaître l'importance de se reconnaître soi même, et la reconnaissance de son identité de ses valeurs, de ses capacités (reconnaissance comme identification). Mais il apparaît que la reconnaissance de soi même est intimement liée à la reconnaissance par les autres (reconnaissance mutuelle de Ricoeur). En effet, nous nous reconnaissons nous mêmes que si nous sommes reconnus par les autres. En cas de non-reconnaissance, de déni de reconnaissance l'identité sociale (personnelle et professionnelle) est particulièrement perturbée.

Le travail aide à la construction de l'identité des personnes encore plus pour les personnes en difficulté et en particulier pour les personnes en situation de handicap ; la perte ou la fin de cette activité est ressentie comme un véritable trou noir pour certains : ce qui montre l'importance de l'accompagnement dans cette situation.

L'accompagnement demandé et attendu doit être respectueux des personnes et de leurs projets. Nous pouvons parler d'un accompagnement collaboratif qui tient compte des limites des personnes. Certains sont en effet dans l'incapacité de se prendre en charge, il

faut alors faire les choses avec eux, voire à leur place mais en leur présence, tout en tant compte de leur désir (c'est l'exemple des lettres écrites à leur place mais sous leur dictée) nous sommes alors dans une disparité d'expertise. Les choses sont faites avec eux, en leur présence, en leur expliquant les démarches pour tendre vers une parité de relation afin que si possible ces personnes se prennent progressivement en charge.

Pour conclure ce travail il nous semble important de préciser que cette démarche n'avait pas pour but d'affirmer quoi que ce soit mais nous voulions analyser la forme d'accompagnement mise en place au sein des entreprises adaptées dans lesquelles nous travaillons. Ce travail nous a permis d'identifier une forme spécifique d'accompagnement à mettre en œuvre avec ces personnes, salariées en EA : l'accompagnement collaboratif.

Conclusion générale

Les classifications du handicap et les différentes approches que nous avons abordées ont permis l'évolution de la représentation du handicap en général. On parle de personne en « situation de handicap », reconnue sujet de droits, et aussi sujet capable. Les capacités de la personne et les facteurs environnementaux sont d'avantage pris en compte. On insiste alors sur l'importance de l'interaction entre tous ces facteurs dans la production de la situation de handicap.

Les personnes en situation de handicap qui parviennent à avoir une activité régulière, quelle qu'elle soit, sont évidemment celles qui parviennent le mieux à s'intégrer socialement. L'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap dépend de la gravité du handicap et de la réussite scolaire, sociale et professionnelle mais aussi des adaptations que la société peut proposer.

L'entreprise adaptée, contexte de cette recherche, permet cette intégration professionnelle. Les salariés de l'EA apparaissent comme de « bons professionnels » à leur poste de travail, leur travail représente leur centre d'intérêt primordial mais nous les sentons démunis face à des problèmes de tous les jours, dans la gestion de leur vie quotidienne. En dehors de l'entreprise il n'y a rien ou peu de chose : pas ou peu de famille, pas ou peu d'amis, pas ou peu d'activités extra professionnelles... Par manque de soutien à l'extérieur de l'entreprise, ils n'osent pas obligatoirement demander de l'aide, ils se retrouvent dans des situations parfois catastrophiques.

L'accompagnement de quelques salariés vieillissants en vue de leur passage à la retraite nous a montré les subtilités de cette transition, cette rupture. Ils ont un sentiment de perte de repères. Leur seule famille semble les collègues de l'entreprise.

La mission d'accompagnement que nous exerçons depuis plusieurs années avec des publics en difficulté (sociale, psychologique, avec handicap ou non), qu'ils soient demandeurs d'emploi ou salariés nous a amené à avoir l'impression que ces personnes semblaient plus en difficulté dans leur vie personnelle qu'à leur poste de travail. Nous sommes alors posés plusieurs questions au centre de ce mémoire.

Compte tenu des déficiences des personnes, comment les accompagner vers plus d'autonomie dans leur vie ? En quoi notre intervention, l'accompagnement mis en place aide les salariés de l'entreprise dans leur vie professionnelle ? dans leur vie personnelle ?

Au sein de l'entreprise adaptée, ils sont reconnus compétents en tant que professionnel. Ils ont un sentiment de réussite, d'où une augmentation de leur fierté, de leur motivation, de leur identité. Ils se sont construit une identité professionnelle, ils sont fiers d'exercer un métier. Ils sont en général très impliqués à leur poste de travail.

Dans leur vie quotidienne, seuls, ils ont, nous semble t'il, une image négative d'eux même. Livrés à eux même, ils semblent ne pas être capables de gérer leur quotidien. **Est-ce un problème d'identité ? Est-ce un défaut d'identité personnelle? Quelles sont les raisons de cette différence entre identité personnelle et professionnelle? Comment faire dans le cadre de notre mission, pour les aider à diminuer l'écart entre ces 2 identités?**

Le problème d'identité personnelle des salariés en entreprise adaptée que je suppose, ne les empêche t'elle pas d'être plus autonome ? Quelles démarches, au sein de l'entreprise peut-on mettre en place pour restaurer, créer cette identité ?

Suite à tout ce questionnement, nous avons pris le parti de travailler plusieurs concepts : le travail en différenciant emploi et métier, l'identité la reconnaissance avec la confiance en soi et l'estime de soi ainsi que l'accompagnement.

Le travail rémunéré permet une intégration sociale et une insertion professionnelle. Mais l'évolution de l'emploi, de l'entreprise oblige l'adulte à gérer les transitions au sein de son activité professionnelle (chômage, temps partiel, formation...) et aussi des transitions sociales (passage à la retraite, maladie...). Avoir un travail, un emploi n'empêche pas l'individu de se sentir parfois exclu, marginalisé. L'évolution du rapport au travail et le travail qui change nous obligent à repenser le travail et à penser l'accompagnement des adultes au travail de façon accrue et plus encore en ce qui concerne la population de notre étude. L'accompagnement est fondamental face à l'apprentissage et aux transitions lors de tout changement. Avec 2 théoriciens du travail : Y Clot et C Dejours, nous avons appréhendé que le travail, par la coopération qu'il engendre, était source d'apprentissage tant de l'autorité, du vivre ensemble, de l'autonomie, du pouvoir d'agir et surtout qu'il était source de reconnaissance identitaire. Dans le travail, il y a un rapport subjectif à la tâche, un rapport individuel et également un rapport collectif que nécessite le « travailler

ensemble » : **la collaboration**. Le travail en tant qu'activité collective est source de coopération, de collaboration et d'apprentissage du vivre ensemble ; en tant qu'activité individuelle il est un des fondements de l'identité et passe par la dynamique de la reconnaissance.

Le travail est vecteur d'identité sociale incontournable puisqu'il est porteur d'un accomplissement personnel et représente un mode d'insertion privilégiée.

La transition professionnelle s'il elle est subie ou choisie n'aura pas le même impact sur la personne. La reconstruction de l'identité est aussi fonction de l'âge.

L'individu s'identifie aux personnes et aux modèles de son environnement et se reconnaît dans un groupe de référence dans lequel il puise ses modèles et cherche à s'intégrer. Cette appartenance professionnelle (reconnaissance) impacte la façon dont il se voit et renvoie à l'image de soi qui tient une place centrale dans la constitution de l'identité.

Tout au long de ces années d'expérience professionnelle auprès d'un public en situation de handicap, la demande de ces personnes nous apparaît comme une recherche de reconnaissance identitaire tant professionnelle que sociale tout en prenant en compte les situations qui les handicapent. Cette demande nous la ressentons fortement lors de nos rencontres en entreprise adaptée à l'occasion de leur demande d'accompagnement, d'aide et de soutien divers.

L'accompagnement avec un public en situation de handicap travaillant en entreprise adaptée est une posture professionnelle spécifique, choisie car elle a pour but d'expliquer, d'interagir en prenant en compte la personne dans sa globalité. Cet accompagnement est basé sur une relation de confiance sans exclure l'affectif mais avec la nécessité de cadrer la relation. C'est à l'accompagnateur de se situer à bonne distance. Dans ce contexte il existe une asymétrie des places et une parité dans la relation. L'aspect important de l'accompagnement dans notre contexte est la centralité de la parole, de l'échange et du discours avec pour objectif l'autonomie de l'autre dans ses prises de décision, ses choix.

Nous avons donc choisis d'interviewer tant des personnes en situation de handicap travaillant en entreprise adaptée que des professionnels chargés d'insertion.

L'analyse des 2 entretiens des professionnels montre l'importance du cadre professionnel (but de la structure) dans la posture et la fonction du professionnel.

Accompagner une personne en situation de "handicap" n'est jamais simple. Le succès de la démarche est souvent fonction de l'aptitude de l'Accompagnateur à prendre en compte l'ensemble des éléments qui entourent la personne : la famille, les amis, le cadre de vie...et parfois de l'aider à traduire sa demande (parler le même langage, se mettre à leur portée). Il faut alors définir ce par quoi il faut démarrer l'accompagnement, ce que la personne accepte de travailler puis il faut progresser étape par étape. Pour engager un parcours vers la réussite, l'accompagnement est nécessaire, nous ne pouvons laisser seules les personnes. Notre présence est d'ailleurs souvent demandée par les personnes.

En entreprise adaptée (nous sommes tous salariés d'une association, d'une entreprise), nous ne sommes pas dans une parité d'expertise mais dans une parité de relation d'où un accompagnement collaboratif basé sur une relation de confiance et sur l'écoute.

Nous proposons une forme d'accompagnement de type collaboratif face aux diverses transitions (professionnelles ou personnelles comme la retraite) pour un public particulier qui travaille en entreprise adaptée.

Tout ce travail permet aujourd'hui de pouvoir envisager cette forme d'accompagnement collaboratif adaptée à la population accueillie en entreprise adaptée pour les aider à être plus autonome dans leur prise de décision : de départ, pour préparer leur fin de carrière mais aussi pour toute autre décision.

Cet accompagnement passe par plusieurs étapes :

- Ecoute généralisée des questions, des problèmes tant internes qu'externes à l'entreprise (santé, fatigue...) que rencontrent les salariés. L'objectif est de comprendre, de traduire la demande afin de ne pas mettre en place d'actions qui fragiliseraient encore plus la personne.
- Accompagnement des personnes (futures retraitées ou non) pour organiser leur vie au travail, après leur vie professionnelle en EA, orientation vers un service spécialisé si besoin. Aide à la mise en place d'activités socioculturelles. Elargissement de leur réseau personnel. Le travail est essentiel avec les familles : information, préparation du passage à la retraite, mise en place d'activités diverses, information des relais possibles....

- Aménagement en cas de besoin du temps de travail des salariés en situation de handicap : mi temps thérapeutique, réduction du temps de travail, demande de pension d'invalidité... Cet aménagement du temps de travail serait de nature à favoriser la prise en charge en totale ou relative autonomie de leur vie personnelle.

Dans notre contexte d'entreprise, l'entretien annuel peut être un bon moyen de remettre le projet de la personne au centre et de le travailler avec l'encadrement direct afin d'accompagner la personne dans la mise en place de celui-ci (qu'il soit en interne à l'entreprise ou externe). Bien mené, l'entretien annuel est un moyen de rétablir ou d'améliorer l'écoute au sein de l'entreprise et de reconnaître les capacités et les limites de la personne.

C'est en reconnaissant le handicap comme une différence parmi d'autres, mais aussi comme un écart à la norme du fait de la moindre efficience de certaines fonctions, que la société a le devoir de compenser par le jeu de politiques de solidarité. C'est par l'accompagnement collaboratif dont nous avons parlé que l'on continuera à faire progresser la condition des personnes handicapées et leur meilleure acceptation par les autres dans toute la réalité de leur personne.

Si nous élargissons notre vision on peut facilement envisager le champ d'application de cet accompagnement collaboratif à d'autres populations. En effet, cette méthode peut tout à fait être appliquée à n'importe quel public en difficulté : personne au chômage de longue durée, personne en difficulté face à la lecture, aux nouvelles technologies ...toute personne « exclue » de notre système.

Nous pouvons d'ailleurs tous être « handicapé » selon les situations vécues.

Annexes

1 Entretiens des accompagnateurs

2 Interview Timothée

3 **t1 : Pouvez vous dans un 1^{er} temps vous présentez ?**

4 T1 : TB, je suis chargé d'insertion à l'Esat X qui est géré par Y. L'établissement a été créé
5 en avril. Mon travail consiste à accompagner les personnes en situation de handicap dans
6 leur situation de travail mais parfois dans les situations sociales ou de la vie courante. Et
7 puis parallèlement à ça, un domaine plus commercial où je suis chargé de trouver des
8 entreprises pour vendre de la prestation et de la mise à disposition et de proposer un lieu de
9 travail pour les usagers de l'établissement. L'Esat les place en situation de travail en milieu
10 ordinaire sous forme de convention et de mise à disposition.

11 Il y a 2 équipes maintenant encadrées par les moniteurs, les 2 font du ménage. L'équipe
12 n°1 qu'on a constitué rapidement en janvier va faire du ménage dans 2 communes proches
13 de Blois et 1 équipe pour 2 structures donc on a divisé l'équipe en 2. Il y a 3 personnes sur
14 un site et 3 personnes sur l'autre avec un seul encadrant donc du coup il est nécessaire
15 d'avoir des gens un peu autonomes qu'on a pu former au ménage et aux normes
16 hospitalières c'est l'équipe n°2, car est encadré aussi.

17 La 1^{ère} équipe est constituée de 6 travailleurs et encadré par 1 moniteur, donc le travail
18 consiste à faire du ménage chez plusieurs clients aussi bien institutionnels type Apajh et
19 siège + l'Esat Hors les murs ainsi que des clients privés. Le travail s'effectue toujours
20 encadré, il n'y a pas de travail où ils doivent se débrouiller seuls. Cette équipe là, nous sert
21 essentiellement à prendre des stagiaires et à pouvoir « évaluer » quelqu'un qui est à mise à
22 disposition dans une entreprise, si jamais on entend que la personne à besoin de souffler ou
23 que la mise à disposition va s'arrêter, ça nous permet de continuer à proposer un travail à la
24 personne le temps de voir autre chose et de pouvoir retravailler malgré tout.

25 Il y a 32 travailleurs handicapés, nous ne sommes pas au maximum de l'agrément de 40
26 places. En terme d'encadrement, il y a 2 monitrices à temps plein d'atelier pour encadrer
27 les équipes, 1 adjointe technique chargée d'insertion à 90 % 1 chargé d'insertion à temps
28 plein 1 psy à 40 %, la direction et le poste de secrétaire à mi temps.

29 **t2 : Et le recrutement ? Comment ils intègrent la structure ?**

30 **T2 :** Les usagers de l'Esat Hors les murs sont recrutés à condition d'avoir l'orientation
31 esat. Parfois la mdph du 41 donne une notification esat hors les murs. C'est important de
32 savoir qu'une notification esat uniquement suffit.

33 Nos personnes viennent essentiellement d'esat traditionnel. Ils étaient plutôt de bons
34 éléments dans leur esat à qui on a pu proposer un poste en milieu ordinaire. Cela veut dire
35 qu'il y avait un projet dans leur esat d'origine soit une mise à disposition ponctuelle, soit
36 en sortie en milieu ordinaire avec un contrat de droit commun et éventuellement pour
37 intégrer l'Esat Hors les murs. Il y a aussi des personnes en situation particulière, les gens
38 ne voulaient pas travailler en esat traditionnel donc l'Esat Hors les murs donne une
39 alternative car ils viennent travailler directement dans l'entreprise et pour leur entourage
40 on ne remarque pas forcément qu'ils travaillent en esat.

41 Comparé à un esat traditionnel où il y a une structure, un bâtiment, chez nous, ils prennent
42 leurs postes directement sur les sites et bénéficient des avantages des employés de

- 43 l'entreprise d'accueil. Ils se sentent plus intégrés dans l'entreprise ordinaire que dans
44 l'esat.
- 45 Ils reconnaissent aussi que c'est sécurisant d'avoir le dispositif esat hors les murs en cas de
46 souci, il y a une présence relativement disponible cela contribue aussi au bon
47 fonctionnement, à leur bien être
- 48 Le but de l'Esat Hors les murs par rapport au projet d'établissement, c'est que les gens
49 sortent en milieu ordinaire. Si on a la possibilité d'accompagner une personne pour une
50 sortie de l'Esat Hors les murs on le fait avec beaucoup de précaution, on essaie que ce soit
51 des gens qui n'ont pas beaucoup de problème au niveau social, qu'il soit entouré par la
52 famille, les amis, on essaie que la personne ait des ressources pour ne pas qu'elle se noie 6
53 mois après, on ne met pas une grosse pression, on attend que ça vienne de l'utilisateur ou de
54 l'entreprise. A chaque fois qu'on a eu une sortie de l'Esat Hors les murs c'était à la
55 demande de l'entreprise ou des usagers, généralement ils sont partants; on les laisse sortir
56 pour les sécuriser s'ils ont un CDI.
- 57 Le personnel (mis à disposition) n'est pas comptabilisé dans l'effectif de l'entreprise, tout
58 ce qui concerne les assurances, les formations, c'est à nous de prendre en charge.
- 59 Nous avons déjà fait faire des formations CACES, remise à niveau en comptabilité,
60 évaluation pour le permis, scooter, pour que les personnes puissent aller travailler.
- 61 On a fait plusieurs sessions de révision par rapport à la notion BSR (scooter) ce qu'ils
62 n'avaient pas pu avoir dans leur parcours de formation, donc remise à niveau du code de la
63 route, et la remise en œuvre des 2 roues ce qui permet à certains travailleurs de faire
64 l'acquisition pour travailler ou pour leur vie privée. Ce qui permet d'être un peu plus libre
65 et de faire des déplacements autres que pendant les horaires de bus.
- 66 Les travailleurs ont les congés comme tout le monde 5 semaines. Nous sommes vigilants
67 que ce soit l'entreprise qui accorde ou pas mais nous imposons les congés des usagers à
68 l'entreprise, s'ils ont des rendez vous c'est comme dans le milieu ordinaire.
- 69 On insiste sur l'idée qu'au sein de l'entreprise nos usagers aient un poste de travail réel pas
70 fictif pour qu'ils soient employés au même titre que dans un milieu ordinaire. On veut
71 vraiment que leur travail soit reconnu et que le travailleur handicapé soit reconnu par son
72 travail. Si un travailleur fait une faute, violence ou vol, on considère que la chose soit
73 traitée de façon assez proche comme si c'était un salarié de l'entreprise. On est joignable
74 très facilement, ce qui permet de rassurer les entreprises et les usagers.
- 75 Quand vous avez un tuteur mis en place sur la base du volontariat on ne veut pas que ce
76 soit imposé par la direction, sinon ça peut créer un malaise, et on n'arrivera pas à travailler
77 comme il faut. On essaie de faire ça tout de suite dans l'entreprise. Une fois mis en place,
78 on essaie que le tutorat est une petite formation ou information par rapport au handicap,
79 aux réactions, pour anticiper etc. Avec la psy de l'établissement et avec mon concours, on
80 encourage les tuteurs et les chefs d'entreprise sur 1/2 journée à participer, ce qui permet de
81 se retrouver pour échanger sur diverses situations, de voir les choses autrement, de mieux
82 comprendre.
- 83 On va essayer de continuer et de proposer cette demi journée pour contribuer à rendre le
84 service à la personne en optimisant la prise en charge de l'accompagnement vers
85 l'entreprise et l'utilisateur et nous ça nous permet de pouvoir discuter avec le tuteur d'une
86 autre façon. Parfois les gens sont de bonne volonté mais ne comprennent pas nos usagers,
87 tout est fait pour le bien être de l'utilisateur dans l'entreprise.

88 Chez nous les mises à disposition sont valables pour 1 an reconductible une fois et ensuite
 89 on peut la reconduire tous les ans après avoir informé la mdph qu'il n'y a pas d'embauche
 90 directe possible, généralement il n'y a pas de souci

91 **t3 : Qui arrivez vous plus facilement à accueillir, à recruter ?**

92 T3 : Le public que l'on accueille à l'Esat Hors les murs sont la plupart des personnes à
 93 déficience légère on a quelques personnes qui sont en situation de handicap physique, peu
 94 ou pas de personnes qui ont des difficultés motrices, pas de personnes sourdes ou aveugles.

95 **t4 : Déficience légère c'est à dire handicap intellectuel léger ?**

96 T4 : Le handicap intellectuel léger, nous avons des gens qui ne comprennent pas forcément
 97 toujours ce qu'ils lisent, ou en calcul simple mais par contre ils vont pouvoir s'adapter à
 98 une situation, pouvoir aller demander conseil auprès du tuteur ou du moniteur en cas de
 99 souci, de prendre des initiatives. Ils ont un très bon niveau d'esat et parfois ils ont déjà une
 100 connaissance du milieu ordinaire. Ils ont aussi la volonté de travailler en milieu ordinaire,
 101 beaucoup plus exigeant avec de la compétitivité, de la concurrence même si on est là pour
 102 les aider, il ne faut pas que ce soit une charge pour l'entreprise. Même si on propose notre
 103 aide, il faut que l'entreprise s'y retrouve par rapport à la facturation de l'association. Il faut
 104 des gens qui peuvent s'adapter, comprendre les consignes, assimiler 2 ou 3 consignes, car
 105 même si le tuteur prend le temps d'accompagner la personne 1 fois, 2 fois, après ça risque
 106 d'être difficile par rapport au recrutement. On est vigilant à tout ça. C'est pour ça qu'ils ont
 107 une période de stage dans l'équipe de l'entretien de sols. C'est difficile pour une personne
 108 qui n'a jamais fait ça. On leur explique que quand on sait faire le ménage, il y a des choses,
 109 des compétences transversales qui vont pouvoir nous permettre de détecter et nous faire
 110 une idée des capacités de la personne, de la confiance que l'on peut avoir, la vie en
 111 collectivité, la motivation, la capacité d'arrivée à l'heure et respecter l'encadrement. Ils
 112 découvrent les engins pour certains nouveaux, voir leur appréhension, assez rapidement on
 113 arrive à surpasser leur appréhension.

114 **t5 : Vous aider donc les entreprises à faire baisser leurs contributions AGEFIPH ?**

115 T5 : Ce n'est pas le fondement de l'Esat Hors les murs. L'idée principale est de proposer
 116 un travail en milieu ordinaire avec un accompagnement adapté. Sur ce qui est taxe agefiph
 117 parfois on a besoin de présenter cet angle là, si on s'aperçoit qu'il faut parler de ça pour
 118 déclencher quelque chose, on le fait.

119 La partie commerciale, c'est pour qu'on puisse acter la convention.

120 Dans notre travail de chargé d'insertion, il y a une partie commerciale : un contrat
 121 commercial entre l'entreprise et l'esat. Par rapport au projet de l'établissement c'est
 122 évident si on n'a pas ce contrat rien n'est possible pour les usagers, il faut pouvoir jouer sur
 123 ce tableau c'est le fond de commerce.

124 On travaille sur deux axes. Un certain moment, on peut partir du profil d'une personne, en
 125 fonction du parcours professionnel pour essayer de trouver une entreprise, ou parfois on
 126 trouve une entreprise et on cherche une personne pour l'entreprise, donc ça nous oblige à
 127 rencontrer à chaque fois des candidats potentiels et des entreprises pour avoir aussi un
 128 vivier de candidats et d'entreprises. On essaie de trouver des entreprises d'accueils qui
 129 soient dans leurs rayons de déplacements.

130 **t6 : Qu'est ce qu'une insertion globale réussie en milieu ordinaire ?**

131 T6 : Pour moi, l'insertion globale réussie c'est quelqu'un qui sortirait d'un esat traditionnel
 132 dans un esat comme le nôtre puis un SAVS et puis aller travailler en mise à disposition

133 dans une entreprise, puis à terme que l'entreprise propose un contrat de droit commun à
 134 l'utilisateur, qu'on ne soit plus à intervenir, et que l'utilisateur se sente suffisamment en sécurité.
 135 Qu'on puisse le laisser partir en milieu ordinaire. Car, l'utilisateur de même. En situation de
 136 licenciement, par contre l'esat s'engage à réintégrer l'utilisateur dans un établissement ESAT
 137 de l'association du département, à condition que la personne ait son orientation ESAT et
 138 qu'il y ait une place disponible. Donc cette convention permet à l'entreprise et à l'utilisateur
 139 d'être un peu rassuré et même si l'utilisateur garde son statut de travail handicapé il va perdre
 140 son orientation ESAT.

141 **t7 : Depuis la création de l'ESAT, combien de personnes sont sorties en milieu**
 142 **ordinaire ?**

143 T7 : On a eu 2 personnes qui sont sorties pour travailler dans l'entreprise où ils étaient en
 144 mise à disposition et puis 1 autre personne qui est sortie pour des raisons personnelles, qui
 145 a déménagé pour suivre son amie. On a fait en sorte de lui proposer un poste où elle a
 146 déménagé

147 C'était des sorties volontaire, réfléchies.

148 **Je te remercie**

1 **Interview Adèle**

2 **a1 : Peux-tu dans un premier temps te présenter ?**

3 A1 : Je m'appelle A je suis éducatrice spécialisée de formation. J'ai travaillé pendant 15
4 ans en foyer éducatif où j'ai géré toute la partie insertion et depuis 5 ans environ, je suis
5 chargée d'insertion socio-professionnelle à l'Entreprise Adaptée qui accueille une
6 quarantaine d'ouvriers à la fois en espaces verts et en atelier de conditionnement.

7 **a2 : Est ce que tu peux me parler de ton métier, ton rôle ?**

8 A2 : J'accompagne les personnes sur différents pôles, à la fois tout ce qui touche à leur
9 formation professionnelle, voir un peu ce qu'ils souhaitent faire, ce que l'on peut leur
10 proposer ce qui peut être mis en place pour eux sur le plan de formation mais aussi leur
11 donner des pistes à l'extérieur pour des choses qu'ils peuvent avoir envie dans la vie
12 (gratuite et tout ça) bon ben ça j'essaye de le faire. Ensuite toute la partie insertion
13 professionnelle liée à la mise à disposition ou prestation de service dans les entreprises
14 extérieures ; en individuel ou de manière collective, je devrais si j'avais le temps,
15 démarcher pour trouver des entreprises qui acceptent de prendre des personnes
16 handicapées, sauf que je n'ai pas beaucoup de temps et l'administratif prend le pas sur le
17 reste, j'ai un peu de mal avec la partie commerciale, c'est difficile, il faut sensibiliser les
18 personnes qui vont les accueillir, leur expliquer le pourquoi des prestations ce que ça
19 rapporte à l'entreprise. Il faut aider le personnel handicapé à s'insérer dans l'entreprise qui
20 va les accueillir, mettre en place un auditoire quand c'est nécessaire et puis tout ce qui est
21 le suivi et la mise en place de la prestation ou mise à disposition. Et pour la personne elle
22 même tout ce qui se passe avant et après, les transports les repas, un accompagnement plus
23 dans la vie, dans le quotidien qui leur permet d'aller travailler. Je les accompagne sur tout
24 ce qui concerne leur situation de travailleur handicapé, leur renouvellement mdph qui n'est
25 pas toujours simple.

26 Entre les personnes qui n'ont pas d'accompagnement « extérieur » et qu'il faut leur faire
27 comprendre les choses à apporter, comment remplir un dossier, je le fais avec eux c'est
28 important après quand tu travailles avec des tuteurs ou des responsables légaux qu'ils
29 soient familiaux ou services extérieurs c'est pas simple non plus, il faut arriver à se mettre
30 d'accord sur ce que l'on va faire et comment, et surtout laisser la place à la personne
31 handicapée sur ce qu'elle souhaite faire, je n'ai pas envie que l'on mette quelque chose
32 parce que c'est nous qui l'avons décidé ou le tuteur. C'est important.

33 Et puis ensuite je fais le relais avec les services extérieurs, pour les personnes en difficulté,
34 ce n'est pas vraiment dans mes attributions mais ça me tient à cœur d'aider les gens qui
35 sont dans la panade,

36 **a3 : Quel est le rapport des salariés de l'EA avec leur renouvellement mdph dont tu**
37 **parlais tout à l'heure ?**

38 A3 : Pour eux ça fait partie de leur situation ils sont clairs, sur les termes, ils ne savent pas
39 trop mais ils savent qu'ils sont travailleurs handicapés, pour moi, ça ne peut être pas du
40 définitif ça peut être qu'une étape, ils peuvent progresser dans un sens ou dans l'autre,
41 pour d'autres c'est difficile il y a un travail d'accompagnement à faire, pour savoir ce
42 qu'ils peuvent faire, car peut être que dans le milieu ordinaire classique ça serait trop
43 difficile.

44 **a4 : Qu'est ce que tu veux dire ?**

45 A4 : C'est du chichi je pense pour certains, ils ont entrepris le deuil de la personne
46 ordinaire « normal », pour d'autre ça peut ne jamais se faire

47 **a5 : Comment cela ? Du fait d'un handicap particulier ?**

48 A5 : Je n'ai pas repéré d'handicap particulier, après on va avoir des personnes qui sont plus
49 limites sur un handicap mental et là ça va être plus difficile d'accepter, ceux ou c'est le
50 moins difficile c'est ceux qui ont des problèmes psychiques parce qu'ils savent pourquoi
51 ils sont là, ils connaissent la maladie mentale. Quand on est à la limite de ces 2 là c'est un
52 peu difficile.

53 **a6 : Quand tu parles d'handicap mental qu'est-ce que tu veux dire ?**

54 A6 : Je fais la différence avec le psychique et le mental où tu vas avoir les maladies
55 reconnues type trisomie etc.. Même si la limite entre les 2 n'est pas flagrante

56 **a7 : La déficience intellectuelle tu la mets dans quoi?**

57 A7 : Plus handicap mental, j'avoue que je regrouperais un peu tout ça déficience handicap
58 d'un côté et maladie mentale, psychique de l'autre, moi je le vois par rapport aux
59 personnes, entre quelqu'un qui a une trisomie , un syndrome de quelque chose et les
60 personnes qui ont décompensés psychiquement puis on a tous ceux qui sont là pour des
61 problèmes de comportement quand même et de plus en plus avec la population que l'on
62 accueille donc là il n'y a pas forcément de problème cognitifs à la base.

63 **a8 : C'est ça qui est compliqué ?**

64 A8 : Oui pour la RTH par ce qu'on est avec des personnes qu'on a côtoyé avec l'ancien
65 terme « cas sociaux » qui avaient des difficultés scolaires ou on était quand même dans la
66 norme et pas dans le handicap et maintenant ça se chevauche, il y a des gens aujourd'hui
67 qui ont une RTH et qui dans l'adolescence on n'aurait jamais pensé à faire une orientation
68 de travailleur handicapé c'est là où la limite est difficile.

69 **a9 : C'est à dire que cela ne va pas durer ? Mais qu'est ce qui est mis en place ?**

70 A9 : Cette reconnaissance peut durer jusqu'à leur retraite, mais moi je leur dis vous rentrer
71 en EA mais cela ne va peut être pas durer jusqu'à votre retraite. S'il y a des possibilités à
72 un moment donné , on va faire évoluer, il y aura peut être toujours une RTH mais
73 l'orientation professionnelle pourra peut être changé et tout comme s'il y en a qui vont de
74 moins en moins bien on pourra redescendre en esat et voir autre chose, quel que soit le
75 handicap, faut pas rester dans le carcan.

76 **a10 : Qu'est ce qui est mis en place pour une insertion réussie tant professionnelle que**
77 **personnelle?**

78 A10 : Moi je n'ai pas eu de sortie en 5 ans par contre des gens qui vont en mise en
79 disposition ou en prestation de services, c'est vrai qu'il faut les pousser même si c'est 2
80 jours même s'ils n'ont pas envie, moi je vais les titiller régulièrement sur la formation je
81 sais que certains n'ont pas envie de partir en formation mais je leur propose quelque chose
82 après je ne vais pas faire la demande s'il ne le souhaite pas mais je vais quand même en
83 parler, faire des propositions.

84 Après c'est l'accompagnement vers l'extérieur, de préparer la prestation, pendant, faire un
85 suivi régulier, essayer de comprendre comment ils vivent les choses, s'il y a des trucs en
86 décalage, et puis le voir dans l'entreprise avec les personnes qui les entoure puis à
87 l'extérieur par exemple chez eux. Ça permet d'entendre bien les choses qui se disent dans
88 l'entreprise et des fois des choses qui ne se disent qu'à l'extérieur car il y a quand même le
89 poids de l'entreprise. Après en interne si ça s'arrête il faut faire le point de ce qui c'est bien

90 passé ou mal passé, si il y a l'envie d'y retourner etc. et puis dès qu'il y a des possibilités,
 91 j'avoue que dans la mesure du possible, j'essaie de faire en sorte que certain qui ne
 92 demande pas forcément y accède, il n'y a pas que la technique dans le suivi , il faut aussi
 93 préparer le retour pour quelqu'un qui est parti longtemps ce n'est pas évident de revenir
 94 pour certain.

95 Malgré tout je ne suis pas sûre que ça tiendrait pour certains d'être tout le temps à
 96 l'extérieur, il y a un besoin d'ajustement régulier, de ré-assurance, on ne peut pas sortir
 97 tout le monde

98 **a11 : Tu parles d'accompagnement vers l'extérieur ? Le suivi est essentiel ?**
 99 **L'entreprise le demande ?**

100 A11 : Oui en général, la personne qui supervise est beaucoup dans l'échange, elle règle le
 101 problème quand il y en a et après, on fait le point régulièrement, et avec d'autres personnes
 102 ça roule, ça dépend des personnes, même si il y a une volonté d'accueillir des personnes
 103 handicapées, les personnes tuteurs » il y en a qui s'en fiche voire même ça leur est imposé
 104 donc ils font le minimum.

105 **a12 : Qu'est-ce qu'une insertion globale réussie en milieu ordinaire ?**

106 A12 : C'est une personne qui va réaliser son travail de qualité qui y va avec plaisir, qui est
 107 capable d'évoluer dans cette intégration, ne pas rester à faire la même chose, avoir des
 108 perspectives éventuellement prendre des initiatives et dans l'absolu si la personne ça lui
 109 correspond ça serait d'être embauché mais pour moi cela ne correspond pas à tout le
 110 monde, pour certains l'ea est importante et il y aura toujours besoin d'un suivi derrière
 111 même espacé

112 **a13 : Les événements de l'entreprise de la personne s'il n'y a pas de suivi quand**
 113 **l'intégration est réussie il n'y a plus d'accompagnement ?**

114 A13 : Sauf s'il y a besoin l'entreprise peut nous rappeler pour faire le relais, c'est une
 115 histoire de temps, d'argent, mais ils ont un besoin de parler mais il y a peu d'ea qui peuvent
 116 faire un suivi derrière.

1 **Entretiens des ouvriers accompagnés**

2 **Interview Axelle**

3 **k1 : Peux tu dans un premier temps te présenter ?**

4 K1 : Je m'appelle Axelle, j'ai 42 ans, j'habite à (et elle donne l'adresse précise).....

5 Je travaille à l'entreprise adaptée. Je fais de l'électronique....

6 **k2 : Avant de travailler à Contres que faisais-tu ? Quel a été ton parcours ?**

7 K2 : J'ai travaillé à l'UNION Je faisais des légumes ...du maïs

8 **k3 : Comment cela ?**

9 K3 : Je les triais. J'étais sur machine.

10 J'ai travaillé à Calpish à Blois, dans le poisson fumé....je m'étais sur...

11 **k4 : Donc tout ça en entreprise classique ?**

12 K4 : Ouais...ouais...

13 A romorantin, j'ai fais des stages...heu.. 9 semaines en boulangerie pâtisserie, j'étais
14 vendeuse. J'ai été serveuse dans un café restaurant.

15 **k5 : C'était des stages tout ça ? Tu étais à l'école ?**

16 K5 : Non j'étais à la MAJO (Maison des jeunes des Romorantin), un foyer de jeunes
17 travailleurs. Avant j'étais à l'école ménagère pour filles de Pontlevoy

18 **k6 : Comment es tu arrivée à l'entreprise adaptée?**

19 K6 : Parce que à un moment on voulait plus me prendre et pis j'arrivais pas à trouver du
20 boulot alors....j'ai passé par la COTOREP.

21 **k7 : Pourquoi passer par la COTOREP ?**

22 K7 : Parce qu'on me disait de passer par la COTOREP... pour aller travailler dans un
23 atelier protégé.

24 **k8 : Qui on ?**

25 K8 :Je ne me rappelle plus....

26 **k9 : Aujourd'hui, tu travailles en entreprise adaptée ?**

27 K9 : Oui

28 **k10 : En électronique comme tu me l'a dit au départ ?**

29 K10 : Oui

30 **k11 : Est ce que tu peux me raconter ton métier ce que tu fais tous les jours au**
31 **travail ?**

32 K11 : Ce que je fais au travail, en électronique ? J'insère sur les circuits c'est de
33 l'implantation, de la pose, du montage, mais le plus c'est de l'insertion j'implante des
34 circuits. J'implante sur des circuits des composants.

35 **k12 : Comment tu le fais ? Au hasard ?**

36 K12 : Non j'ai des plans et je suis mon plan

37

38 **k13 : Comment cela se passe le matin quand tu arrives ?**

39 K13 : Quand j'arrive, je pointe. Je prépare mon poste. Et après je travaille. Et je fais ça
40 tous les jours de la semaine.

41 **k14 : Tu travailles toute seule ?**

42 K14 : Oui

43 **k15 : Tu es seule à faire de l'insertion ?**

44 K15 : Non il y a M mais c'est rare qu'elle le fasse car elle est surtout de la soudure

45 Des fois il y a F mais c'est rare, le plus c'est moi et M.

46 **k16 : Comment se passe ton travail en général ?**

47 K16 : Ca va.. je n'ai pas de problème... ça m'arrive de faire des bêtises mais bon ...

48 **k17 : Des bêtises ?**

49 K17 : Des fois, il manque des composants, ça arrive à tout le monde on n'est pas tous
50 parfait...

51 **k18 : Qui organise le travail ?**

52 K18 : C'est un chef mais bon moi, dès qu'on me met à un poste j'installe mon poste

53 **k19 : Qu'est ce que ça veut dire installer son poste**

54 K19 : J'installe mon poste, j'installe mes cartes je lis mon plan avant pour voir ce qu'il y a
55 à faire si c'est du montage avant sur les circuits et après j'implante....

56 **k20 : As-tu autre chose à dire sur ton métier ?**

57 K20 : Non ...je ne vois pas

58 **k21 : Comment cela ça se passe pour toi en dehors de l'entreprise ?**

59 K21 : Ca va... tout se passe bien... je rentre chez moi, je fais mon petit travail : mon
60 ménage, je m'occupe de mon chat. Je fais ma cuisine le soir, après ma toilette je me
61 prépare pour aller au lit vers 8 heures et demie. Je regarde un petit peu la télé et puis...

62 Le matin, 7 heures moins le quart, je me lève pour aller au travail.. Le temps de me
63 préparer...tout...

64 **k22 : Et les week-ends ?**

65 K22 : Le samedi je vais voir ma belle mère, pour me changer je vais à Bracieux. Le
66 dimanche je reste chez moi, je regarde la télé...Des fois je vais voir, des amis, une collègue
67 ...ça dépend.

68 **k23 : Quand tu as besoin d'un conseil, d'aide vers qui vas-tu ?**

69 K23 : A ma belle sœur, ou alors à ma sœur, à ma famille

70 **k24 : Combien tu as de frères et sœurs ?**

71 K24 : J'ai 5 ou 6 frères (elle compte et les nomme) et 4 sœurs à romo ..à blois.

72 J'ai ma mère et mon père qui habitent à Selles sur Cher.

73 Mais souvent j'essaye de me débrouiller moi-même...j'essaye de pas embêter le monde ...

74 **k25 : Tu sais que j'anime le pôle social ?**

75 K25 : C'est quoi le pôle social ??

76 **k26 : Le poste pour lequel je suis payée.**

77 K26 : Oui, oui...

78 **k27 : Pour toi à quoi cela sert ?**

79 K27 : Oui ...Je savais que vous aidiez des personnes ...et on m'a dit que Mme Gautier
80 aidait les gens et qu'il fallait faire appel à vous c'est pour ça que je vous ai posé la question
81 pour le logement.

82 Moi ça m'a arrangé que vous soyez là parce que vous m'avez beaucoup aidé au niveau des
83 papiers, du logement. Vous m'avez dit d'aller voir la mairie j'y suis allée et dans les
84 agences j'y suis allée aussi et c'est là que j'ai trouvé. J'ai eu votre avis, vous m'avez donné
85 des conseils. Et moi, je suis toujours les conseils.

86 Je sais que je peux faire appel à vous en passant par la secrétaire qui vous appellera ou
87 vous enverra les papiers que je ne comprends pas par fax ...mais sinon...

88 **k28 : Demain, d'un coup de baguette magique, tout fonctionne comme tu le désires,**
89 **comme tu le rêves ! Qu'est ce qui change dans ta vie ?**

90 K28 : Ça serait magique... je ne sais pas ? Tout va bien, je suis seule comme je le voulais
91 mais en ce moment, ce serait bien là que je me fasse rembourser,

92 Si je suis remboursé je pourrai améliorer ma maison. Pouvoir mettre de l'argent de côté...

93 Me racheter un peu de meubles ?? je pourrais me faire un petit restaurant, ou inviter ma
94 fille au restaurant. Et puis pensez à ma voiture la faire réviser.

95 **k29 : Et professionnellement, tu as des projets ?**

96 K29 : Non

97 J'aime bien mon métier. Ça me convient, je sais ce que j'ai à faire... je suis bien là....

98 **k30 : Tu n'aimerais pas travailler ailleurs, apprendre de nouvelles choses ?**

99 K30 : Ca m'intéresserait aussi, mais pas pour l'instant Changer un peu mais si ça change je
100 voudrais rester dans l'électronique voir d'autre monde

101 **k31 : As tu fais des demandes ?**

102 K31 : Non, je n'en fais pas. Je me suis rapprochée de mon travail pour être moins loin que
103 ...si c'est à Blois ça va faire aussi loin que ce que j'habitais avant et ça m'arrange pas.
104 L'été ça va mais l'hiver non, je n'y tiens pas ; s'il fallait qu'il m'envoie en déplacement
105 j'irais... mais non...

106 Si j'aimerais bien travailler à Romorantin où il y a I (son ancienne responsable de secteur)
107 chez Sorec ; c'est bien car ils font des circuits de A à Z et là ils ne nous les font pas faire

108 Ici j'insère uniquement, je ne fais pas de soudures j'insère c'est tout.

109 **k32 : Tu aimerais apprendre la soudure ?**

110 K32 : Oui mais mon chef A il ne veut pas. S son collègue voulait me mettre sur de la
111 soudure et il dit non, il ne veut pas, c'est l'insertion qu'il veut que je fasse.

112 **Je te remercie.**

1 **Interview Norah**

2 **n1 : Peux tu dans un premier temps te présenter ?**

3 N1 : Je m'appelle Norah...j'ai 42 ans euh... je suis mère de famille ...j'ai 2
4 enfants...j'habite à ...je ne suis pas mariée...

5 **N2 : Racontes-moi ton métier ?**

6 N2 : Je suis ouvrière....ouvrière en électroniqueà l'entreprise adaptée....

7 **n3 : C'est-à-dire ?**

8 N3 : C'est une entreprise qui accueille des jeunes comme moi en difficulté...

9 **n4 : Quel est ton rôle dans l'entreprise ? Que fais tu le matin quant tu arrives à ton**
10 **poste ?**

11 N4 : Moi en principe je suis soudeuse...je soude des composants sur des circuits

12 Après avoir pointé on remplit une fiche pour dire qu'on est présent dans l'atelier et ensuite
13 on va à son poste...on allume notre fer ...on installe nos circuits...on insère des
14 composants et puis...on retourne le circuit et on soude.

15 **n5 : Comment tu sais ce que tu as à faire ?**

16 N5 : J'ai un plan et je dois suivre ce qu'il y a marqué. Le chef me donne le travail à faire et
17 le plan.

18 **n6 : Quel a été ton parcours avant de travailler en entreprise adaptée ?**

19 N6 : Avant je vivais à orléans dans un foyer .. et puis euh...jusqu'à ma majorité ...18 ans.

20 Je faisais des ménages dans des maisons de retraites en TUC.

21 Les éducateurs d'Orléans du foyer où j'étais qui me suivaient déjà m'ont muté dans un
22 foyer de suite à Blois à cause de mes mauvaises fréquentations.

23 Donc après, du foyer de suite ils m'ont... mis à la COTOREP ...parce qu'ils ont vu que
24 j'avais des problèmes quoi....à l'école...puis après je suis venue à Contres...à l'atelier
25 protégé.

26 **n7 : Et alors ?**

27 N7 : C'est pas mal ...C'est pas malmais ...moi je m'y voyais pas dedans ... par rapport
28 à mon problème d'école ...c'est tout...et puis ils m'ont mis ici aussi parce que je faisais
29 des crises d'épilepsie ...étant jeune.

30 Moi je me voyais dans un autre atelier.... Dans une entreprise....euh on va dire normale..

31 **n8 : Avez-vous déjà demandé ?**

32 N8 : Non ...car moi... je suis une fille...j'ai très peur... je voudrais travailler ailleurs
33 mais... je ne suis pas la fille à m'incruster, à discuter avec d'autres personnes et tout ça ...
34 je serais dans mon coin et je serais bloquée...quoi

35 **n9 : Pourtant ton supérieur tu le connais ? Tu ne lui a jamais demandé ?**

36 N9 : Non je ne lui ai jamais demandé...c'est la peur ...et quand même je tremble ...et
37 tout...et on ne sait pas comment les gens d'extérieur ils peuvent réagir...Quand il y a une
38 personne qui vient visiter l'entreprise, je tremble comme ça...je tremble de trop

39 **n10 : En dehors de l'entreprise comment cela se passe pour toi ? Dans ta vie de tous**
 40 **les jours ?**

41 N10 : Ben pas mal (la question semble la gêner).....

42 **n11 : Dans les moments de ta vie où tu as besoin d'aide vers qui tu te tournes ?**

43 N11 : Je demande aux personnes. Par exemple s'il y a quelque chose que je ne comprends
 44 pas à la poste, pour remplir un papier, je demande aux personnes qui travaillent là.

45 **n12 : Et dans l'entreprise ?**

46 N12 : J'en parle à mon chef et ensuite il vous contacte. Je ne dis pas tout à mon chef parce
 47 que il y a toujours quelqu'un à côté et ...à ce moment les gens autour ont la tête en l'air et
 48 écoute ce qui se dit.. J'explique en gros mais aprèsmais après je vais vers toi... ensuite
 49 je vous explique mes difficultés. Vous êtes là pour écouter les jeunes...vous êtes à l'écoute
 50 de tout le monde.

51 **n13 : Tu aimerais d'autres choses ?**

52 N13 : Non c'est bien...mais j'aimerais mieux que vous ne passiez pas le relais avec les
 53 assistantes sociales. Je préférerais le faire avec vous ! car je vous confie plus de choses à
 54 vous qu'à mon assistante sociale.

55

56

57

58

59 **n15 : Demain d'un coup de baguette magique, tout fonctionne comme tu le désires,**
 60 **comme tu le rêves ! Qu'est-ce qui change dans ta vie ?**

61 N15 : Ben tout !.... j'aurais changé de maison, de travail... je travaillerais dans les maisons
 62 de retraite ou ... Je me serais achetée une voiture et puisje vivrais mieux déjà...

63 **n16 : Comment cela ?**

64 N16 : Je vivrais mieux ...Déjà mes filles seraient heureuses... elles auraient au moins
 65 ...tout ce que... ce qu'elles veulent... enfin elles auraient ... je pourrais leur donner la
 66 même chose par rapport aux autres parents qui sont plus...plus riches...

67 Dans un autre travail, j'aurais peut être droit au 13^{ème} mois, à la prime d'ancienneté.

68 **n17 : Quels sont les autres projets que tu as ? Pour un jour avoir cette vie dont tu**
 69 **rêves ?**

70 N17 : J'ai déjà fais des choses...J'ai mis des annonces pour faire des ménages chez les
 71 personnes âgées... J'ai mis « femme seule avec 2 enfants cherche à faire du ménage après
 72 18h... j'ai mis 10€ de l'heure » ...pour compléter mon revenu...je me ferais payer par
 73 chèques postaux..voilà...

1 **Interview Edouard**

2 **e1 : Peux-tu dans un premier temps te présenter ?**

3 E1 : Je suis Edouard heu qui habite à heu et pi je suis ouvrier qualifié au niveau de
4 l'atelier protégé.

5 **e2 : Est ce que tu peux m'expliquer ce qu'est un atelier protégé plutôt qu'une**
6 **entreprise adaptée ? Cette entreprise quelle est sa particularité par rapport à**
7 **d'autres ?**

8 E2 : Heu c'est pour évoluer dans la vie

9 Ha ben heu je sais pas moi ...pour avoir du boulot

10 **e3 : Avant de travailler ici quel a été ton parcours, qu'est ce que tu as fait avant ?**

11 E3 : J'ai été à l'école puis après j'ai fait des stages dans heu heu la charpente, j'ai travaillé
12 dans les eaux et forêts et puis après je suis venu ici

13 **e4 : Combien temps ?**

14 E4 : 1 mois ou 2 Des petits contrats

15 **e5 : Qu'est ce qui fait qu'à un moment tu as frappé à la porte d'une EA ? On n'y**
16 **rentre pas comme ça ?**

17 E5 : Heu non moi c'est comment ...qui s'est occupé de ça je m'en rappelle plusc'est
18 vieux tout ça

19 **e6 : Ca fait combien de temps que tu es ici ?**

20 E6 : Ho la je me souviens même plus ! ça va faire 20 ans même plus

21 **e7 : Qu'est ce qui fait qu'à un moment tu n'as plus travaillé dans ce que tu faisais**
22 **avant et que tu es venu travailler ici ?**

23 E7 : Comment ça ?

24 **e8 : Tu as travaillé en milieu ordinaire, tu as travaillé en extérieur , les eaux et forêts**
25 **etc qu'est ce qui fait qu'est ce qui c'est passé dans ta vie pour qu'à un moment dans**
26 **ta vie quelqu'un dise il faut que tu viennes travailler ici dans ce type d'entreprise ?**

27

28 **Tu ne te rappelles pas ?**

29 E8 : Non je m'en rappelle pas, c'est vieux tout ça ...alors euh...,

30 Je me souviens que j'ai travaillé à l'usine en bas mais pour venir ici je sais pas comment ça
31 c'est passé,je ne me rappelle plus....ça a du être une assistance sociale un truc comme
32 ça qu'à dû demander pour travailler ici.

33 **e9 : Tu as vécu une période de chômage ?**

34 E9 : heu pffje ne sais même plus...je sais que je suis rentré le 20 Au mois
35 d'octobre entre le mois d'octobre et le....le premier octobre si je ne me trompe pas mais
36 quelle date je m'en rappelle plus et puis voilà...

37 **e10 : D'accord, est ce que tu peux me raconter ton métier dans l'ea ?**

- 38 E10 : Moi je travaille dans l'électricité ...euh non ... pas dans l'électricité dans
39 l'électronique heu au poste au niveau soudure et puis un peu d'implantation,.. contrôle
- 40 **e11 : Comment ça se passe le matin ? Qu'est ce que tu fais ?**
- 41 E11 :Le matin...euh ... déjà j'arrive, je pointe et heu déjà si j'ai pas fini des pièces je sais
42 ce que j'ai à faire Sinon il y a la feuille de lancement du suivi de production et ben...
- 43 **e12 : Ces suivis de production sont sur ta table, sur ton poste ?**
- 44 E12 : Ouais hum
- 45 **e13 : Qui c'est qui a organisé tout ça ?**
- 46 E13 : heu c'est les chefs
- 47 **e14 : D'accord, toi quand tu as ta feuille de production heu les pièces tu vas les**
48 **chercher ? comment ça se passe ?**
- 49 E14 : Ba heu c'est déjà fait directement à l'implantation ...je les prends derrière la vague
50 directement..... quand le chef y me demande qu'est ce que tu as à faire, tu prends tes pièces
51 là puis voilà puis après je prends la feuille de lancement et tout et puis après...je m'y mets
- 52 **e15 : Si quelqu'un te rencontre dans la rue et qu'il te demande ce que tu fais dans la**
53 **vie , qu'est ce que tu dis ?**
- 54 E15 :Ba heu je dis que je travaille dans l'électronique Et puis s' il me demande où ...je dis
55 bah à l'atelier adapté
- 56 **e16 : D'accord.... heu mmm quand tu as un souci dans l'entreprise ou des questions,**
57 **vers qui tu te tournes ?**
- 58 E16 : Heu moi je bah si vous voulez ...par les chefs déjà...puis après ensuite par vous
- 59 **e17 : Tu vas aller vers les chefs par rapport à la production, juste par rapport à ton**
60 **travail ou pour d'autres choses ?**
- 61 E17 : Ha oui, ah ben même d'autres soucis hein...le problème que j'ai eu ben heu voilà ça
62 allait pas au travail et puis bon. Il voyait bien qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas !
- 63 Voilà c'est pour ça on m'a convoqué et puis c'est pour ça qu'après ...voilà
- 64 **e18 : Est ce que tu peux me raconter comment ça se passe en dehors de**
65 **l'entreprise ?Et dans la vie de tous les jours comment ça se passe ?**
- 66 E18 : Bah ça va...je suis à l'aise ..normal...je fais ma journée je fais ma soirée normale je
67 vais faire mes courses... faire ce que j'ai à faire à la maison et puis voilà
- 68 **e19 : Quand tu as des questions qui concernent ta vie personnelle vers qui tu vas te**
69 **tourner si tu n'es pas dans l'entreprise ?**
- 70 E19 : Bah c'est mes frères ou mes sœurs....
- 71 **e20 : Pas vers une assistante sociale ?**
- 72 E20 : Bah j'ai une assistante sociale mais bon je demande plus à ma famille
- 73 **e21 : C'est facile d'aller vers les autres ?**
- 74 E21 : Bah heu les problèmes vraiment heu si vous voulez les problèmes famille non j'irais
75 pas là... mais par rapport aux problèmes de financement des trucs comme ça j'irai quand
76 même voir une AS , ça c'est clair...j'irai pas ...car ça la regarde pas ce qui se passe

- 77 **e22 : Tu sais que j'anime le pole social de l'association. Est ce que l'aide que je t'ai**
 78 **apporté a été suffisante ? pas suffisante ?**
- 79 E22 : Ha ba oui ...ça a été suffisant et puis ...ben on a confiance quand même en vous et
 80 puis même en discutant ... voilà
- 81 **e23 : Tu en attendrais autre chose ?**
- 82 E23 : Non ça a été
- 83 **e24 : Si demain d'un coup de baguette magique tout va bien dans ta vie qu'est ce qui**
 84 **changerait ?**
- 85 E24 : bah moi rien
- 86 **e25 : Actuellement ta vie te convient personnellement et professionnellement ?**
- 87 E25 : Oui,... il y a des périodes où j'ai envie de partir d'ici
- 88 **e26 : Pour quelle raison ?**
- 89 E26 : bah je sais pas ...essayer d'évoluer et tout et... même changer d'air. Changer d'air
- 90 **e27 : Par rapport à l'entreprise ? ou par rapport à la vie de tous les jours ?**
- 91 E27 : Bah à l'entreprise je dirais entre « oui et non »
- 92 **e28 : Qu'est ce que tu aimerais changer par rapport à l'entreprise ? Par rapport à ton**
 93 **poste ?**
- 94 E28 : Mon poste oui mais au niveau chef non ça va très bien mais sans ça c'est... heuuu je
 95 sais pas
- 96 **e29 : Professionnellement tu auras envie d'autre chose ?**
- 97 E29 : Heu...Changer là heuuu si je trouverais autre chose ailleurs, pour ...pour évoluer un
 98 peu oui
- 99 **e30 : Ailleurs ça serait ?**
- 100 E30 : Ce serait dans l'électronique ...car sans ça ...après le resteje pourrais faire
 101 ...sinon après il faut apprendre et tout ça...ça
- 102 **e31 : Ca quoi ?**
- 103 E31 : En fait ça remet après ...même au niveau ...on me dirait tu vas changer tu vas en
 104 plomberie ça serait plus pareil ...il faudrait après que tu reprennes... que tu retrouves
 105 des...que tu refasses des trucs et puis tout ça...apprendre et tout... alors, que là en
 106 électronique je sais à peu près
- 107 **e32 : Tu sais à peu près faire ?**
- 108 E32 : Ha ben oui hein
- 109 **e33 : Tu dis à un moment j'aimerais changer !mais changer de quoi ? Changer de lieu**
 110 **de travail ?**
- 111 E33 : De lieu de travail et puis de pays. Allez en montagne
- 112 **e34 : Ha ba c'est pas le pays alors ? tu resterais en France ?**
- 113 E34 : Hein ? oui oui de région
- 114 **e35 : Pourquoi la montagne ?**

- 115 E35 : Parce que ça me plait pi l'air pur et pi
- 116 **e36 : Tu crois qu'il y a de l'électronique en montagne ?**
- 117 E36 : Je me suis renseigné. Dans un atelier protégé aussi mais bon ben ...je me suis
118 renseigné entre guillemets par internet mais j'ai pas téléphoné ni quoique ce soit maisils
119 font du conditionnement ils ne font pas de l'électronique
- 120 **e37 : Ha ?**
- 121 E37 : Le conditionnement c'est vrai que c'est bien mais bon on n'apprend pas ce que nous
122 on apprend en électronique c'est pas pareil...
- 123 **e38 : Tu aurais envie de changement quand même ?**
- 124 E38 : Oui
- 125 **e39 : Pour le coup, changer de vie ... ?**
- 126 E39 : Ha ba oui hein j'ai même sur internet regardé les chalets et tout ha ba
127 mais bon ma femme elle veut pas parce que après ya plus la famille et ceci et cela alors...
- 128 **e40 : D'autre chose ?**
- 129 E40 : Ha ba oui mes affaires avec la justice
- 130 **e41 : Une fois tes affaires résolues ?**
- 131 E41 : Rien ne me retient
- 132 Mais bon....
- 133
- 134 **e42 : Est ce que tu aurais autre chose à dire, j'ai essayé de parler de ta vie prof, perso,**
135 **des évolutions ?**
- 136 E42 : J'ai aussi déjà fait des demandes ailleurs dans une entreprise de la région qui fait de
137 l'électronique S...C
- 138 **e43 : Et alors ?**
- 139 E43 : Et bien j'attends
- 140 **e44 : Et pourquoi avoir fait cette demande ?**
- 141 E44 : Parce que j'avais envie de partir d'ici
- 142 **e45 : Qu'est ce que tu penses qui va être différent ailleurs ?**
- 143 E45 : Ben c'est ...c'est plus évolué.
- 144 **e46 : Quoi ?**
- 145 E46 : Le travail.
- 146 **e47 : Tu as déjà fait des détachements là bas ?**
- 147 E47 : Non mais j'ai déjà été plusieurs fois chercher ma femme quand elle était là bas et j'ai
148 vu le travail et c'est pas mal Ca à l'air d'être bien. Mais bon ils ont toujours ma
149 candidature. J'avais vu la patronneenfin pas la patronne une chefet puis elle m'a dit
150 pas pour l'instant car ils avaient pas assez de travail.
- 151 **e48 : Ta demande date de quand ?**

- 152 E48 : Ca fait longtemps ça fait presque 1 an. Et bien voilà.
- 153 **e49 : As-tu encore des choses à apprendre à ton poste de travail ?**
- 154 E49 : Ouais j'ai encore des choses à apprendre car je ne sais pas tout encore. J'ai été formé
- 155 à la soudure et puis j'ai ma formation là à faire
- 156 **e50 : Ta formation ? Ah oui ta VAE, une validation ! donc ce sont des choses que tu**
- 157 **sais déjà. En ce qui concerne S...C sais tu ce qu'ils attendent professionnellement**
- 158 **d'un salarié ?**
- 159 E50 : Non, je ne sais pas
- 160 **e51 : Travaillez pour toi c'est important ?**
- 161 E51 : Ha bah oui ! Travailler c'est sur c'est important ... mais bon c'est surtout le salaire,
- 162 Oui ba oui, c'est sur, c'est sur...

1 **Carnet de Bord**

2 **26/4/11 Entretien avec Nolwenn**

3 Mme demandait à me voir car elle se sentait fatiguée par le travail d'équipe (2X8) « *il*
4 *y a de plus en plus de pression à la production, de plus en plus de stress* » et voulait que
5 je l'aide à négocier avec le directeur afin qu'elle ne fasse plus équipe.

6 Elle rentre dans mon bureau très énervée. Rien ne semble aller. Je suis obligée
7 pendant plusieurs minutes de la laisser parler sans intervenir afin qu'elle vide son
8 sac !

9 Une fois qu'elle a eu finie, je lui ai demandé de m'expliquer sa journée et ce qui la
10 gênait. « *je me lève trop tôt surtout quand je fais équipe du matin. En plus, je suis une*
11 *des seules à avoir une voiture donc les chefs sont bien content de me trouver pour*
12 *pouvoir emmener les autres collègues le matin. Je ne suis plus très jeune, je pourrais*
13 *prendre ma retraite. Qu'est ce qu'ils feront quand je ne serais plus là ? Mes collègues*
14 *seront drôlement embêtés. Je voudrais que tu m'aides à faire un courrier au directeur* »

15 Dans sa revendication il y avait plusieurs choses que l'on a travaillé ensemble

16 - négocier un aménagement d'horaire compte tenu de sa fatigue, de son âge.

17 - La préparation à la retraite

18 Nous avons écrit ensemble son courrier. Je l'ai encouragé à aller parler à son
19 supérieur direct de sa fatigue, ce qu'elle n'osait pas faire. J'ai pour ma part fait le lien
20 avec mon supérieur hiérarchique : le responsable des ressources humaines.

21 Un entretien entre elle, le responsable des ressources humaines, et le directeur du site
22 lui a été proposé, des propositions et une réponse écrite lui ont été faites :

23 - réduire son temps de travail

24 - prendre sa retraite puisqu'à plus de 60 ans elle a cette possibilité

25 - Ne plus faire d'équipe.

26 En fait, et contre toutes attentes, elle a tout refusé.

27 En fait ce qu'elle attendait c'est que quelqu'un l'écoute et qu'on réponde à ses
28 attentes.

29 Elle s'est rendu compte qu'elle pouvait changer les choses si elle le voulait.

30

31 Je n'ai pas compris son refus dans un premier temps, elle voulait travailler moins,
32 pouvoir se reposer mais refusait les propositions.

33 J'avais déjà accompagné une autre personne dans ses démarches pour prendre sa
34 retraite. Nous avons rencontré les services concernés ensemble : la CRAM (caisse
35 régionale d'assurance maladie), les services de la retraite complémentaire. Nous
36 avons rencontré les services sociaux de secteur qui lui ont permis de découvrir
37 d'autres activités possibles (*construction d'un nouveau réseau social*) en dehors du
38 travail et accompagnées. Depuis sa retraite cette personne s'est construit une vie
39 active, un réseau en dehors d'une activité salariée.

40 J'avais donc fait pour Mme la même chose qu'avec cette personne en me disant
41 qu'elle allait y trouver un intérêt. Mais ces rencontres n'ont pas du tout eu le même
42 effet : la crainte du changement a été plus forte. Cela a fait émerger une palette de
43 problématiques: logement, activités de loisirs, démarches administratives et
44 financières, etc.

45 Je l'ai ensuite revu à plusieurs reprises au sujet de la retraite toujours à sa demande
46 car elle souhaitait que nous calculions son revenu à la retraite. Elle a découvert que sa
47 pension ne serait pas grande (700€/mois) mais dans sa situation (ce qui n'est pas le cas
48 de la plupart) ce n'est pas ce qui l'empêche encore aujourd'hui de prendre sa
49 décision.

50

51 26/4/11 Entretien avec L

52 Il est en vacances

53 Ce salarié a demandé à me rencontrer du fait de ses difficultés au sein de son poste de
54 travail et aussi en dehors. Cette demande a été faite avant mes vacances de Pâques je lui ai
55 proposé un rendez vous dès mon retour

56 Au travail : Il est passé d'ouvrier en 1984 à chef d'équipe en 86 puis responsable secteur
57 luminaire en 96 avec aujourd'hui ici : baisse de compétences professionnelles en tant que
58 chef d'équipe.

59 Il ne sent plus respecté par sa responsable directe avec lequel il avait auparavant de bons
60 rapports. «Elle est devenue méchante, elle a fait virer plusieurs personnes» Elle lui parle
61 mal. «Elle dit des choses sur moi aux ouvriers qui n'ont plus confiance en moi» Il a
62 l'impression de ne plus avoir sa confiance, il se sent discrédité.

63 «Elle me reproche de trop déléguer à une collègue. Effectivement je lui fais faire la
64 manutention car cela m'est interdit par la médecine du travail. Elle me reproche de ne plus
65 pouvoir faire équipe alors que la demande est médicale.

66 Certains salariés lui reprochent de ne pas leur parler correctement.

67

68 La venue d'un nouveau responsable ordonnancement a eu pour conséquence que son
69 bureau a été mis dans l'atelier (avec les ouvriers en production), et non plus dans le bureau
70 de la responsable de l'atelier assemblage conditionnement. Il a du mal à le supporter.

71 Je demande que le directeur des ressources humaines le rencontre. Prise de rendez vous.

72

73 Personnellement : Il arrive en disant qu'il ne peut plus se supporter « physiquement » il est
74 très déprimé. « je ne plais à personne. Il souhaiterait rencontrer une femme « aucune
75 femme ne voudra de moi avec ce poids là. Les collègues se moquent de moi » il est à un
76 stade où son poids est devenu une obsession -obésité morbide- Il a de nombreuses
77 séquelles de cette obésité : peau, diabète, apnée du sommeil, essoufflement

78 Il veut se faire poser un anneau gastrique.

79 En 2009, nous avons ensemble fait le nécessaire à la suite de la demande du médecin du
80 travail de prendre contact avec une clinique des environs pour pose anneau gastrique Il a
81 eu une réponse négative (par le psychiatre rencontré) mais n'en connaît pas les raisons.

82

83 Par la suite la rencontre avec un pneumologue a permis la mise en place d'un appareil pour
84 la nuit : il a mis de nombreuses semaines avant de faire les démarches il avait très peur que
85 ce soit une grosse machine mais en fait c'est très discret et fait peu de bruit.

86

87 Je l'ai orienté vers une association qui accompagne les personnes diabétiques afin qu'il soit
88 suivi avec la possibilité de rencontrer une diététicienne.

89 Il me dit aujourd'hui « je n'irais pas la voir car avec pâques j'ai craqué et de toute façon je
90 n'ai pas maigri » Je lui explique que ce qui est important pour elle ce n'est pas
91 automatiquement de maigrir mais d'échanger avec elle sur ses comportements
92 alimentaires. Je lui demande de la prévenir et de reporter le rendez vous.

93

94 D'un autre côté, Il a repris un rendez vous avec une nouvelle psychiatre (liste de noms que
95 je lui avais donné) car il ne va plus voir celui qu'il allait voir car ne lui parlait pas et ne
96 faisait que lui donner des médicaments.

97 Rendez vous avec son neurologue

98

99 Nous faisons régulièrement le point avec son assistante sociale Problème de budget :
100 dossier de surendettement en cours qui lui pose des soucis pour manger équilibré.

101

102 Il est donc venu pour pouvoir échanger, vider son sac, parler des démarches qu'il a fait
103 mais aussi de son état il a un fort besoin de parler, de se rassurer. Je l'écoute, l'encourage
104 dans ses démarches et le soutien dans les décisions qu'il prend en lui rappelant que seul lui
105 peut prendre les décisions qui le concerne.

106 Il repart du rendez vous un peu plus léger « dans sa tête »

107

108 28/4/11 Entretien S

109 Elle me hèle dans l'atelier entre 2 portes demande à me parler mais n'ose pas car sa chef
110 risque de ne pas être contente. Je lui propose de demander moi à la voir pour faire le point
111 sur sa situation. Je demande à sa responsable qui m'accorde cette entrevue.

112 Elle veut me dire que sa maison est en vente et qu'elle a déjà eu 3 visites.

113 Elle ajoute «J'ai reçu une convocation au tribunal mais je n'y suis pas allé car il fallait
114 encore que je demande des heures et ne voulait pas à cause de sa chef ; ils vont me retirer
115 directement sur mon salaire mais je ne sais pas quand »

116 Je lui répond qu'effectivement le tribunal a déjà fait parvenir un document au siège de
117 l'entreprise pour que cela soit retiré directement sur son salaire Mais je la rassure en lui
118 disant que la secrétaire qui fait cela à un tableau en ce qui concerne les saisies sur salaire et
119 qu'elle ne peut retirer plus suivant le salaire de la personne et le nombre de personne à
120 charge : on ne lui retirera pas plus que ce qu'on lui retire déjà actuellement (autre dette)
121 soit 80€.

122 Les rapports entre la responsable de l'atelier et les ouvriers sont parfois difficiles.

123 Sa chef est une personne qu'elle connaît en dehors de l'entreprise ; elles se connaissent
124 depuis toute petite et sa chef l'a pris un peu sous son aile. Elle connaît le mari et

125 régulièrement intervient dans ses demandes pour lui faire des leçons de morale: « ton mari
126 pourrait y aller au tribunal ce n'est pas que toi qui a les dettes, ne te laisse pas faire.... »
127 Cette responsable d'atelier doit transmettre les demandes des salariés qui demande à
128 rencontrer le pôle social mais elle ne le fait pas toujours et essaye de régler le problème
129 « en interne »

130 En effet, le pôle social n'est pas sur site et effectue des permanences une fois toutes les 15
131 jours et plus en cas de demande.

132 J'ai rencontré cette personne et sa famille afin de négocier avec eux la venue d'une CESF
133 afin de les aider à déposer un dossier de surendettement qui aurait bloqué toutes ces saisies
134 mais le mari refuse car il pense que le dossier ne sera pas accepté et que la vente de la
135 maison va tout résoudre. Elle n'était pas opposée mais est sous influence de son mari.

136

137

138 Elle m'ajoute qu'elle pense que son mari va la quitter après la vente de la maison (il en
139 parle d'ailleurs à ses amis à lui qui sont dans la même entreprise que Mme)

140 Sa mère à elle a très peur que son gendre parte en la laissant seule avec les dettes. Il dit
141 aussi ne pas vouloir les filles. Elle se plaint d'être mal traitée, en parole exclusivement.

142

143 Je lui explique que dans le cas de séparation du fait des filles il faudra qu'elle prenne un
144 avocat afin de faire le nécessaire pour leur garde et que compte tenu de sa situation
145 financière elle devra faire une demande d'aide juridictionnelle et que si besoin je serais à
146 sa disposition .

147 A cette occasion un dossier de surendettement pour elle peut être déposé à condition
148 qu'elle ait tous les éléments des dettes en sa possession Je lui demande d'en faire des
149 copies.

150 L'avocat pourra alors l'aider si elle se retrouve seule avec les dettes pour entamer une
151 seconde procédure envers son ami.

152

153

154 Rappel interventions précédentes

155 14/02/2011 annule de nouveau le rendez vous avec l'AS pour visite à domicile

156 Nous avons une ATD de 681€ donc environ 80€ seront versée directement aux impôts

157 Me dit que vendredi vont faire les agences avec son ami pour vendre la maison

158 Elle est de nouveau harcelé par l'huissier pour donner le reste qu'ils doivent soit encore
159 3000€ (comme a été payé les 2900€ en liquide elle pense qu'ils peuvent encore payer)

160 31/01/2011 ce matin n'est pas au travail Elle avait des choses à faire. Me rappelle dans
161 l'après midi

162 a été payé les 2900€ et l'huissier lui a dit qu'elle devait encore 3000€

163 Contact avec une conseillère en économie sociale et familiale qui pense à une mise sous
164 curatelle ou à un signalement au juge pour personne en danger

165 28/01/2011 visite domicile pour dossier surendettement son ami présent refuse en
166 expliquant qu'il a les moyens de payer
167 Il fait des déplacements pour se faire de l'argent et payer ses dettes
168 Il doit demander l'argent que l'huissier lui demande à un de ses oncles afin de ne pas se
169 faire prendre la voiture.
170 25/01/2011 Elle a reçu un courrier à son nom d'un huissier qui lui demande de remettre
171 papier et clés du véhicule - le véhicule n'est pas à son nom
172 contact avec huissier car son ami propriétaire de la voiture ne rentre que ce week-end. Il
173 doit rendre la voiture lundi au plus tard.
174 je laisse message à la conseillère afin de la mettre au courant
175 21/01/2011 message à la CESF pour rencontre le 28 /1 ou le 18 février
176 20/01/2011 J'appelle le tribunal pour dire OK saisie sur rémunérations donc n'a pas
177 besoin de se déplacer
178 J'essaye de contacter la C ESF pour le 28/1/11
179 18/01/2011 sa chef me fait parvenir une convocation au tribunal COFIDIS 10/2/11
180 06/01/2011 A annulé le rdv avec la C ESF le 7/1
181 Elles se sont rencontrées mais la C ESF semble penser qu'elle est très limitée et à même
182 proposé une curatelle
183 10/12/2010 son mari semble souvent en déplacement
184 n'a pas reçu le courrier pour pièces à prendre
185 je laisse message à la C ESF
186 rdv le 7/1/11 dom 15h30 afin de faire connaissance envoi info à sa responsable
187 Je l'appelle afin de lui donner du courage pour aller chez l'huissier cet après midi
188 03/12/2010 Je lui laisse message afin de voir pour le 6 janvier ?
189 02/12/2010 l'huissier s'est déplacée pour évaluer les biens car ne paye pas suffisamment
190 (cofidis 300€/mois, cantine 700€, + saisie salaire de Monsieur,
191 + crédit agricole)
192 Est convoquée au tribunal
193 Je demande qu'elle appelle la CESF pour prise de rendez vous
194
195 Je demande échange avec la C ESF / RDV Prévu le 14/12/10
196 Ne pouvant y assister nous proposons de les revoir en janvier le 6/1/10

197

198 **29/4/11**

199 **Entretien avec Nolwenn**

200 **De nouveau elle vient me voir pour me demander aide et écoute en ce qui concerne sa**
201 **demande : elle a fait faire à son médecin traitant un document attestant qu'elle ne**

202 **doit pas travailler d'équipe. elle a très peur d'avoir des répercutions sur son lieu de**
203 **travail**

204 **Je lui propose de demander rendez vous avec médecin du travail afin qu'elle ait son**
205 **soutien car seul la médecine du travail peut imposer cela à l'entreprise.**

206

207 **Elle était venue me voir il y a quelque mois pour l'aider à ne plus faire de travail**
208 **d'équipe car elle se sentait fatiguée. Elle est à 1 an ½ de la retraite Ella a 61 ans. Nous**
209 **avons fait ensemble un courrier en ce sens. Convoquée par la direction du site et les**
210 **ressources humaines, elle a modifié sa demande et accepté avec les explications**
211 **données de travailler pour quelques mois encore en équipe dans l'intérêt de**
212 **l'entreprise ... cela fait maintenant plus de 6 mois que cela dure. Elle a l'impression**
213 **d'avoir été manipulée et ne pas être entendue et respectée.**

214 **Etant une des seules à avoir une voiture elle est souvent sollicitée par ses collègues et**
215 **par l'encadrement pour emmener le personnel le matin. Et elle semble qu'on ne lui**
216 **donne pas le choix.**

217 **Elle me tient au courant de ses démarches.**

218

219 29/4/11

220 Entretien N

221 N est mariée son mari n'est pas sous curatelle de l'Udaf et les factures sont partagées en 2.
222 Il y a un conflit depuis plusieurs mois maintenant entre elle, sa curatelle et son mari.

223 Ne sachant pas écrire elle me demande de l'aider à faire un courrier pour demander à
224 changer de curatelle. Ce n'est pas qu'elle refuse cette aide pour la gestion de son budget
225 mais voudrait ne plus avoir à faire avec la même personne car elle la trouve incompétente :
226 ne lui explique pas ce qu'elle fait, ne lui envoie pas ses relevés, lui parle mal....

227 Je lui propose d'écrire quelque chose avec l'aide de son mari ou ami et ensuite je
228 corrigerais les fautes ou tournure de phrases. Ne se sent pas capable de le faire. Donc elle
229 me dit qu'elle va demander à sa responsable d'atelier qu'elle voit le week end (?) de,
230 l'aider à faire cette lettre « Elle vient à la maison » Je lui explique que ce n'est pas son
231 travail que ce que je souhaite c'est que cela soit ses mots et non ceux de quelqu'un
232 d'autres. Je lui propose qu'on fasse le courrier maintenant ensemble.

233 Je lui demande de m'expliquer la situation et avec les mots qu'elle utilise je fais le courrier
234 que je taperais sur l'ordinateur afin qu'ensuit elle recopie ce courrier

235

236 **Justin**

237 **26/4/11 : demande des nouvelles**

238 **04/03/2011 Il peut intégrer l'ESAT le 21/3/11**

239 **Lettre de démission**

240 **14/02/2011 proposition de rendez vous pour remplir dossier MDPH de sa femme**

241 **J'appelle l'esat on pense qu'au cours du mois de mars nous aurons un peu plus de**
242 **nouvelles de son entrée.**

243 22/10/2010 Besoin de parler : il veut quitter l'entreprise Je l'écoute le soutiens et lui
244 demande de patienter
245 J'ai appelé l'ESAT
246 06/08/2010 lettre de motivation pour ESAT
247 30/07/2010 justin a reçu sa notification
248 je l'appelle et laisse message pour lui dire de faire acte de candidature
249 25/06/2010 passe en commission MDPH le 8/7/10
250 20/05/2010 je lui remets son bilan
251 29/04/2010 BILAN STAGE ESAT positif
252 ils attendent maintenant sa notification MDPH Il est 2ème sur liste d'attente des
253 externes a vu le médecin du travail qui a rempli le certificat + visite médical demandé
254 par le DRH apte à 75 % avec possibilité de s'allonger en cas de douleur
255 26/04/2010 bilan atelier le 29/4/10
256 Ils ont rencontré un monsieur de la CAF calcul de l'AAH Il l'a toucherait à taux plein
257 avec son salaire ESAT (il gagnerait plus en ESAT)
258 15/04/2010 J'appelle l'ESAT pour savoir comment cela se passe
259 09/04/2010 envoi dossier MDPH et certificat médecin du travail
260 02/04/2010
261 M P a eu contact avec D P - ont le droit car mi temps théra même patho que PI 1ère-
262 visite reprise jeudi
263 Accord pour passage temps partiel
264 Médecin CPAM Mme D a appelé mais ne savait pas quoi faire de plus car même
265 pathologie que la pension 1ere
266 01/04/2010 Il me prévient que la sécu à refusé pas de trace des dires du médecin fin
267 mi temps théra le 29/3
268 Je préviens par mail le DRH et le site et propose un passage à 27H/sem afin qu'il ne
269 travaille pas toute la sem
270 Réception signature projet de vie
271 30/03/2010 point avec cram et envoi courrier médecin CPAM
272 29/03/2010 a reçu papier sécu qui met fin au mi temps théra dès 29/3/10 ne
273 comprend pas elle lui avait dit qu'elle pouvait attendre le 11 début stage esat ???
274 Un peu affolé il m'appelle : en fait décide de malgré tout être en mi temps car sinon
275 ne tient pas physiquement
276 il a contacté la sécu qui comprend bien le problème, elle fait repasser le dossier mais
277 cela peut prendre 48h, elle fait au plus vite.
278 En fait fait appel de la décision
279 25/03/2010 visite domicile pour signature conventions de stages ESAT - envoi ce
280 jour à ESAT
281 plus remplissage dossier MDPH afin de demander réorientation ESAT

282 **Tel médecin traitant afin de lui expliquer le rdv à la CPAM et nos projets Il devrait**
283 **renouveler le mi temps thérapeutique au moins jusqu'au 12/4/10 comme le médecin**
284 **de la CPAM l'a proposé "je pourrais accepter jusqu'au 12"**

285 **Nous attendons la réponse du médecin du travail et demandons leur soutien dans les**
286 **démarches de réorientation pour justin**

287 **23/03/2010 point avec assistante sociale CRam qui fait le point avec sa collègue elle**
288 **me rappelle /**

289 **MESSAGE ESAT pour explication**

290 **Point entre DRH et Médecin du travail suite visite CPAM Le médecin du travail se**
291 **renseigne et nous rappelle**

292 **22/03/2010 convention de stage en cours de signature**

293 **appel secu pour stage temps plein alors que mi temps thérapeutique - le rappelle lui**
294 **directement**

295 **je demande à l'assistante sociale de la CRAM de me donner explication -voir si**
296 **possibilité passage PI 2ème si médecin secu veut mettre fin au mi temps**

297 **Il est convoqué à la cpam médecin conseil**

298 **16/03/2010 Je le contacte pour le prévenir MAIS OUBLI de dire qu'il est en mi**
299 **temps thérapeutique**

300 **15/03/2010 proposition de stage à l'ESAT du 12 au 30 avril 10**

301 **FAIRE LA CONVENTION**

302 **25/02/2010 Demande de voir si carte SDP puisque refus carte d'invalidité OK par**
303 **MDPH**

304 **Envoi dossier ESAT**

305 **16/02/2010 visite ESAT avec directeur de l'EA et le salarié**

306 **Il veut faire stage**

307 **29/01/2010 Je l'appelle pour voir si toute démarches OK**

308 **28/01/2010 le médecin traitant à accepter**

309 **OK pour médecin du travail**

310 **et l'entreprise adaptée a pris en compte la demande du médecin (n'avait pas vu au**
311 **départ)**

312 **25/01/2010 VISITE à domicile : exposition de ses difficultés**

313 **En fait il a toujours mal malgré les positions différentes Il n'a pas dit au médecin du**
314 **travail sa souffrance de peur qu'il le mette en inaptitude (expérience qu'il a déjà vécu)**

315 **Je lui fais plusieurs propositions :**

316 **voir son médecin traitant afin que momentanément il soit en mi temps thérapeutique**
317 **afin d'éviter qu'il est trop de trajet sur la semaine Idéal 1 jour sur 2 de travail mais**
318 **journée complète ou que le matin ou après midi mais autant de trajet qu'à temps**
319 **plein**

320 **Prévenir le médecin du travail de son arrêt et de son mi temps lui parler de notre**
321 **rencontre et de la proposition d'aller visiter un ESAT**

322 **Tel ESAT mais à recontacter pour visiter afin d'envisager stage et qu'il puisse décider**
323 **en toute connaissance de cause**
324 **Semble soulagé de cette proposition**
325 **22/01/2010 demande un rdv en urgence**
326 **Il est arrêté DU 21/1/10 jusqu'au 29/1/10**
327 **proposition visite dom le 25/1/10**
328 **Je contacte l' esat pour envisager visite**
329

330

Mardi 3 mai 11

331 Entretien avec 2 demandeurs d'emploi 14h et 15h dans l'objectif de visiter le site de
332 Contres pour envisager stages
333 Je laisse les personnes se présenter. Les personnes me donnent leur CV, leur notification
334 MDPH, leur difficulté de santé afin de pouvoir adapter les postes
335 Ensuite je leur demande qui les a orientés vers l'entreprise adaptée ? Comment ils ont eu la
336 connaissance de l'EA ?
337 Présentation de l'association et des 3 sites avec les feuilles d'affichage. Puis déplacement
338 dans l'entreprise et présentation des ateliers afin de voir les salariés à leur poste de travail,
339 les activités, le rythme demandé, la diversité des postes de travail.
340 La plupart du temps les personnes demandent un stage sans jamais avoir mis les pieds dans
341 la structure donc la première étape que je propose (procédure mise en place) c'est une
342 visite d'1 heure environ du site demandé.
343 Ce jour 2 personnes ont demandé elles venaient du même organisme prestataire de pôle
344 emploi vecteur emploi toutes les 2 âgées de plus de 55 ans.
345 Echange sur leur demande : la raison, leur parcours, leur déplacement, leur handicap ou
346 inaptitudeces questions me permettent de voir la possibilité de mise en place du stage,
347 des contre indications et des aménagements à faire
348 Par exemple pour une des candidate sa maladie l'empêche de travailler à temps plein il faut
349 donc que le site de production puisse accepter d'organiser un stage à mi temps ainsi que lui
350 aménager du temps pour qu'elle puisse faire ses soins.
351 Quant à l'autre elle souhaite un stage à temps pour évaluer sa résistance. Elles ont toutes
352 les 2 un parcours industriel de plusieurs années et les dernières années une activité d'aide
353 ménagère auprès de personnes âgées.
354 Ensuite je présente l'association ainsi que les 3 sites de production
355 Pour préciser cette demande, il faut savoir qu'actuellement les demandeurs d'emploi de
356 plus de 55 ans s'ils n'ont pas de moyens de locomotion, des difficultés en lecture écriture
357 ont énormément de mal à retrouver un emploi et même à être accompagné dans leur
358 recherche d'emploi car on leur demande d'être autonome ce que beaucoup ne sont pas avec
359 internet.

360

6/5/11

361 J'ai demandé un rendez vous pour une aide dans la constitution de son dossier de
362 surendettement ; Il en a déjà déposé 2 mais pour celui là c'est moi qui lui est conseillé d'en

363 faire de nouveau un à cause de sa situation... en arrêt pour longue maladie... opéré, sous
364 chimiothérapie il ne pourra pas reprendre le travail avant plusieurs mois. Son niveau de
365 revenu a donc baissé mais pas ses dettes.

366 Je lui pose la question du pourquoi ne pas le refaire seul (les 2 autres il les a fait sans aide
367 ...apparemment) ou avec l'aide d'une assistante sociale ou de sa famille. Mais il refuse de
368 confier ses problèmes à une autre personne que moi qui le connaît bien et il dit qu'il a
369 « confiance en moi » Cette fois ci il ne se sent pas la force physique de le refaire et à peur
370 d'oublier des choses. Il a besoin de soutien dans son élaboration il est très fatigué.

371 Je l'ai d'ailleurs accompagné dans l'élaboration de son dossier MDPH (Reconnaissance
372 TH et ORientation Professionnelle) Contrairement à ce qu'a proposé son médecin (inapte à
373 tout travail) il souhaiterait pouvoir retravailler au sein de notre entreprise adaptée,
374 reprendre son poste de chef d'équipe, même à temps partiel si sa santé le lui permet. Il a
375 été très déstabilisé par la proposition de son médecin et nous avons fait ensemble un
376 courrier à la MDPH pour expliquer sa situation et ses attentes.

377

378 9/5/11

379 Bilan de stage effectué par R avec l'association qui nous l'a orienté. Le bilan n'est pas très
380 positif mais je lui fais des propositions de stages plutôt en ESAT du fait de son rythme de
381 travail. Ce monsieur travaille correctement mais trop lentement et a tendance à demandé
382 beaucoup d'attention à l'encadrement qui ne peut lui fournir. Cette écoute il devrait la
383 trouver au sein d'une ESAT et non entreprise même adaptée.

384 Ces explications sont données avec le plus de respect car à aucun moment il n'a posé de
385 soucis. Le but de ce stage était d'évaluer ses aptitudes en EA. La liste des ESAT est donné
386 à la conseillère emploi.

387

388 Jeudi 12 mai matin

389 Permanence du pôle social sur un des sites

390 - Point sur la prise de rendez vous de M. malentendant pour son appareillage auditif.
391 Sa sœur me saute dessus pour me dire que le rendez a été pris et qu'ils doivent
392 mouler l'appareil. Magasinier ce monsieur a vu le médecin du travail qui l'oblige à
393 avoir un appareil sinon elle lui retire son aptitude à exercer son métier de
394 magasinier donc à utiliser le chariot élévateur. En fait il refuse de porter cet
395 appareil (« comme les vieux ») et au lieu de le dire clairement, il met tout en place
396 pour ne pas aller au rendez vous et faire audiogramme, médecin, magasin... Cela
397 fait maintenant plus d'un an que le dossier de demande de subvention a été faite
398 pour le financement de l'appareil ; Refus d'aide pour les démarches il veut les faire
399 avec sa famille mais constatation que rien n'avance.

400 Le directeur ne l'autorise plus à conduire le chariot et est en train de former
401 quelqu'un pour pouvoir le remplacer. Cela l'a semble t'il motivé à faire les
402 démarches.

403 - Dossier MDPH S cette personne ne sachant pas lire ni écrire Nous constituons le
404 dossier ensemble Lecture des demandes: entrée des données, demande de pièces
405 afin qu'elle les fournisse au prochain rendez vous.

406 - M D demande à me voir. Ce Monsieur a fait un stage il y a quelques semaines. Le
407 directeur a fait appel à lui pour un CDD mais semble un peu déçu de faire toujours

408 la même choses. . Je lui propose qu'il en parle au directeur à l'occasion et lui
409 explique que s'il est mis à ce poste c'est qu'il fait correctement son travail et qu'on
410 a besoin de lui sur ce poste Il acquiesce mais m'explique que les chaises ne sont pas
411 adaptées et il a très mal au dos. Il dit être polyvalent et espère bien ne pas toujours
412 faire ce travail tout en admettant que pour le moment il fait ce qu'on lui demande.
413 Ayant travaillé dans le bâtiment il souhaiterait travailler dans l'équipe du bâtiment
414 de l'EA
415 - V souhaiterait me faire voir les travaux effectués à son domicile suite à mon aide
416 dans la constitution du dossier MDPH (aménagement du logement) et toutes les
417 démarches effectuées pour que tout ce passe le mieux possible RDV est pris le
418 20/5/11
419 - Un autre Monsieur vient me voir suite au courrier reçu par la CPAM ; Il m'explique
420 qu'il va avoir sa pension d'accidenté du travail à déclarer et ne comprend pas . Je
421 lui dit que ce qu'il me dit m'étonne (elle n'est pas déclarable) je lui demande de
422 me faire voir le document reçu. En fait la CPAM lui demande de déclarer les
423 prestations qu'il a reçu quant il était en arrêt maladie. Je lui explique qu'il a
424 seulement a ajouter à son salaire versé par l'entreprise la somme donnée par la
425 CPAM qui correspond a ce qu'il a perçu en indemnités journalières l'année
426 dernière et qui a remplacé son salaire.
427

428 20/5/11

429 Rendez vous à domicile de V. Sa maison a des escaliers et marches partout. Il a pourtant
430 des problèmes à la marche mais il s'est acheté sa maison sans penser à ses vieux jours.

431 Il me fait visiter sa maison : son sous sol avec les rampes nouvellement installées et surtout
432 la salle de bain ou tout a été refait : douche sans bac à ras du sol, évier pouvant être utilisé
433 pour une personne en fauteuil.

434 Il est très en colère contre la personne de la MDPH l'ergothérapeute qui est venu pour
435 l'aider à monter le dossier d'aménagement ; Il estime qu'elle ne lui a pas tout expliqué ou
436 mal expliqué. Il finit par dire qu'il n'a pas tout compris.

437 Il était seul avec elle et il a trouvé que le langage qu'elle a utilisé lui était difficilement
438 accessible. « Elle m'a dit qu'il fallait faire ceci et cela et moi je l'ai fait » En fait, il a fait
439 faire les travaux sans avoir l'accord de la MDPH des financements qui lui étaient accordés
440 ; « Elle ne m'a pas dit qu'il fallait que j'attende que mon dossier passe. Elle ne m'a pas dit
441 que le dossier n'était pas passé. Je pensais qu'elle avait mis aussi les rampes. Et en fait
442 non. Les rampes il va falloir que je les finance avec mon argent de côté »

443 Il m'explique que si moi j'avais été là j'aurais utilisé un langage simple et il aurait
444 compris. « Avec vous je comprends les choses. Quand vous m'expliquez quelque chose
445 vous prenez le temps, vous utilisez les mêmes mots que moi et vous essayez que je
446 comprenne les choses »

447 26/5/11 :

448 demande aide remplissage demande APL

449

450 27/5/11

451 M P demande d'aller en esat (fortement poussé par la direction) je lui propose d'aller les
452 visiter afin ensuite s'il le souhaite et en connaissance de cause organiser un ou plusieurs

453 stages pour ensuite qu'il puisse prendre sa décision quant à une demande d'orientation
454 dans ce type d'établissements
455 J'en informe le curateur par mail : organisation à la demande de JN 2 visites d'ESAT
456 « - Jeudi 23 juin 11 pour l'ESAT 1 à 9H 30 J'irais le chercher à son poste de travail à 9h00
457 et le ramènerais aussi au travail.
458 - lundi 4 juillet pour l'ESAT 2 à 13h30. J'irais le chercher à son poste de travail à 13h00 et
459 le ramènerais à son poste de travail après la visite.
460 S'il vous est possible de vous joindre à nous ce serait avec plaisir. Merci de me tenir au
461 courant.
462 Sinon, je vous informerais de la suite donnée à ces visites
463 Cordialement «
464

465 27/5/11 :

466 Situation D :

467 Cela fait maintenant 4 ans que l'entreprise et moi-même travaillons avec ce monsieur la,
468 médecine du travail et sa famille pour un double appareillage auditif. Il a une surdité
469 bilatérale. Il exerce le métier de magasinier au sein de notre entreprise il a obtenu d'ailleurs
470 le permis de cariste.

471 Cependant a plusieurs reprises il y a eu plusieurs incidents à cause de sa surdité.

472 Le médecin lui a donné un ultimatum pour un appareillage sinon lui enlevait son
473 autorisation de conduite d'un chariot élévateur.

474 14/03/2011 D'a toujours pas pris rendez vous pour son appareil

475 Il dit qu'il va le faire pendant ses vacances d'avril ... voyant qu'il semble indifférent je lui
476 dit qu'il risque de perdre son poste de magasinier

477 j'en parle à sa soeur qui me dit qu'en fait il semble ne pas vouloir en porter car les gens
478 vont se moquer de lui. Le problème c'est qu'il n'a jamais rien dit de cela à qui que ce soit
479 et que cela fait 2 fois que nous refaisons le dossier le certificat médical. Je suis en colère et
480 le dit clairement à sa sœur.

481 Point avec le responsable et le supérieur sur son poste.

482 15/03/2011 le superieur m'apprend qu'il lui a retiré son autorisation de conduite

483 J'appelle MDPH accord financement jusqu'au 21/4/12. Il faut absolument faire le
484 nécessaire rapidement sinon n'aura

485 Je contacte AUDIKA pour prévenir la situation et ils ne l'ont toujours pas vu.

486 19/5/11 : Sa sœur me contacte afin de me dire que les appareils sont faits et qu'audika
487 attendent maintenant pour être payé

488 27/05/2011 : entretien avec le frère de D suite à son message papier donné par sa sœur car
489 Le problème est que D n'a pas de chéquier. Il me demande des conseils

490 Je contacte mdph service versement PCH : oK pour payer directement audika mais attente
491 facture et RIB. je lui parle du courrier de D de versement direct à audika ...elle le retrouve
492 mais est toujours bon n° attend réception RIB

493 J'appelle le frère pour le prévenir que OK pour payer direct audika mais il me dit que la
494 banque refuse de le faire car n'a pas cet argent sur le compte

495 J'appelle la banque pour expliquer la situation et m'explique que problème pour cheque de
496 banque car obligation de débiter le compte donc non ne donneront pas de chèque-
497 j'explique à cette personne la procédure de la MDPH et d'audika et elle se rend compte que
498 c'est le chat qui se mord la queue mais elle n'a pas de solution

499

500 Je rappelle audika et leur demande d'envoyer la facture directement à la mdph afin d'être
501 payer en direct par la PCH de la MDPH

502 Avec audika et afin de faciliter le paiement et éviter le déplacement d'argent compliqué
503 pour des personnes sans chéquier de faire la même chose avec mutuelle et cpam soit un
504 versement direct En ce qui concerne le reste à charge (361€° la solution peut être le prêt
505 entreprise afin qu'audika soit payé par un chèque de l'entreprise et que la dette soit étalée
506 sur plusieurs mois et pris directement sur le salaire pour qu'enfin D ait ses appareils.

507 Je dois faire cette proposition à D et lui faire remplir la demande.

508 Je contact le frère pour lui expliquer cela : absent je laisse message portable

509

510 27/5/09

511 Un des salariés T me prend à part pour m'informer que sa compagne a reçu un papier de la
512 direction général l'informant de ces absences répétées problématiques pour l'entreprise. Il
513 accorde qu'elle est souvent absente à cause de ses problèmes de santé : les dents et
514 l'arthrose. Il demande que je la rencontre afin de faire le point avec elle.

515 Je demande à la voir au sujet du courrier reçu.

516 ML me dit qu'elle a toujours eu des motifs d'absences et qu'ils ont été accepté par la
517 direction.

518 Au fur et à mesure de la conversation

519 En faisant le point avec l'encadrement il s'avère qu'elle travaille environ 15 jours entiers
520 par mois ils semblent avoir des doutes sur la véracité de ses arrêts (souvent le médecin
521 indique que sa fille -14 ans – a besoin de la présence de sa mère

522 A aucun moment de notre entretien elle ne m'a parlé de sa fille et du besoin de sa présence
523 à ses côtés. Je pense refaire le point avec elle à ce sujet après avoir vérifié le nombre de ses
524 arrêts et les justifications

1 **Entretiens salariés en partance**

2 **Entretien Justin**

3 **j1 : Pouvez vous vous présenter ?**

4 J1 : Je suis père de famille, j'ai 3 enfants dont un de 15 ans l'autre qui va avoir 19 ans et un
5 de 3 ans, marié heu et au niveau travail heu je suis dans un esat apf, ma situation s'est
6 améliorée

7 **j2 : Votre situation s'est améliorée ? pourquoi que faisiez vous avant**

8 J2 : J'ai travaillé dans le milieu ordinaire, à temps partiel et mi-temps aussi, donc j'ai été
9 agent de sécurité, j'ai travaillé à mi temps je travaillais que les week-end, c'était des
10 rondes, je faisais des rondes d'1heure ½, 2 heures, j'ai bien aimé ce travail là sauf que au
11 bout d'un moment je me suis retrouvé en arrêt maladie à plusieurs reprises parce que le fait
12 de faire les marches c'était difficile et après j'ai perdu mon travail entre guillemets c'était
13 une inaptitude au travail. J'ai perdu mon travail. Alors après c'est un parcours un peu
14 compliqué

15 **j3 : Compliqué ?**

16 J3 : Parce que j'ai fait beaucoup de choses beaucoup de travail que je n'ai pas pu rester à
17 cause de mes douleurs quoi, et j'ai fait beaucoup de choses aussi à mi temps je suis allé à
18 Paris et en intérim, et je suis revenu on m'avait promis quelque chose et du coup ça a été
19 pris par quelqu'un d'autre, je me suis battu pour trouver du travail, j'ai eu ma femme mes
20 enfants il fallait que j'assume tout ça et après bah heu je trouvais du travail sauf que ma
21 douleur me rattrapait et à la suite donc heu j'ai eu des rendez-vous dans tous les
22 organismes, mdph, cotorep et tout ça, et au bout d'un moment on ne m'écoutait pas trop
23 donc je ne comprenais pas trop quoi je demandais de l'aide, une réorientation et un jour
24 j'en ai parlé à ma famille quoi qui était dans le milieu médical qui m'ont dit faut aller
25 prendre rendez-vous à la Salpêtrière de Paris pour qu'il t'examine et puis pour voir ce que
26 tu as exactement suite aux opérations que j'ai eu quoi (ce monsieur a eu des plaques dans
27 le dos) J'ai gardé le matériel un an et je le supportais pas c'était difficile donc ils ont fait
28 l'ablation ça n'a pas été ce qu'ils escomptaient. C'est là que la Salpêtrière a fait un courrier
29 comme quoi il ne fallait plus intervenir sur mon dos sinon cela pouvait avoir des
30 conséquences graves.

31 **j4 : Et puis ?**

32 J4 : La on m'a dit de voir un centre anti-douleur pour trouver le meilleur médicament heu
33 qui soit adapté je suis toujours à la recherche du médicament qui soit adapté on m'a encore
34 rechangé de traitement. J'en ai tellement pris que je m'habitue avec et y en a certains qu'il
35 faut que j'évite de prendre en conduisant c'est dangereux

36 **j5 : Et aujourd'hui ?,**

37 J5 : Ya toutes ces recherches pour aboutir, ça fait des années c'est bon voilà j'espère que
38 l'on est sur la bonne voie pour le moment ya rien de plus fort les médicaments pfff même
39 au rendez-vous avec le médecin de la MDH elle ma dit heu vous en n'avez pas pris hein ?
40 parce que quand je lui dis non elle était un petit peu inquiète je l'ai rassuré non j'en ai pas
41 pris quand j'ai un rendez-vous. Et puis donc voilà

42 **j6 : Donc professionnellement ?**

43 J6 : J'ai été au château de Fontenailles aussi en rééducation professionnelle voilà avec le
44 courrier que j'ai eu de la Salpêtrière de Paris on est parti sur des médicaments sur des
45 traitements et avec ce courrier là on l'a directement envoyé à la mdph de tours , on a refait
46 le dossier comme j'avais bien quelque chose qu'il ne fallait pas toucher intervenir , ça n'a
47 pas changé grand chose car ils n'ont pas pris le courrier en compte donc à la suite de ça j'ai
48 vu un centre qui s'appelait heu une aide à la recherche d'emploi et là j'avais droit d'aller
49 au château de Fontenailles, mais à l'époque j'avais pas droit parce que j'avais pas
50 d'orientation c'était interdit pour moi parce que j'avais pas de papier à l'appui médical

51 **j7 : Vous avez intégré un CRP , vous avez fait une formation ?**

52 J7 : Voilà, j'ai fait une formation je n'ai pas fait vraiment une formation, on a répertorié
53 tous les travaux que j'avais fait avant pour savoir ce qui m'était adapté ensuite, à la suite de
54 ça j'ai cherché du boulot dans le milieu ordinaire , des stages, mais ça n'a pas fonctionné
55 donc je me suis dit pourquoi pas m'orienter vers les EA

56 **j8 : Atelier protégé à l'époque !**

57 J8 : Voilà et donc j'ai cherché et je me suis dit si c'est adapté ça va être adapté pour moi
58 dans le monde du travail donc à voir, donc j'ai fait un stage et là j'ai trouvé à château
59 Renault les ateliers du moulinet. J'ai été pris en stage, ça c'est très bien passé, le stage a
60 duré 3 semaines, donc en 3 semaines j'ai vu que j'avais mes douleurs mais bon voilà je me
61 suis dit que c'était adapté, on peut s'asseoir si ça va pas on peut en parler car à ce moment
62 là ce n'était pas le même directeur aussi à l'époque les gens étaient plus à l'écoute

63 **j9 : Donc vous vous intégrez au bout du compte ?**

64 J9 : Bah au bout du compte je suis intégré, je suis une personne qui travaille très vite qui
65 fait des productions énormes sans faire attention à moi bien sûr ..car de toute façon je me
66 suis toujours dit qu'il fallait que je fasse vivre ma famille et pas m'occuper de moi ça je me
67 suis toujours dit ça donc je me suis dit pourquoi je m'écouterai voilà je l'ai dit

68 **j10 : Donc vous intégrez l'entreprise ?**

69 J10 : J'ai été 3 semaines là après je suis retourné à Fontenailles et mes démarches à
70 Fontenailles c'était concluant donc j'ai eu une promesse d'être pris donc dès que j'ai fini
71 Fontenailles je suis directement allé le voir et je lui ai dit bah voilà maintenant je suis libre
72 donc on m'a fait une promesse donc si vous avez une place de libre vous me faites signe
73 car je suis près du jour au lendemain ça peut être tout de suite ou le lendemain. Donc ça n'a
74 pas tardé 1 mois ou 2 semaines après, je ne sais plus, j'ai été pris. Donc ça a très bien
75 fonctionné dans les débuts

76 **j11 : Comment ça ?**

77 J11 : Jusqu'à ce que l'on m'ait demandé d'être régleur sur machines

78 **j12 : C'est à dire ?**

79 J12 : 1 an ½ après je faisais ma production c'est vrai que j'avais mal mais je le disais pas, il
80 m'avait demandé à l'entretien si ça c'était arrangé j'avais dit oui c'était pas vrai mais
81 j'avais du boulot je ne cherchais pas à comprendre de toute façon si on veut du travail on
82 n'a pas le choix qu'on ait des douleurs ou pas il faut y aller et ya des fois où il vaut mieux
83 rien dire sinon on n'avance pas

84 **j13 : Donc on vous propose un poste de régleur ?**

85 J13 : Oui, bon j'avais des douleurs j'avais mal mais bon voilà je faisais mon travail, j'avais
86 pas trop de souci et bon

87 **j14 : En quoi constituait votre travail avant d'être régleur ?**

88 J14 : c'était ouilleur sur machine, de l'outillage, de la production par contre il m'avait bien
89 centré comme quoi je faisais des productions énormes donc dès qu'il y avait des
90 productions en retard ou autre chose

91 Je manipulais des épaisseurs de tôles de 1 2 ou 3 mm c'était très très lourd mais je disais
92 pas ça faisait hyper mal mais je disais pas, c'était dur mai je me battais moralement, il me
93 fallait du boulot

94 **j15 : Vous n'avez jamais vu personne à ce sujet ?**

95 J15 : Ah non , je n'ai jamais vu la personne que vous avez remplacé, il n'y avait personne
96 qui venait avant me voir niveau social, heu monsieur , je ne l'ai jamais vu venir me voir ha
97 non le problème c'est qu'ils ne vont pas en avant des personnes qui sont en EA et qui ont
98 des difficultés le problème c'est que ce soit scolaire ou santé je sais qu'il faut produire ,
99 donner parce que c'est de la sous traitance je comprend très bien mais il faut largement
100 plus être en avant quand c'est difficile je sais que c'est pas simple mais il faut être à
101 l'écoute d'eux

102 **j16 : Vous déplorez le manque d'écoute ?**

103 J16 : Oui ya pas assez d'écoute non la personne est là il faut bosser bosser ya pas d'écoute
104 ya pas le respect de la personne de ce qu'elle est quoi même si la personne elle est
105 embêtante ou chiant comme il dise voilà moi je suis rentré dans l'encadrement j'ai
106 entendu des choses qui étaient très difficile : oh encore lui il va encore me faire chier c'est
107 pas comme ça qu'on parle je sais que c'est difficile mais si la personne elle vient c'est
108 qu'elle a besoin on est responsable ou on y est pas dans ce cas on assume on prend sur soi

109 **j17 : Ce passage d'ouvrier à un poste d'encadrement vous pouvez en parler ?**

110 J17 : C'est là que ça a déclenché puis ça m'a rajouté de la responsabilité puis j'ai été
111 complètement perdu je savais qu'il fallait produire et courir à droite et à gauche et on me
112 demandait de plus en plus et le fait de me mettre régleur alors là c'était fini

113 **j18 : Comment cela ? des difficultés à assumer ?**

114 J18 : Oui c'est sur puis j'ai perdu le contrôle de ma maîtrise, l'accumulation de toutet
115 puis j'ai lâché et pourtant je n'ai jamais demandé ouvertement d'être régleur je me
116 protégeais de faire ça parce que je savais que ça allait me faire trop et en plus ils ont insisté
117 pour que j'y sois quoi. on m'a fait croire des choses qui augmente mes soucis et pour être
118 sur de soi puis on perd confiance en soi et du coup c'est foutu on se bat puis après c'est des
119 on-dits et ça devient très difficile surtout qu'on veut pas faire de mal on est là pour bosser
120 pour trouver une solution , il aurait fait ça moins rapidement plus concentré sur les choses
121 mais tranquillement quoi n'importe comment quand les gens ont un recul si ça va pas ou il
122 te parle plus ou tu vas plus boire le café avec eux bah là du coup c'est une guerre , faut être
123 au pied et aux ordres c'est pas comme ça que ça fonctionne dans la vie faut écouter les
124 personnes pour qu'elles avancent, on a tous un petit quelque chose qui nous fait avancer
125 y'en a c'est le bien être , le salaire y a plein de choses et ça ya pas d'écoute la dessus.

126 **j19 : Et aujourd'hui où vous en êtes ?**

127 J19 : aujourd'hui je ne suis plus dans cette entreprise grâce a vous. je suis en esat

128 Mais j'ai toujours un recul, des pressentiments, des interrogations de la peur et toujours
129 cette chose qui ne veut pas s'enfuir le souci de ne pas être sûr de moi. Ca a un effet sur les
130 gens

131 **j20 : à quel poste êtes vous?**

132 J20 : Je suis dans l'imprimerie, je travaille sur offset

133 **j21 : C'est un poste important ?**

134 J21 : Oui ça m'a fait peur parce qu'ils m'attendaient surtout pour ça et je ne voulais pas
135 trop qu'ils croient en moi surtout déjà j'arrive là parce que j'ai des soucis et je veux
136 continuer à travailler je me suis dit putain ça va recommencer c'est pas possible !! parce
137 que y a une personne qui s'en va et il va y avoir besoin donc ils m'ont tout de suite mis là
138 et j'ai pris peur et j'étais un petit peu en rupture quand j'ai commencé alors je leur ai dit je
139 comprends que vous avez besoin mais en même temps je ne suis pas ici parce que vous
140 avez besoin de moi mais je suis ici pour continuer à travailler.

141 Voilà j'en ai parlé tout de suite à mon moniteur d'atelier du coup j'ai l'impression qu'il est
142 un peu en recul maintenant

143 **j22 : Comment cela se passe ?**

144 J22 : Ca va faire 2 mois le 21 je n'ai toujours pas intégré la chose...

145 Bah vous savez j'ai ralenti dans mon travail sauf que là je boost de temps en temps ...je
146 disais rien mais je les vois qu'il m'observe. C'est ce qui m'avait manqué en EA entre
147 guillemets une stabilité avec un peu de responsabilité sur les autres mais pas trop ... Ici ils
148 ont des façons de le dire et tout ça

149 **j23 : Si je résume, il y a eu 3 grandes périodes dans votre vie professionnelle : le**
150 **milieu ordinaire, l'EA, l'esat. Quel est le moment qui a fait que vous avez changé, au**
151 **fait que vous avez accepté des choses... ?**

152 J23 : C'est l'échelle qui quand le barreau a cassé vous êtes arrivé vous avez foutu le
153 barreau le plus solide quoi

154 **j24 : Qu'est ce qui a fait qu'à ce moment là vous m'avez entendu ?**

155 J24 : Au début j'étais réticent, je me suis dit encore une aide sociale qui va pas être à
156 l'écoute, pas à mon écoute qui va pas être à l'écoute de ma famille. il a fallu aussi que je
157 gère à une époque vous savez ces 1 an que j'ai rien eu pour travailler à cause de cette loi
158 qu'ils avaient mis à la mdph comme quoi fallait pas travailler pendant 1 an avant pour
159 avoir droit de toucher l'AAH, ça m'a foutu dans une panade, j'ai perdu 1 an d'assedic il a
160 fallu trouver une solution la solution était de torcher le cul de mon beau père pour pouvoir
161 y arriver puis ils m'ont renvoyé un dossier pour refaire et refusé, je suis retourné à l'EA de
162 chateau et je me suis battu et j'ai rien dit c'est comme ça.

163 Au début je vous disais ce que j'avais envie j'étais réticent puis j'ai eu un ressenti, j'ai vu
164 une écoute je me suis dit c'est bizarre, je vais tenter je verrai bien

165 **j25 : Vous dites que je vous écoutais ?**

166 J25 : Oui, y avait un doute puis après y a eu votre prestance votre apparition, cette gaieté
167 qui a eu je sais pas ce truc cette façon d'être ouverte envers les gens quand quelqu'un vous
168 appelle et vous dit quelque chose vous êtes là vous êtes à l'écoute vous prenez le temps,
169 vous avez un rv bon bah vous parlez vous partez pas comme ça vous dites à la personne
170 « on va voir on en reparle » mais vous le faites, ce que vous dites vous le faites vous ne
171 restez pas comme certaines qui disent et 1 an après ya tjrs rien vous êtes là vous êtes
172 présente envers la personne, vous appelez la personne vous êtes là quoi ! c'est hyper
173 important

174 **j26 : C'est ce qui fait que la confiance s'instaure entre nous ?**

175 J26 : Bah oui tout à fait, sur les discussions ça a toujours été fait j'ai eu des doutes ya des
176 moments . j'amenais des documents parce que j'en pouvais plus. Mais je vous demandais
177 s'il y avait des possibilités, je vous demandais pas si vous pouviez me le faire mais vous
178 me disiez « si tu veux je te le fais ya pas de souci » je me disais je voulais pas embêter la
179 dame, il ne faut pas que j'en profite sauf que j'étais trop débordé quand je vous demandais
180 de l'aide en fait vous le dites pas vous le savez alors du coup c'était le soulagement, je me
181 suis dit que je pouvais faire confiance à cette personne là elle est sérieuse dans son métier
182 et en plus une complicité sympathique et voilà

183 Vous avez été à l'écoute par rapport à ce que j'ai dénigré de l'entreprise c'est pas rabaisser
184 l'entreprise c'était dire surtout ce qu'il ne va pas envers l'entreprise et envers moi aussi
185 bien sur sûr. Les choses qu'ils ont fait et qui n'avait pas lieu d'être quoi car ils ne vont pas
186 assez à l'écoute c'est un gros souci c'est pour ça qu'il y a un gros problème dans cette
187 entreprise là

188 Moi j'essayais de me battre pour cacher ce que j'avais quoi ce que j'avais pas dit et c'est là
189 que j'ai paniqué, je me suis dit ils vont tout savoir j'avais déjà eu une inaptitude je me suis
190 dit ça va recommencer donc j'ai craqué. A ce moment j'allais pas bien et vous m'avez
191 aidé.

192 **j27 : Est ce que vous vous rappelez du moment où on a été visité l'esat ?**

193 J27 : Bien sur Quand on a été voir l'esat , oui vous me l'aviez proposé hé ba la c'était un
194 soulagement

195 **j28 : Et avant la visite ?**

196 J28 : Avant c'était un doute j y croyais pas ça va être encore un endroit où je vais perdre
197 mon travail, de toute façon on m'écoute pas on n'est pas dans les besoins de ma famille ou
198 moi ça m'étonnerait j y croyais pas

199 **j29 : On va visite, on met les pieds dedans et ?**

200 J29 : C'était plus pareil

201 **j30 : Quand est ce que vous n'avez plus eu de doute ?**

202 J30 : Je l'ai toujours

203 **j31 : Quel doute ?**

204 J31 : Je suis très anxieux et c'est le doute qu'on ne me croit pas, qu'on ne croit pas mes
205 douleurs car je suis debout, je marche ...

206 **j32 : Le médecin de la mdph elle vous a cru ?**

207 J32 : Oui c'est vrai mais j'ai toujours peur qu'il y ait quelque chose qui va venir et qui va
208 dire ou faire que vous avez plus droit à rien

209 **j33 : Mais pourtant vous avez rencontré le dr de la MDPH?**

210 J33 : Oui mais ça fait des années que j'ai ce truc là j'ai tellement demandé d'aide et que
211 j'ai jamais eu d'aide quelque part donc et voilà j'ai ce doute et est ancré depuis 5, 6 ans et
212 il est dur à partir je réalise toujours pas que je suis dans un milieu apf et que l'on croit en
213 moi...

214 J'ai peur c'est normal avec le parcours que j'ai eu... tant qu'il y aura pas cet apaisement
215 heu tout ce travail que j'ai fait que je suis ici et tout gérer, la famille, je serais dans le stress
216 et dans le doute je n'ai qu'une hâte c'est d'attendre le savs pour qu'il vienne et que je leur
217 explique

218 **j34 : Vous ne l'avez pas encore rencontré?**

219 J34 : Je l'ai rencontré 1 fois mais elle m'a dit que comme il y a que 30 places il faut
220 attendre le mois de juin

221 **j35 : Qui vous avez rencontré ? S ?**

222 J35 : Oui elle est petite comme vous , elle m'a fait penser à vous j'ai parlé beaucoup de
223 vous aussi. Je lui ai dit que tout s'est déclenché quand je vous ai rencontré

224 **j36 : Cet apaisement vous allez l'avoir au fur et à mesure**

225 J36 : Oui mais je ne veux pas re-renter dans ce qui c'est passé que là quand je travaille les
226 gens prennent du recul et par rapport à mes soucis j'ai encore du mal à aller les voir et dire
227 bah là aujourd'hui sur la machine j'arrête un peu car je suis foutu mais je le fais pas mais
228 faut que ça vienne

229 **j37 : Ca ne fait que 2 mois que vous êtes là ?**

230 J37 : Oui tout a fait c'est pas évident c'est un travail en soi, je me suis permis d'aller voir
231 la psychologue aussi

232 **j38 : Vous vous êtes permis ?**

233 J38 : Oui ,je me suis permis d'aller la voir

234 **j39 : Pourquoi vous utilisez ce mot là**

235 J39 : Pourquoi je vous dis ça parce que personnellement je pensais pas aller voir...

236 **j40 : Tous les ouvriers d'esat ont le droit d'aller la voir ?**

237 J40 : Oui je sais mais c'est moi qui me suis permis

238 **j41 : Et alors ?**

239 J41 ; Elle est à l'écoute mais je la sens réticente. Ce que j'ai aussi, j'ai peur de faire du mal
240 aux gens et qu'après ils ne croient plus en moi et ça me met mal à l'aise.

1 **Entretien Nolwenn**

2 ***z1 : Comment vous vous présenteriez à quelqu'un qui ne vous connaît pas ?***

3 ***Z1 :Mme salariée à l'entreprise adaptée depuis 1983.***

4 ***z2 : Pour vous à quoi correspond cette situation de salariée ?***

5 ***Z2 :*** Cela veut dire que comme j'ai un statut de cotorep handicapé...cela veut dire une
6 revalorisation de mon existence...c'est-à-dire je peux...grâce à ce ...cet établissement aller
7 chercher mon pain en ayant la dignité de dire je ne suis pas assistée. J'ai travaillé pour ça ,
8 on me verse un salaire et donc je peux..je peux avoir la tête haute et dire aux gens qui sont
9 à côté de moi.. je suis...j'ai le statut d'handicapé mais je travaille...j'ai travaillé pour payer
10 ce n'est pas un dû... je trouve ça important. Important pour moi au niveau moral ...je me
11 dis je suis capable de travailler...je suis capable d'effectuer un travail...

12 ***z3 : En quoi consiste votre travail ?***

13 ***Z3 :*** Mon travail consiste à tester les pièces...on tourne une vis et la machine elle fait le
14 reste...Et ensuite je conditionne... c'est la machine qui fait tout..même si mon travail ce
15 n'est pas un travail évolué.

16 On m'a proposé de prolonger mon activité c'est donc que l'on est satisfait de moi...sinon
17 on me l'aurait pas demandé. Y en a qui ont pris leur retraite on leur a pas demandé de
18 rester ...moi mon chef m'a demandé si je pouvais jouer les prolongations j'ai sauté sur
19 l'occasion

20 ***z4 : Vous parlez des personnes qui ont pris leur retraite ? Vous vous auriez la possibilité***
21 ***de la prendre (compte tenu de son âge)? Qu'est ce que fait que vous avez accepté de***
22 ***prolonger votre activité professionnelle malgré votre fatigue ?***

23 ***Z4 :*** Je pense que les collègues, l'entourage, le fait de se lever le matin ... de faire du
24 covoiturage Comme j'ai une voiture c'est moi qui emmène tous les jours 3 collègues au
25 travail et de me dire que je suis utile à la société... effectivement j'ai des problèmes mais
26 on m'aide à les gérer ici...il y a aussi le contentement le matin de dire à une collègue
27 « ben tiens bonjour comment tu vas »..que je n'aurais plus quand je serais à la retraite...j'ai
28 peur de l'isolement...voilà...je cherchais le mot...j'ai peur de l'isolement...donc ce qu'il
29 faudrait c'est une retraiteheu comment ...progressive...que l'on s'habitue à...à se
30 dégager ...du travail ...que ce ne soit pas une coupure brusque ...

31 ***z5 : Pour vous, le travail c'est important ?***

32 ***Z5 :*** OUI

33 ***z6 : Vous pensez que personne ne s'occuperait plus de vous ?***

34 ***Z6 :*** A part mes frères et sœurs ...ma famille

35 ***z7 : Et vos voisins ?***

36 ***Z7 :*** Oui mais ce n'est pas pareil ...ici on est comme dans un cocon...si vous voulez ...on
37 nous porte...enfin on nous porte pas ...mais on a la sensation que quand on a un problème
38 vous êtes là pour le résoudre...ma chef est là...il y a toujours quelqu'un...qui prend le
39 relais donc...on a un parachute...que je n'aurais pas quand j'aurais la retraite.

40 ***z8 : Vous croyez ?***

41 **Z8 :** En tout cas je n'ai pas les éléments pour les trouver...et c'est ça qui me fait une peur
42 bleue.

43 **z9 :** *Et les démarches que nous avons faites ensemble au CIAS ?*

44 **Z9 :** Oui oui

45 **z10 :** *Vous n'êtes pas retournée les voir ?*

46 **Z10 :** Non

47 **z11 :** *C'est difficile ce passage à la retraite ?*

48 **Z11 :** Cela ne me paraît pas insurmontable maiscela va être un jus d'orange, des petits
49 gâteaux, on va me remercier et la suite il n'y aura plus rien.

50 Parce que moi j'entends ...quand hier il y a eu M qui est revenu ...j'ai entendu des
51 réflexions « qu'est ce qui fous là lui il est à la retraite à embêter les gens qui travaillent...
52 c'est pas (gentil)...si moi je reviens ils vont avoir la même image que lui...c'est pas la
53 peine que je revienne...

54 **z12 :** *Vous avez parlé tout à l'heure de retraite progressive ? vous y avez réfléchi pour*
55 *vous ? vous en avez parlé ?*

56 **Z12 :** Non mais je me conditionne à partir ...en janvier quand je vais dire je pars fin 2012
57 donc dans ma tête je m'attendrais à cette rupture là...je me conditionne à partir ..mais
58 j'avoue cela me fait peur...je me dis que je vais me retrouver dans ma maison..toute
59 seule...donc un petit peur de ménage...un petit peu de télévision ...et le reste ? on ne va
60 pas visiter les magasins tous les jours ? Au niveau culturel ici il n'y a pas grand-chose on a
61 vite fait le tour.

62 **z13 :** *Avez-vous déjà revu des personnes d'ici qui sont partis à la retraite ?*

63 **Z13 :** Oui oui ...mme P

64 **z14 :** *Et alors ? Qu'est ce qu'elle dit ?*

65 **Z14 :** Qu'elle est heureuse ! Elle est toujours en sorties avec le CIAS ! elle semble avoir
66 ses journées bien remplies !

67 **z15 :** *Pourquoi pas vous ?*

68

69 **z16 :** *Faire autre chose que travailler ? vous occuper de vous ? cela vous paraît*
70 *compliqué ?*

71 **Z16 :** OUI

72 Le fait que je sois handicapée peut être que je réagis mal par rapport à cela. Il y a peut être
73 des gens qui réagissent mieux...quand on a été préparé (à la retraite) c'est plus facile. Je
74 connais un couple qui a divorcé au moment de leur retraite car quand ils travaillaient ils
75 faisaient tous les 2 équipe en alternance parce que il y avait les enfants et le jour où ils se
76 sont retrouvés à devoir vivre ensemble l'un à côté de l'autre ils ne se supportaient plus.

77 La retraite progressive les aurait peut être aidé

78 Vous aussi vous verriez les problèmes...tiens celui là il s'ennuie...celui là il s'en sort
79 bien...Cela pourrait étoffer votre rôle d'assistante sociale...cela justifierait encore plus
80 votre rôle...sans vouloir vous...

81 *z17 : Pensez vous parler à votre directeur et lui expliquer ce que vous venez de me dire*
82 *sur la retraite progressive ? pour aussi apprendre à vous occuper autrement ?*

83 *Z17 : Oui oui vous avez raison pour apprendre l'art de la retraite...*

84 Quant on rentre dans une telle entreprise, il faut un temps d'adaptation cela ne se fait pas
85 du jour au lendemain ...certains ne font pas leur rendement au début mais en leur laissant
86 du temps ils vont le faireet bien la retraite c'est le même système ...mais dans le sens
87 inverse...il faut apprendre à aménager son temps ...sinon je vais vite m'ennuyer et tourner
88 en rond dans ma maison.

89 *z18 : Je vous remercie de cet échange (des collègues l'attendent pour qu'elle les ramène*
90 *chez eux – il est 17h45)*

Courrier de remerciement intervention Justin

Chaire Mme

je ne sait comment vous remercié pour tous laide que vous fournisé au sin de l'entreprise,

Oui je sait vous alé répondre que c'ait votre travaille, m'ait sache que vous le fait avec une élégance or du comin que je n'ait jamé rencontré dent tous mon parcoure professionnelle une dame comme vous avec une conviction a toute épreuve ce qui nous pousse a tous vous dire carre vous sait a l'écoute des personne nous vous feson an tiérman confiance et on sait que sella sera pris an conte et pris au sérieuse et pas repoussé de la différence, vou Avé je ne sait coi qui ma fait que je me suit santi an confiance que je pouvé tous vous dire , vous mavé fait comprendre que malgré que mon handicap ne ce vois pas et de tous sait année a me battre pour continué a travaillé malgré des arré des péronne non a l'écoute et des lisansimant dinabitude sent rien dire, que sella naité pas la solution, m'ait javé peure de ne plus pouvoir donné de mois et pour ma famille,

je vous remerci pour ce stage qui ma ouvère les sieu de man vrai handicap je me San bien mien moral man les douleur son toujours et seron toujours la m'ait je suit vau conseille de pas m'inquiété et de faire se que je peut je forse mouin et j'arrive a j'airét, m'ait c'ait difficile carre après mon stage je me santé bien et a la reprise du lundi ma responsable ma di si les vacance se son bien passé avec nupeti sourire hypocrite, je meut suit santi trai malle et la j'ait compris que je suit rien pour eu et pansé que un apf et un santre de vacance sella ma fait comprendre que il ne préne pas sa au sérieux et comprenait pas l'importance et les difficulté de chaquin que nous devon affronté,

boucou dotre personne on besoin de veaux compétanse et ne le save pas et nos pas vous voire carre eu osi on peur non de vous, mait je leur dis que il féaux vous fair confiance et je leur explique mon parcoure pour quille fasse se fameux bon an avants qui peut tous changé

Merci, pour ce que vous sait et surtout d'avoir eu la chance de vous avoir croisé dans ma vis, et surtout ne changé jammé

avec tous mon respect,

Analyse des entretiens

Analyse de l'entretien de Timothée

Séquences	Entretien	Unité de sens	Mots Clés	Thèmes	Catégories/concepts
T1 14	je suis chargé d'insertion	Je suis chargé d'insertion		Son métier	Identité professionnelle
T1 15-17	Mon travail consiste à accompagner les personnes en situation de handicap dans leur situation de travail mais parfois dans les situations sociales ou de la vie courante.	Mon travail consiste à accompagner.... dans leur situation de travail mais parfois dans les situations sociales	accompagner travail situations sociales	Accompagnement social et professionnel	Mission chargé d'insertion
T1 17-9	un domaine plus commercial où je suis chargé de trouver des entreprises pour vendre de la prestation et de la mise à disposition	un domaine plus commercial où je suis chargé de trouver des entreprises pour vendre de la prestation	un domaine commercial	Partie commerciale de l'insertion	Mission chargé d'insertion
T1 L9	Et de proposer un lieu de travail pour les usagers de l'établissement.	proposer un lieu de travail	Proposer un travail		Mission chargé d'insertion
T1 L10-11	l'Esat les place en situation de travail en milieu ordinaire sous forme de convention et de mise à disposition.	les placer en situation de travail	Les placer	Placement en MO	Mission chargé d'insertion
T1-112-20	Il y a 2 équipes maintenant.... que des clients privés.	Présentation des équipes et du travail proposé		Présentation des équipes et du travail proposé Présentation de la mission	esat HLM
T1 115-16	il est nécessaire d'avoir des gens un peu autonomes qu'on a pu former au ménage	gens un peu autonomes qu'on a pu former au ménage		autonomie formation	Reconnaissance des personnes recrutées

T1 120-21	Le travail s'effectue toujours encadré, il n'y a pas de travail où ils doivent se débrouiller seuls.	Le travail s'effectue toujours encadré,	travail encadré	Encadrement du travail	Esat HLM
T1 121-23	Cette équipe là, nous sert essentiellement à prendre des stagiaires et à pouvoir « évaluer » quelqu'un qui est à mise à disposition dans une entreprise,	prendre des stagiaires et à pouvoir « évaluer »	Evaluer les stagiaires	Procédure recrutement évaluation	Esat HLM
T1 123-24	si jamais on entend que la personne à besoin de souffler ou que la mise à disposition va s'arrêter	on entend que la personne à besoin de souffler	souffler	Travail en Equipe ménage	Esat HLM
T1 124-25	ça nous permet de continuer à proposer un travail à la personne le temps de voir autre chose et de pouvoir retravailler malgré tout.	continuer à proposer un travail à la personne	retravailler	Travailler proposer un travail	ESAT HLM
T1 126-29	Il y a 32 travailleurs handicapés, nous ne sommes pas au maximum de l'agrément de 40 places. En terme d'encadrement, il y a 2 monitrices à temps plein d'atelier pour encadrer les équipes, 1 adjointe technique chargée d'insertion à 90 % 1 chargé d'insertion à tps plein 1 psy à 40 %, la direction et le poste de secrétaire à mi temps.	Il y a 32 travailleurs handicapés...il y a 2 monitrices...1 adjointe technique...		Constitution équipe travailleur et encadrement	esat HLM
T2 131-34	Les usagers de l'Esat sont recrutés à condition d'avoir l'orientation esat. Parfois la mdph du 41 donne une notification esat. C'est important de savoir qu'une notification esat uniquement suffit. Nos personnes viennent essentiellement d'esat traditionnel.	Les usagers de l'Esat sont recrutés à condition d'avoir l'orientation esat.	recrutés à condition d'avoir l'orientation esat	Condition de recrutement	Esat HLM
34-35	Ils étaient plutôt de bons éléments dans leur esat à qui on a pu proposer un poste en milieu ordinaire.	Ils étaient plutôt de bons éléments	de bons éléments	bons éléments	Présentation des travailleurs

L35-38	Cela veut dire qu'il y avait un projet dans leur esat d'origine soit une mise à disposition ponctuelle, soit en sortie en milieu ordinaire avec un contrat de droit commun et éventuellement pour intégrer l'Esat Hors les murs.	avait un projet dans leur esat d'origine soit une mise à disposition ponctuelle, soit en sortie en milieu ordinaire	Projet de sortie en milieu ordinaire	Sortie en milieu ordinaire	Projet
38-41	Il y a aussi des personnes en situation particulière, les gens ne voulaient pas travailler en esat traditionnel donc l'Esat donne une alternative car ils viennent travailler directement dans l'entreprise et pour leur entourage on ne remarque pas forcément qu'ils travaillent en esat.	ne voulaient pas travailler en esat traditionnel ...l'Esat donne une alternative ...pour leur entourage on ne remarque pas forcément qu'ils travaillent en esat.	Non volonté de travailler en esat alternative remarque pas qu'ils travaillent en esat.	Image d'un travail ordinaire	Esat HLM
42-45	chez nous, ils prennent leurs postes directement sur les sites et bénéficient des avantages des employés de l'entreprise d'accueil. Ils se sentent plus intégrés dans l'entreprise ordinaire que dans l'esat.	chez nous ils prennent leurs postes directement sur les sites ...Ils se sentent plus intégrés dans l'entreprise ordinaire que dans l'esat.	Prise de poste directement sur le site Se sentir plus intégré	Prise de poste directe	intégration
46-48	Ils reconnaissent aussi que c'est sécurisant d'avoir le dispositif esat en cas de souci, il y a une présence relativement disponible cela contribue aussi au bon fonctionnement, à leur bien être	Ils reconnaissent aussi que c'est sécurisant d'avoir le dispositif esat	Reconnaissance dispositif bien être sécurisant	besoin sécurité	Reconnaissance
49-51	Le but de l'Esat par rapport au projet d'établissement, c'est que les gens sortent en milieu ordinaire.	Le but de l'Esat c'est que les gens sortent en milieu ordinaire	sortent en milieu ordinaire	But sortie en milieu ordinaire	Esat HLM

50-55	Si on a la possibilité d'accompagner une personne pour une sortie de l'Esat Hors les murs on le fait avec beaucoup de précaution, on essaie que ce soit des gens qui n'ont pas beaucoup de problème au niveau social, qu'il soit entouré par la famille, les amis, on essaie que la personne ait des ressources pour ne pas qu'elle se noie 6 mois après, on ne met pas une grosse pression, on attend que ça vienne de l'utilisateur ou de l'entreprise.	Possibilité d'accompagner une personne pour une sortie ... avec beaucoup de précaution... pas beaucoup de problème au niveau social, avec ressources que ça vienne de l'utilisateur ou de l'entreprise	Sortie Précaution Pas de problème social Venir de l'utilisateur	Sortie à la demande de l'utilisateur, de l'entreprise	ESAT HLM
55-57	A chaque fois qu'on a eu une sortie de l'Esat Hors les murs c'était à la demande de l'entreprise ou des utilisateurs, généralement ils sont partants; on les laisse sortir pour les sécuriser s'ils ont un CDI.	à la demande de l'entreprise ou des utilisateurs on les laisse sortir pour les sécuriser s'ils ont un CDI.	Sortie sécurisée demande cdi	Sortie à la demande	ESAT HLM
59-66	<p>tout ce qui concerne les assurances, les formations, c'est à nous de prendre en charge.</p> <p>Nous avons déjà fait faire des formations CACES, remise à niveau en comptabilité, évaluation pour le permis, scooter, pour que les personnes puissent aller travailler.</p> <p>On a fait plusieurs sessions de révision par rapport à la notion BSR (scooter) ce qu'ils n'avaient pas pu avoir dans leur parcours de formation, donc remise à niveau du code de la route, et la remise en œuvre des 2 roues ce qui permet à certains travailleurs de faire l'acquisition pour travailler ou pour leur vie privée. Ce qui permet d'être un peu plus libre et de faire des déplacements autres que pendant les horaires de bus.</p>	<p>Nous avons déjà fait faire des formations pour travailler ou pour leur vie privée. Ce qui permet d'être un peu plus libre et de faire des déplacements autres que pendant les horaires de bus.</p>	parcours de formation	Missions formations pour autonomie de déplacements	esat hlm

67-69	Les travailleurs ont les congés comme tout le monde 5 semaines. Nous sommes vigilants que ce soit l'entreprise qui accorde ou pas mais nous imposons les congés des usagers à l'entreprise, s'ils ont des rv c'est comme dans le milieu ordinaire.	Les travailleurs ont les congés comme tout le monde	travailleurs comme tout le monde	Reconnaissance de travailleurs	reconnaissance
70-71	On insiste sur l'idée qu'au sein de l'entreprise nos usagers aient un poste de travail réel pas fictif pour qu'ils soient employés au même titre que dans un milieu ordinaire.	nos usagers aient un poste de travail réel pas fictif	Avoir travail réel et non fictif	Travail réel	travail
71-73	On veut vraiment que leur travail soit reconnu et que le travailleur handicapé soit reconnu par son travail.	le travailleur handicapé soit reconnu par son travail.	reconnu	Volonté de reconnaissance de leur travail	Reconnaissance compétences
73-74	Si un travailleur fait une faute, violence ou vol, on considère que la chose soit traitée de façon assez proche comme si c'était un salarié de l'entreprise.	comme si c'était un salarié de l'entreprise.	Les reconnaître salarié même en cas de faute	Reconnaissance de salarié	Reconnaissance
74-75	On est joignable très facilement, ce qui permet de rassurer les entreprises et les usagers.	rassurer les entreprises et les usagers.		rassurer Entreprises et usagers	Mission chargé insertion
76-88	Quand vous avez un tuteur... Une fois mis en place, on essaie que le tutorat ait une petite formation ou information par rapport au handicap.... ce qui permet de se retrouver pour échanger sur diverses situations... pour contribuer à rendre le service à la personne en optimisant la prise en charge de l'accompagnement... pour le bien être de l'utilisateur dans l'entreprise.	le tutorat -formation ou information par rapport au handicap . pour échanger sur diverses situations optimisant la prise en charge de l'accompagnement... pour le bien être de l'utilisateur dans l'entreprise.	Tutorat Formation échange Optimiser l'accompagnement, la prise en charge, le bien être dans l'entreprise	Formation et échange avec tuteur pour optimiser l'accompagnement	Accompagnement

T3 193-95	Le public que l'on accueille à l'Esat Hors les murs sont la plupart des personnes à déficience légère on a quelques personnes qui sont en situation de handicap physique, peu ou pas de personnes qui ont des difficultés motrices, pas de personnes sourdes ou aveugles.	des personnes à déficience légère on a quelques personnes qui sont en situation de handicap physique, peu ou pas de personnes qui ont des difficultés motrices, pas de personnes sourdes ou aveugles.	déficience légère handicap physiques	Présentation Handicap	Reconnaissance des personnes accueillies
T4 L97-100	Le handicap intellectuel léger, nous avons des gens qui ne comprennent pas forcément toujours ce qu'ils lisent, ou en calcul simple mais par contre ils vont pouvoir s'adapter à une situation, pouvoir aller demander conseil auprès du tuteur ou du moniteur en cas de souci, de prendre des initiatives.	ils vont pouvoir s'adapter à une situation, pouvoir aller demander conseil auprès du tuteur ou du moniteur en cas de souci, de prendre des initiatives.	s'adapter demander conseil prendre des initiatives.	Attentes pour une insertion réussie Compétences attendues	Reconnaissance des personnes accueillies
100-101	Ils ont un très bon niveau d'esat et parfois ils ont déjà une connaissance du milieu ordinaire	bon niveau d'esat déjà une connaissance du milieu ordinaire	Niveau connaissance	bon niveau et connaissance mo	Reconnaissance des personnes accueillies
101-102	Ils ont aussi la volonté de travailler en milieu ordinaire, beaucoup plus exigeant avec de la compétitivité, de la concurrence	volonté de travailler en milieu ordinaire	volonté	volonté	Reconnaissance des personnes recrutées
102-104	même si on est là pour les aider, il ne faut pas que ce soit une charge pour l'entreprise. Même si on propose notre aide, il faut que l'entreprise s'y retrouve par rapport à la facturation de l'association	on est là pour les aider il ne faut pas que ce soit une charge pour l'entreprise	Pas une charge pour l'entreprise aide	Aide des personnes et entreprises	Accompagnement
104-105	Il faut des gens qui peuvent s'adapter, comprendre les consignes, assimiler 2 ou 3 consignes,	gens qui peuvent s'adapter, comprendre les consignes, assimiler 2 ou 3 consignes,	Adapter Comprendre assimiler	Compétences des personnes	Reconnaissance des personnes recrutées
106-107	même si le tuteur prend le temps d'accompagner la personne 1 fois, 2 fois, après ça risque d'être difficile par rapport au recrutement.	si le tuteur prend le temps d'accompagner... difficile par rapport au recrutement.	Tuteur accompagner	Tuteur accompagne	accompagnement

107-114	On est vigilant à tout ça. C'est pour ça qu'ils ont une période de stage dans l'équipe de l'entretien de sols... quand on sait faire le ménage, il y a des choses, des compétences transversales qui vont pouvoir nous permettre de détecter et nous faire une idée des capacités de la personne, de la confiance que l'on peut avoir, la vie en collectivité, la motivation, la capacité d'arrivée à l'heure et respecter l'encadrement. Ils découvrent les engins pour certains nouveaux, voir leur appréhension, assez rapidement on arrive à surpasser leur appréhension.	ils ont une période de stage ... des compétences transversales qui vont pouvoir nous permettre de détecter et nous faire une idée des capacités de la personne, de la confiance que l'on peut avoir, la vie en collectivité, la motivation, la capacité d'arrivée à l'heure et respecter l'encadrement.	stage Détecter compétences transversales capacités	Evaluation des compétences	esat HLM
T5 L116-119	L'idée principale est de proposer un travail en milieu ordinaire avec un accompagnement adapté. Sur ce qui est taxé parfois on a besoin de présenter cet angle là, si on s'aperçoit qu'il faut parler de ça pour déclencher quelque chose, on le fait.	de proposer un travail en milieu ordinaire avec un accompagnement adapté	Travail en milieu ordinaire avec accompagnement	Travail mo et accompagnement	esat HLM
120-124	La partie commerciale, c'est pour qu'on puisse acter la convention. Dans notre travail de chargé d'insertion, il y a une partie commerciale : un contrat commercial entre l'entreprise et l'esat. Par rapport au projet de l'établissement c'est évident si on n'a pas ce contrat rien n'est possible pour les usagers, il faut pouvoir jouer sur ce tableau c'est le fond de commerce.	Dans notre travail de chargé d'insertion, il y a une partie commerciale c'est le fond de commerce.	Commerciale projet de l'établissement fond de commerce	Définition partie commerciale	Mission du chargé d'insertion
T6 125-126	Un certain moment, on peut partir du profil d'une personne, en fonction du parcours professionnel pour essayer de trouver une entreprise,	partir du profil d'une personne, en fonction du parcours professionnel pour essayer de trouver une entreprise,	Recherche d'une entreprise pour une personne	Méthode de placement recherche d'entreprise	Le chargé d'insertion

T6 126- 130	parfois on trouve une entreprise et on cherche une personne pour l'entreprise, donc ça nous oblige à rencontrer à chaque fois des candidats potentiels et des entreprises pour avoir aussi un vivier de candidats et d'entreprises. On essaie de trouver des entreprises d'accueils qui soient dans leurs rayons de déplacements.	on cherche pour l'entreprise des candidats potentiels	candidats pour l'entreprise	Méthode de recherche de candidat	Le chargé d'insertion
T6 132- 136	l'insertion globale réussie c'est quelqu'un qui sortirait d'un esat traditionnel dans un esat Hors les Murs puis un SAVS et puis aller travailler en mise à disposition dans une entreprise, puis à terme que l'entreprise propose un contrat de droit commun à l'utilisateur, qu'on ne soit plus à intervenir, et que l'utilisateur se sente suffisamment en sécurité. Qu'on puisse le laisser partir en milieu ordinaire	l'insertion globale réussie qu'on ne soit plus à intervenir, et que l'utilisateur se sente suffisamment en sécurité. Qu'on puisse le laisser partir en milieu ordinaire	plus à intervenir sécurité milieu ordinaire	Sécurisation du parcours en milieu ordinaire insertion réussie	Reconnaissance du parcours
136- 140	En situation de licenciement, par contre l'esat s'engage à réintégrer l'utilisateur dans un établissement ESAT de l'association du département, à condition que la personne ait son orientation ESAT et qu'il y ait une place disponible. Donc cette convention permet à l'entreprise et à l'utilisateur d'être un peu rassuré	En situation de licenciement, par contre l'esat s'engage à réintégrer l'utilisateur cette convention permet à l'entreprise et à l'utilisateur d'être un peu rassuré	Réintégrer rassurer	Engagement sous condition	esat
140- 141	même si l'utilisateur garde son statut de travail handicapé il va perdre son orientation ESAT.	l'utilisateur garde son statut de travail handicapé	statut de travail handicapé	statut	identité

Analyse de l'entretien de Adèle

Séquences	Entretien	Unité de sens	Mots Clés	Thèmes	Catégories/concepts
A1-13-7	Je m'appelle A je suis éducatrice spécialisée de formation. J'ai travaillé pendant 15 ans en foyer éducatif où j'ai géré toute la partie insertion et depuis 5 ans environ, je suis chargée d'insertion socio-professionnelle à l'Entreprise Adaptée qui accueille une quarantaine d'ouvriers à la fois en espaces verts et en atelier de conditionnement.	je suis éducatrice spécialisée (...)J'ai travaillé pendant 15 ans en foyer éducatif où j'ai géré toute la partie insertion (...)depuis 5 ans environ, je suis chargée d'insertion socio-professionnelle à l'Entreprise Adaptée	éducatrice spécialisée de formation géré toute la partie insertion, je suis chargée d'insertion	Expériences professionnelles	Identité formative et professionnelle
A2-19-13	J'accompagne les personnes sur différents pôles, à la fois tout ce qui touche à leur formation professionnelle, voir un peu ce qu'ils souhaitent faire, ce que l'on peut leur proposer ce qui peut être mis en place pour eux sur le plan de formation mais aussi leur donner des pistes à l'extérieur pour des choses qu'ils peuvent avoir envie dans la vie (gratuite et tout ça) bon ben ça j'essaye de le faire.	J'accompagne les personnes sur différents pôles à la fois qui touchent à leur formation professionnelle ce qu'ils souhaitent faire,...ce qui peut être mis en place pour eux... leur donner des pistes à l'extérieur... des choses qu'ils peuvent avoir envie dans la vie	Accompagnement différents pôles	Procédures accompagnement global	Mission (techniques)
13-15	Ensuite toute la partie insertion professionnelle liée à la mise à disposition ou prestation de service dans les entreprises extérieures ; en individuel ou de manière collective,	Insertion professionnelle dans les entreprises extérieures	Insertion professionnelle	Procédure Insertion	Mission
15-17	je devrais si j'avais le temps, démarcher pour trouver des entreprises qui acceptent de prendre des personnes handicapées, sauf que je n'ai pas beaucoup de temps	démarcher pour trouver des entreprises sauf que je n'ai pas beaucoup de temps	démarcher temps	démarchage Temporalité	mission

17-18	l'administratif prend le pas sur le reste,	administratif prend le pas sur le reste	administratif	Partie administrative	mission
18-20	j'ai un peu de mal avec la partie commerciale, c'est difficile, il faut sensibiliser les personnes qui vont les accueillir, leur expliquer le pourquoi des prestations ce que ça rapporte à l'entreprise	la partie commerciale, c'est difficile, il faut sensibiliser les personnes qui vont les accueillir, leur expliquer	partie commerciale sensibiliser expliquer	Technique commerciale	Mission
20-22	Il faut aider le personnel handicapé à s'insérer dans l'entreprise qui va les accueillir, mettre en place un auditoire quand c'est nécessaire et puis tout ce qui est le suivi et la mise en place de la prestation ou mise à disposition.	aider le personnel handicapé à s'insérer dans l'entreprise qui va les accueillir, mettre en place un auditoire et puis tout ce qui est le suivi	Aider Insérer suivi	procédures Aide à l'insertion et suivi	chargé d'insertion
22-24	Et pour la personne elle-même tout ce qui se passe avant et après, les transports les repas, un accompagnement plus dans la vie, dans le quotidien qui leur permet d'aller travailler	un accompagnement ...plus dans la vie, dans le quotidien qui leur permet d'aller travailler	Accompagnement vie quotidienne	Procédures accompagnement quotidien	Mission chargé d'insertion
24-26	Je les accompagne sur tout ce qui concerne leur situation de travailleur handicapé, leur renouvellement mdph qui n'est pas toujours simple.	accompagne sur tout ce qui concerne leur situation de travailleur handicapé, leur renouvellement mdph	Accompagnement situation TH	Accompagnement	Mission chargé d'insertion

27-33	Entre les personnes qui n'ont pas d'accompagnement « extérieur » et qu'il faut leur faire comprendre les choses à apporter, comment remplir un dossier, je le fais avec eux c'est important après quand tu travailles avec des tuteurs ou des responsables légaux qu'ils soient familiaux ou services extérieurs c'est pas simple non plus, il faut arriver à se mettre d'accord sur ce que l'on va faire et comment, et surtout laisser la place à la personne handicapée sur ce qu'elle souhaite faire, je n'ai pas envie que l'on mette quelque chose parce que c'est nous qui l'avons décidé ou le tuteur. C'est important.	leur faire comprendre les choses..., il faut arriver à se mettre d'accord sur ce que l'on va faire et comment, et surtout laisser la place à la personne handicapée sur ce qu'elle souhaite faire	faire comprendre Le faire avec eux, se mettre d'accord	Travail en réseau Prise en compte du projet de la personne	Mission chargé d'insertion
34-36	Et puis ensuite je fais le relais avec les services extérieurs, pour les personnes en difficulté, ce n'est pas vraiment dans mes attributions mais ça me tient à cœur d'aider les gens qui sont dans la panade,	je fais le relais avec les services extérieurs d'aider les gens qui sont dans la panade	relais aider	Travail de relais aider	Mission
A3-I39-40	Pour eux ça fait partie de leur situation ils sont clairs, sur les termes, ils ne savent pas trop mais ils savent qu'ils sont travailleurs handicapés,	ils savent qu'ils sont travailleurs handicapés ça fait partie de leur situation	Situation travailleurs handicapés	Situation handicap	Identité
40-44	pour moi, ça ne peut pas être du définitif ça peut être qu'une étape, ils peuvent progresser dans un sens ou dans l'autre, pour d'autres c'est difficile il y a un travail d'accompagnement à faire, pour savoir ce qu'ils peuvent faire, car peut être que dans le milieu ordinaire classique ça serait trop difficile.	ça peut être qu'une étape ...ils peuvent progresser travail d'accompagnement à faire, pour savoir ce qu'ils peuvent faire dans le milieu ordinaire classique ça serait trop difficile.	Etape Accompagnement Pouvoir Faire progresser	Idée de passage, de progrès	Accompagnement

A4-146-47	je pense pour certains, ils ont entrepris le deuil de la personne ordinaire « normal », pour d'autre ça peut ne jamais se faire	pour certains, ils ont entrepris le deuil de la personne ordinaire	deuil de la personne ordinaire	Deuil de l'« ordinaire »	identité
A5-149-53	Je n'ai pas repéré d'handicap particulier, après on va avoir des personnes qui sont plus limites sur un handicap mental et là ça va être plus difficile d'accepter, ceux ou c'est le moins difficile c'est ceux qui ont des problèmes psychiques parce qu'ils savent pourquoi ils sont là, ils connaissent la maladie mentale. Quand on est à la limite de ces 2 là c'est un peu difficile.	un handicap mental ça va être plus difficile d'accepter moins difficile c'est ceux qui ont des problèmes psychiques parce qu'ils savent pourquoi ils sont là, ils connaissent la maladie mentale.	Différence entre handicap mental et maladie mentale (psychisme) dans l'acceptation de la situation de handicap	Typologie de handicap Connaissance des déficiences	identité
A6-155-56	Je fais la différence avec le psychique et le mental où tu vas avoir les maladies reconnues type trisomie etc.. Même si la limite entre les 2 n'est pas flagrante	différence avec le psychique et le mental	Différence entre psychisme et maladie mentale	Limite des handicaps	identité
A7-158-63	j'avoue que je regrouperais un peu tout ça déficience handicap d'un côté et maladie mentale, psychique de l'autre, moi je le vois par rapport aux personnes, entre quelqu'un qui a une trisomie , un syndrome de quelque chose et les personnes qui ont décompensés psychiquement puis on a tous ceux qui sont là pour des problèmes de comportement quand même et de plus en plus avec la population que l'on accueille donc là il n'y a pas forcément de problème cognitifs à la base.	je regrouperais un peu tout ça déficience handicap d'un côté et maladie mentale, psychique de l'autre, puis on a tous ceux qui sont là pour des problèmes de comportement... donc là il n'y a pas forcément de problème cognitifs à la base.	Déficience, maladie mentale, problèmes de comportement	Typologie de handicap présent en EA	identité

A8-165-69	pour la RTH par ce qu'on est avec des personnes qu'on a côtoyé avec l'ancien terme « cas sociaux » qui avaient des difficultés scolaires ou on était quand même dans la norme et pas dans le handicap et maintenant ça se chevauche, il y a des gens aujourd'hui qui ont une RTH et qui dans l'adolescence on n'aurait jamais pensé à faire une orientation de travailleur handicapé c'est là où la limite est difficile.	l'ancien terme « cas sociaux » qui avaient des difficultés scolaires...on était dans la norme-maintenant ça se chevauche...on n'aurait jamais pensé à faire une orientation de travailleur handicapé ...limite est difficile	cas sociaux norme handicap limite	Limites cas sociaux handicap aujourd'hui difficile	identité
A9-71-72	Cette reconnaissance peut durer jusqu'à leur retraite, mais moi je leur dis vous rentrez en EA mais cela ne va peut être pas durer jusqu'à votre retraite.	Cette reconnaissance peut durer ...rentrez en EA mais cela ne va peut être pas durer jusqu'à votre retraite.	Durée	Notion de temps Orientation en EA	reconnaissance
72-75	S'il y a des possibilités à un moment donné, on va faire évoluer, il y aura peut être toujours une RTH mais l'orientation professionnelle pourra peut être changé et tout comme s'il y en a qui vont de moins en moins bien on pourra redescendre en esat et voir autre chose,	on va faire évoluer, l'orientation professionnelle pourra peut être changé on pourra redescendre en esat	Faire évoluer Changer redescendre	Notion de changement temporalité orientation	reconnaissance
75-76	quel que soit le handicap, faut pas rester dans le carcan.	faut pas rester dans le carcan	pas un carcan	évolution temporalité	Reconnaissance handicap
A10-79-80	Moi je n'ai pas eu de sorties en 5 ans par contre des gens qui vont en mise en disposition ou en prestation de services,	je n'ai pas eu de sortie... par contre des gens qui vont en	Pas de sortie Aller en	Idée de mouvement	accompagnement
80-81	c'est vrai qu'il faut les pousser même si c'est 2 jours même s'ils n'ont pas envie,	c'est vrai qu'il faut les pousser	Les pousser à l'extérieur	Idée de mouvement	accompagnement

81-84	moi je vais les titiller régulièrement sur la formation je sais que certains n'ont pas envie de partir en formation mais je leur propose quelque chose après je ne vais pas faire la demande s'il ne le souhaite pas mais je vais quand même en parler, faire des propositions.	certains n'ont pas envie de partir en formation mais je leur propose quelque chose... mais je vais quand même en parler, faire des propositions.	pas envie de partir Proposition formation	Propositions formation Idée de mouvement	accompagnement
85-90	Après c'est l'accompagnement vers l'extérieur, de préparer la prestation, pendant faire un suivi régulier, essayer de comprendre comment ils vivent les choses, s'il y a des trucs en décalage, et puis le voir dans l'entreprise avec les personnes qui les entoure puis à l'extérieur par exemple chez eux. Ça permet d'entendre bien les choses qui se disent dans l'entreprise et des fois des choses qui ne se disent qu'à l'extérieur car il y a quand même le poids de l'entreprise.	l'accompagnement vers l'extérieur, de préparer la prestation, pendant faire un suivi régulier, essayer de comprendre comment ils vivent les choses... le voir dans l'entreprise avec les personnes qui les entoure	l'accompagnement vers l'extérieur préparer la prestation faire un suivi comprendre le voir entendre	Accompagnement, suivi, rencontre, voir entendre	mission
90-91	Après en interne si ça s'arrête il faut faire le point de ce qui c'est bien passé ou mal passé, s'il y a l'envie d'y retourner etc.	faire le point de ce qui c'est bien passé ou mal passé si il y a l'envie d'y retourner etc.	Faire le point avec eux sur leur envie	Analyse envie	mission
92-93	j'avoue que dans la mesure du possible, j'essaie de faire en sorte que certain qui ne demande pas forcément, y accède,	faire en sorte que certain qui ne demande pas y accède	Faire accéder	Egalité d'accès justice	mission
93-95	il n'y a pas que la technique dans le suivi, il faut aussi préparer le retour pour quelqu'un qui est parti longtemps ce n'est pas évident de revenir pour certain.	la technique dans le suivi...préparer le retour pour quelqu'un qui est parti longtemps	Technique du suivi et préparation retour	Technique suivi	mission
96-98	Malgré tout je ne suis pas sûre que ça tiendrait pour certains d'être tout le temps à l'extérieur, il y a un besoin d'ajustement régulier, de ré-assurance, on ne peut pas sortir tout le monde	je ne suis pas sûre que ça tiendrait d'être tout le temps à l'extérieur besoin d'ajustement régulier,	tout le temps à l'extérieur ajustement régulier,	Notion de temps	accompagnement

A11-101-105	Oui en général, la personne qui supervise est beaucoup dans l'échange, elle règle le problème quand il y en a et après, on fait le point régulièrement, et avec d'autres personnes ça roule, ça dépend des personnes, même si il y a une volonté d'accueillir des personnes handicapées, les personnes tuteurs » il y en a qui s'en fiche voire même ça leur est imposé donc ils font le minimum.	la personne qui supervise est beaucoup dans l'échange point régulier volonté d'accueillir des personnes handicapées personne tuteurs » il y en a qui s'en fiche	Echange tuteurs accueil des personnes	procédures mise en place des tuteurs Travail en partenariat	mission
A12-107-110	C'est une personne qui va réaliser son travail de qualité qui y va avec plaisir, qui est capable d'évoluer dans cette intégration, ne pas rester à faire la même chose, avoir des perspectives éventuellement prendre des initiatives et dans l'absolu si la personne ça lui correspond ça serait d'être embauché	C'est une personne qui va réaliser son travail de qualité avec plaisir, capable d'évoluer avoir des perspectives, prendre des initiatives, être embauché	travail capacité évolution perspectives initiatives	Compétence de la personne	reconnaissance
110-112	pour moi cela ne correspond pas à tout le monde, pour certains l'ea est importante et il y aura toujours besoin d'un suivi derrière même espacé	pour certains l'ea est importante et il y aura toujours besoin d'un suivi derrière même espacé	suivi espace	Notion de temps Suivi de la personne	accompagnement
A13-115-117	l'entreprise peut nous rappeler pour faire le relais, c'est une histoire de temps, d'argent, mais ils ont un besoin de parler mais il y a peu d'ea qui peuvent faire un suivi derrière.	rappeler pour faire le relais, c'est une histoire de temps (...)mais ils ont un besoin de parler(...)faire un suivi derrière.	faire le relais- histoire de temps, suivi	Notion de temps dans le suivi entreprise	accompagnement

Analyse de l'entretien de Edouard

Séquences	Entretien	Unité de sens	Mots Clés	Thèmes	Catégories/concepts
E1-II3-4	<i>Je suis Edouard heu qui habite à... heu et pi je suis ouvrier qualifié au niveau de l'atelier protégé.</i>	je suis ouvrier qualifié au niveau de l'atelier protégé.	ouvrier qualifié	Se reconnaître ouvrier	reconnaissance
E2-I8-9	<i>Heu c'est pour évoluer dans la vie Ha ben heu je sais pas moi ...pour avoir du boulot</i>	Pour évoluer dans la vie pour avoir du boulot	évoluer boulot	Définition du travail	travail
E3-II1-12	<i>J'ai été à l'école puis après j'ai fait des stages dans heu heu la charpente, j'ai travaillé dans les eaux et forêts et puis après je suis venu ici</i>	J'ai été à l'école puis après j'ai fait des stages	Ecole stages travail	Parcours scolaire et professionnel	parcours
E4-I14	<i>1 mois ou 2 Des petits contrats</i>	petits contrats	contrat	Durée contrat	travail
E5-I17-18	<i>qui s'est occupé de ça je m'en rappelle plusc'est vieux tout ça</i>	qui s'est occupé - je m'en rappelle plus	Ne pas se rappeler	Pas de souvenir de la prise en charge	
E6-I20	<i>je me souviens même plus ! ça va faire 20 ans même plus</i>	je me souviens même plus	Pas de souvenir	Problème de souvenir	
E8-I30-32	<i>Je me souviens que j'ai travaillé à l'usine en bas mais pour venir ici je sais pas comment ça c'est passé,je ne me rappelle plus....ça a du être une assistance sociale un truc comme ça qu'à dû demander pour travailler ici.</i>	pour venir ici ...ça a du être une assistance sociale (...) qu'à dû demandé pour travailler ici.	Venir Demander travailler	Prise en charge orientation par AS	parcours
E9-I34-36	<i>je ne sais même plus je sais que je suis rentré le 20 Au mois d'octobre entre le mois d'octobre et le....le premier octobre si je ne me trompe pas mais quelle date je m'en rappelle plus et puis voilà...</i>	je ne sais même plus je m'en rappelle plus	Ne pas se rappeler Ne pas savoir	Pas de souvenir	

E10-I38-39	<i>Moi je travaille dans l'électricité ...euh non ... pas dans l'électricité dans l'électronique heu au poste au niveau soudure et puis un peu d'implantation, du contrôle</i>	Moi je travaille... dans l'électronique... au poste au niveau soudure et puis un peu d'implantation..du contrôle	Travail Electronique poste	Définition de poste Se reconnaître	Identité de métier
E11-I41-42	<i>Le matin...euh ... déjà j'arrive, je pointe et heu déjà si j'ai pas fini des pièces je sais ce que j'ai à faire Sinon il y a la feuille de lancement du suivi de production et ben...</i>	si j'ai pas fini des pièces je sais ce que j'ai à faire	Savoir faire	Compétences	reconnaissance
E14-I49-51	<i>Ba heu c'est déjà fait directement à l'implantation ...je les prends derrière la vague directement..... quand le chef y me demande qu'est ce que tu as à faire, tu prends tes pièces là puis voilà puis après je prends la feuille de lancement et tout et puis après...je m'y mets</i>	...je les prends derrière la vague directement puis après je prends la feuille de lancement	Je prends directement	Savoir faire Autonomie professionnelle Estime de soi	Reconnaissance professionnelle
E15-I54-55	<i>je dis que je travaille dans l'électronique Et puis s' il me demande où ...je dis bah à l'atelier adapté</i>	je travaille dans l'électronique à l'atelier adapté	Travail électronique EA	Sentiment d'appartenance électronique	Identité
E16-I58	<i>moi je bah si vous voulez ...par les chefs déjà...puis après ensuite par vous</i>	par les chefs déjà...puis après ensuite par vous	Chef vous	Réseau d'aide en entreprise	Reconnaissance (sphère sociale)
E17-I61-63	<i>Ha oui, ah ben même d'autres soucis hein...le problème que j'ai eu ben heu voilà ça allait pas au travail et puis bon. Il voyait bien qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas ! Voilà c'est pour ça on m'a convoqué et puis c'est pour ça qu'après ...voilà</i>	ça allait pas au travail et puis bon. Il voyait bien qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas !	Ça n'allait pas	Suivi en entreprise	Réseau entreprise
E18-I66-67	<i>Bah ça va...je suis à l'aise ..normal...je fais ma journée je fais ma soirée normale je vais faire mes courses... faire ce que j'ai à faire à la maison et puis voilà</i>	je suis à l'aise... je fais ma soirée normale	à l'aise normale	Identité Normalité Autonomie	Reconnaissance (sphère intime)

E19-170	<i>Bah c'est mes frères ou mes sœurs....</i>	Frères et sœurs	Soutien de la famille	La famille	réseau
E20-172	<i>j'ai une assistante sociale mais bon je demande plus à ma famille</i>	je demande plus à ma famille	Demander	Aide	Réseau familiale
E21-174-76	<i>heu les problèmes vraiment heu si vous voulez les problèmes familles non j'irais pas là... mais par rapport aux problèmes de financement des trucs comme ça j'irai quand même voir une AS , ça c'est clair...j'irai pas ...car ça la regarde pas ce qui se passe</i>	problèmes familles non j'irais pas là... mais par rapport aux problèmes de financement des trucs comme ça j'irai quand même voir une AS	J'irais voir AS	Aide, accompagnement	Réseau AS
E22-179	<i>ça a été suffisant</i>	Aide suffisante		aide	réseau
E22-179-80	<i>ben on a confiance quand même en vous et puis même en discutant ... voilà</i>	Confiance en vous En discutant	Confiance discuter	Action pôle social	Réseau (entreprise)
E25-187	<i>Oui,... il y a des périodes où j'ai envie de partir d'ici</i>	envie de partir d'ici	Envie partir	départ	Projet
E26-189	<i>je sais pas ...essayer d'évoluer et tout et... même changer d'air. Changer d'air</i>	Evoluer, changer d'air		Evolution personnelle	projet
E28-194-95	<i>Mon poste oui mais au niveau chef non ça va très bien mais sans ça c'est</i>	Mon poste oui ...au niveau chef non ça va très bien		Evolution poste	projet
E29-197-98	<i>Changer là heuuu si je trouverais autre chose ailleurs, pour ...pour évoluer un peu oui</i>	Changer pour évoluer un peu	Changer évoluer	Evolution professionnelle	projet
E30-1100-101	<i>Ce serait dans l'électronique ...car sans ça ...après le resteje pourrais faire ...sinon après il faut apprendre et tout ça...ça</i>	Ce serait dans l'électronique je pourrais faire	Pouvoir faire	Reconnaissance Capacité professionnelles	reconnaissance

E31-1103-106	<i>En fait ça remet après ...même au niveau ...on me dirait tu vas changer tu vas en plomberie ça serait plus pareil ...il faudrait après que tu reprennes... que tu retrouves des...que tu refasses des trucs et puis tout ça...apprendre et tout... alors, que là en électronique je sais à peu près</i>	on me dirait tu vas changer tu vas en plomberie ça serait plus pareil... que tu refasses des trucs ... apprendre ...en électronique je sais à peu près	Refaire, apprendre en électronique je sais à peu près	Difficulté d'apprentissage Savoir électronique	reconnaissance
E33-1111	<i>De lieu de travail et puis de pays. Allez en montagne</i>	Changement de lieu de travail		Souhait de changement de cadre	Projet (fuite ?)
E36-1117-119	<i>Je me suis renseigné. Dans un atelier protégé aussi mais bon ben ...je me suis renseigné entre guillemets par internet mais j'ai pas téléphoné ni quoique ce soit maisils font du conditionnement ils ne font pas de l'électronique</i>	Je me suis renseigné. Dans un atelier protégé ...ils font du conditionnement ils ne font pas de l'électronique	Se renseigner atelier protégé	Initiatives Démarches	autonomie
E37-121-122	<i>Le conditionnement c'est vrai que c'est bien mais bon on n'apprend pas ce que nous on apprend en électronique c'est pas pareil...</i>	on n'apprend pas ce que nous on apprend en électronique	Apprendre en électronique	Fierté du métier	Identité de métier
E39-1126-127	<i>oui hein j'ai même sur internet regardé les chalets et tout ha ba mais bon Ma femme elle veut pas parce que après ya plus la famille et ceci et cela alors</i>	Geneviève elle veut pas parce que ya plus la famille	Femme famille	famille	Réseau famille
E42-1136-137	<i>J'ai aussi déjà fait des demandes ailleurs dans une entreprise de la région qui fait de l'électronique S...C</i>	fait des demandes ailleurs	Faire demande	Initiative	autonomie
E44-1141	<i>Parce que j'avais envie de partir d'ici</i>	j'avais envie de partir	envie	Quitter l'EA	projet
E45-1143 E46-1145	<i>c'est ...c'est plus évolué. Le travail.</i>	c'est plus évolué. Le travail.	Evolué	Travail évolué	Travail

E47-1147-150	<i>Non mais j'ai déjà été plusieurs fois chercher ma femme quand elle était là bas et j'ai vu le travail et c'est pas mal Ca à l'air d'être bien. Mais bon ils ont toujours ma candidature. J'avais vu la patronneenfin pas la patronne une chefet puis elle m'a dit pas pour l'instant car ils avaient pas assez de travail.</i>	j'ai vu le travail et c'est pas mal Ca à l'air d'être bien. ils ont toujours ma candidature. Pas pour l'instant car ils avaient pas assez de travail.	Candidature	démarches	autonomie
E49-1154-155	<i>j'aurais encore des choses à apprendre car je ne sais pas tout encore. J'ai été formé à la soudure et puis j'ai ma formation là à faire</i>	j'aurais encore des choses à apprendre car je ne sais pas tout encore	Apprendre savoir	formation	projet
E51-1161-162	<i>! Travailler c'est sur c'est important ... mais bon c'est surtout le salaire,</i>	Travailler c'est le salaire,	Travailler salaire	Aspect financier	travail

Analyse de l'entretien de Norah

Séquences	Entretien	Unité de sens	Mots Clés	Thèmes	Catégories/concepts
N1-13	Je m'appelle ND...j'ai 42 ans euh... je suis mère de famille ...j'ai 2 filles...j'habite. ...je ne suis pas mariée...	je suis mère ...j'habite à contres ...je ne suis pas mariée...	Je suis Je ne suis pas	Reconnaissance de mère	identité
N2-16	Je suis ouvrière....ouvrière en électroniqueà l'entreprise.	Je suis ouvrière en électronique en EA	Ouvrière en électronique	Reconnaissance d'un métier	Identité professionnelle
N3-18	C'est une entreprise qui accueille des jeunes comme moi en difficulté...	accueille des jeunes comme moi en difficulté	accueil - difficulté	Jeunes en difficulté	identité
N4-111	Moi en principe je suis soudeuse...je soude des composants sur des circuits	je soude des composants		Compétence professionnelle	Reconnaissance professionnelle
N4-112-14	Après avoir pointé on remplit une fiche pour dire qu'on est présent dans l'atelier et ensuite on va à son poste...on allume notre fer ...on installe nos circuits...on insère des composants et puis...on retourne le circuit et on soude.	on allume notre fer ...on installe nos circuits...on insère des composants et on soude.		Définition de poste S'identifie au groupe Sentiment d'appartenance	Identité professionnelle
N5-116	J'ai un plan et ce qu'il y a marqué. Le chef me donne le travail à faire et le plan.	je dois suivre .Le chef me donne le travail à faire	Suivre Travail à faire	activités	travail
N6-119-22	Avant je vivais à orléans dans un foyer .. et puis euh...jusqu'à ma majorité ...18 ans....Je faisais des ménages dans des maisons de retraites en TUC. Les éducateurs d'Orléans du foyer où j'étais qui me suivaient déjà m'ont muté dans un foyer de suite à Blois à cause de mes mauvaises fréquentations.	je vivais Je faisais m'ont muté	Parcours de vie	parcours	identité

23-25	ils m'ont... mis à la COTOREP ..parce qu'ils ont vu que j'avais des problèmes quoi...à l'école...puis après je suis venue à Contres...à l'atelier protégé.	m'ont mis à la COTOREP		Orientation en EA par les autres	parcours
N7-127-29	C'est pas malmais ...moi je m'y voyais pas dedans ... par rapport à mon problème d'école ...c'est tout...et puis ils m'ont mis ici aussi parce que je faisais des crises d'épilepsie ...étant jeune.	je m'y voyais pas dedans ils m'ont mis ici par rapport à mon problème aussi parce que je faisais des crises d'épilepsie	Ne pas se voir	Image de soi	Non reconnaissance
30	Moi je me voyais dans un autre atelier.... Dans une entreprise....euh on va dire normale..	Je me voyais dans une entreprise normale	Me voir normale	Image de soi	Identité
N8-132	Non ...car moi... je suis une fille...j'ai très peur	... je suis une fille...j'ai très peur	je suis/ j'ai	Reconnaissance mais inquiétude	identité
N8-32	je voudrais travailler ailleurs mais	travailler ailleurs	Projet de partir	Projet de normalité	projet
N8-133-34	je ne suis pas la fille à m'incruster, à discuter avec d'autres personnes et tout ça ... je serais dans mon coin et je serais bloquée	je ne suis pas la fille à m'incruster, à discuter avec d'autres personnes ...je serais bloquée	je ne suis pas je serais	Non reconnaissance/reconnaissance	Déni de reconnaissance
N9-136-38	Non je ne lui ai jamais demandé...c'est la peur ...et quand même je tremble ...et tout...et on ne sait pas comment les gens d'extérieur ils peuvent réagir...Quand il y a une personne qui vient visiter l'entreprise, je tremble comme ça...je tremble de trop	on ne sait pas comment les gens d'extérieur peuvent réagir ...je tremble de trop, j'ai peur		Importance de l'image de soi à l'extérieur	Identité
N11-143	Je demande aux personnes.	demande		Compétence sociale	reconnaissance
N12-146	J'en parle à mon chef et ensuite il vous contacte.	J'en parle et il vous contacte	Parler - contacter	Réseau entreprise	reconnaissance

48-50	J'explique en gros mais aprèsmais après je vais vers toi... ensuite je vous explique mes difficultés. Vous êtes là pour écouter les jeunes...vous êtes à l'écoute de tout le monde.	je vous explique mes difficultés. Vous êtes là pour écouter	Explication, Présence écoute	Définition action pôle social	Le réseau
N13-I52-54	mais j'aimerais mieux que vous ne passiez pas le relais avec les assistantes sociales. Je préférerais le faire avec vous ! car je vous confie plus de choses à vous qu'à mon assistante sociale.	j'aimerais mieux que vous ne passiez pas le relais ...je vous confie plus de choses à vous qu'à mon assistante sociale	Aimer Pas passage de relai Se confier	Etre reconnu	reconnaissance
N15-I61-62	j'aurais changé de maison, de travail... je travaillerais dans les maisons de retraite ou ... Je me serais achetée une voiture et puisje vivrais mieux déjà...	changé de maison, de travail je travaillerais dans les maisons de retraite	Changer de travail de maison	Recherche normalité	Reconnaissance (lutte)
N16-I64-66	Je vivrais mieux ...Déjà mes filles seraient heureuses... elles auraient au moins ...tout ce que... ce qu'elles veulent... enfin elles auraient ... je pourrais leur donner la même chose par rapport aux autres parents qui sont plus...plus riches	Je vivrais mieux ... mes filles auraient tout ce qu'elles veulent. Je pourrais leur donner la même chose par rapport aux autres parents qui sont plus...plus riches...		Reconnaissance juridique	Lutte pour la reconnaissance
67	Dans un autre travail, j'aurais peut être droit au 13 ^{ème} mois, à la prime d'ancienneté.	Dans un autre travail, j'aurais peut être droit	Avoir droit	Reconnaissance juridique (dén)	reconnaissance
N17-I70-73	J'ai déjà fais des choses...J'ai mis des annonces pour faire des ménages chez les personnes âgées... pour compléter mon revenu	J'ai déjà fais des choses...J'ai mis des annonces	Faire, mettre	Démarche autonome Estime de soi	Reconnaissance

Analyse de l'entretien de Axelle

Séquences	Entretien	Unité de sens	Mots Clés	Thèmes	Catégories/concepts
K1-14-5	<i>Je m'appelle K, j'ai 42 ans, j'habite à (et elle donne l'adresse précise).....Je travaille à l'entreprise adaptée. Je fais de l'électronique....</i>	Je m'appelle j'ai 42 ans, j'habite à Je travaille à . Je fais de l'électronique	Age, habitation travail	Identité sociale et professionnelle	identité
K2-17	<i>J'ai travaillé à l'UNION Je faisais des légumes ...du maïsJe les triais. J'étais sur machine</i>	J'ai travaillé à Je faisais des légumes ... Je les triais. J'étais sur machine	travail	Parcours professionnel	Parcours
K3-19-10	<i>J'ai travaillé à Calpish à Blois, dans le poisson fumé....je mettais sur...</i>	J'ai travaillé à	travail	Parcours professionnel	Parcours
K4-13-14	<i>A romorantin, j'ai fais des stages...heu.. 9 semaines en boulangerie pâtisserie, j'étais vendeuse. J'ai été serveuse dans un café restaurant.</i>	j'ai fais des stages J'ai été serveuse		Parcours professionnel	parcours
K5-116-17	<i>Non j'étais à la MAJO (Maison des jeunes des Romorantin), un foyer de jeunes travailleurs. Avant j'étais à l'école ménagère pour filles de Pontlevoy</i>	j'étais à l'école ménagère	école	Parcours scolaire	parcours
K6-119-20	<i>Parce que à un moment on voulait plus me prendre et pis j'arrivais pas à trouver du boulot alors....j'ai passé par la COTOREP.</i>	on voulait plus me prendre .j'arrivais pas à trouver du boulot.	J'arrivais pas	Incapacité	reconnaissance
K7-122-23	<i>Parce qu'on me disait de passer par la COTOREP... pour aller travailler dans un atelier protégé.</i>	On me disait de passer par la COTOREP... pour travailler dans un atelier protégé.	On me dit Aller travailler	Orientation professionnelle	parcours

K11 -132-36	<i>J'insère sur les circuits c'est de l'implantation, de la pose, du montage, mais le plus c'est de l'insertion j'implante des circuits. J'implante sur des circuits des composants... je suis mon plan</i>	c'est de l'insertion j'implante des circuits		Reconnaissance compétences professionnelles	reconnaissance
K13 - 139-40	<i>Quand j'arrive, je pointe. Je prépare mon poste. Et après je travaille. Et je fais ça tous les jours de la semaine.</i>	j'arrive, je pointe. Je prépare... je fais ça tous les jours de la semaine		Semaine de travail	travail
K15 -144-45	<i>il y a M mais c'est rare qu'elle le fasse car elle est surtout de la soudure. Des fois il y a F mais c'est rare, le plus c'est moi et M.</i>	le plus c'est moi		Reconnaissance professionnelle	reconnaissance
K16-147 K17-149-50	<i>je n'ai pas de problèmes... ça m'arrive de faire des bêtises mais bon...Des fois, il manque des composants, ça arrive à tout le monde on n'est pas tous parfait...</i>	je n'ai pas de problème... ça m'arrive de faire des bêtises mais ça arrive à tout le monde on n'est pas tous parfait	Pas de problèmes bêtises	Reconnaissance des erreurs	Reconnaissance
K18-118	<i>C'est un chef mais bon moi, dès qu'on me met à un poste j'installe mon poste</i>	dès qu'on me met à un poste j'installe mon poste	J'installe	Autonomie professionnelle	Reconnaissance
K19-154-55	<i>J'installe mon poste, j'installe mes cartes je lis mon plan avant pour voir ce qu'il y a à faire si c'est du montage avant sur les circuits et après j'implante....</i>	J'installe mon poste...je lis mon plan avant pour voir ce qu'il y a à faire... et après j'implante....	Installer, lire, faire, implanter	Compétence professionnelle	Reconnaissance
K21-159-63	<i>tout se passe bien... je rentre chez moi, je fais mon petit travail : mon ménage, je m'occupe de mon chat. Je fais ma cuisine le soir, après ma toilette je me prépare pour aller au lit vers 8 heures et demie. Je regarde un petit peu la télé et puis...Le matin, 7 heures moins le quart, je me lève pour aller au travail.. Le temps de me préparer...tout...</i>	tout se passe bien je fais je m'occupe		Autonomie Estime sociale	Reconnaissance

K22-165-67	<i>Le samedi je vais voir ma belle mère, pour me changer je vais à Bracieux. Le dimanche je reste chez moi, je regarde la télé...Des fois je vais voir, des amis, une collègue ...ça dépend.</i>	Je vais	Déplacement	Autonome vie quotidienne Estime sociale	Reconnaissance
K23-169	<i>A ma belle sœur, ou alors à ma sœur, à ma famille</i>	famille		entourage	réseau
K24-171-73	<i>J'ai 5 ou 6 frères (elle compte et les nomme) et 4 sœurs à romo ..à blois. J'ai ma mère et mon père qui habitent à Selles sur Cher. Mais souvent j'essaye de me débrouiller moi-même...j'essaye de pas embêter le monde ...</i>	J'ai 5 frères et 4 sœurs J'ai ma mère et mon père j'essaye de me débrouiller moi-même		Soutien entourage Réseau intime	réseau
K27-179-83	<i>Je savais que vous aidiez des personnes ...et on m'a dit que Mme Gautier aidait les gens et qu'il fallait faire appel à vous c'est pour ça que je vous ai posé la question pour le logement. Moi ça m'a arrangé que vous soyez là parce que vous m'avez beaucoup aidé au niveau des papiers, du logement.</i>	vous aidiez des personnes faire appel	Aide	Définition de l'action du service	Réseau (entreprise)
83-85	<i>Vous m'avez dit d'aller voir la mairie j'y suis allée et dans les agences j'y suis allée aussi et c'est là que j'ai trouvé. J'ai eu votre avis, vous m'avez donné des conseils. Et moi, je suis toujours les conseils.</i>	vous m'avez donné des conseils. Et moi, je suis toujours les conseils.	Conseils Démarches	les démarches estime sociale	Reconnaissance
86-87	<i>Je sais que je peux faire appel à vous en passant par la secrétaire qui vous appellera ou vous enverra les papiers que je ne comprends pas par fax ...mais sinon...</i>	Je sais que je peux faire appel à vous	Faire appel	réseau entreprise	Réseau
90	<i>Tout va bien, je suis seule comme je le voulais</i>	Seule comme je le voulais	Vouloir	Estime de soi	Reconnaissance

91-94	<i>mais en ce moment, ce serait bien là que je me fasse rembourser, Si je suis remboursé je pourrai améliorer ma maison. Pouvoir mettre de l'argent de côté...Me racheter un peu de meubles ?? je pourrais me faire un petit restaurant, ou inviter ma fille au restaurant. Et puis pensez à ma voiture la faire réviser.</i>	je pourrai améliorer ma maison. Pouvoir mettre de l'argent de côté	Rembourser Argent racheter	Aspect financier	travail
K29-197	<i>J'aime bien mon métier. Ça me convient, je sais ce que j'ai à faire... je suis bien là....</i>	J'aime bien mon métier	aimer	Attachement	Identité (prof)
K30-199-100	<i>Ca m'intéresserait aussi, mais pas pour l'instant Changer un peu mais si ça change je voudrais rester dans l'électronique voir d'autre monde</i>	Changer un peu mais je voudrais rester dans l'électronique voir d'autre monde	rester dans l'électronique	Attachement Sentiment d'appartenance	Identité professionnelle
K31-1102-107	<i>Je me suis rapprochée de mon travail pour être moins loin que ...si c'est à Blois ça va faire aussi loin que ce que j'habitais avant et ça m'arrange pas. L'été ça va mais l'hiver non, je n'y tiens pas ; s'il fallait qu'il m'envoie en déplacement j'irais... mais non...Si j'aimerais bien travailler à Romorantin où il y a I (son ancienne responsable de secteur) chez S ; c'est bien car ils font des circuits de A à Z et là ils ne nous les font pas faire</i>	s'il fallait qu'il m'envoie en déplacement j'irais... mais non... Si j'aimerais bien travailler à Romorantin c'est bien car ils font des circuits de A à Z et là ils ne nous les font pas faire	j'aimerais bien travailler ils font des circuits de A à Z	Désir de développer ses compétences en électronique	Projet professionnel
108	<i>Ici j'insère uniquement, je ne fais pas de soudures j'insère c'est tout.</i>	je ne fais pas de soudures j'insère c'est tout	Ne pas faire tout	frustration Dénier de reconnaissance	Reconnaissance
110-111	<i>Oui mais mon chef A il ne veut pas. S son collègue voulait me mettre sur de la soudure et il dit non, il ne veut pas, c'est l'insertion qu'il veut que je fasse.</i>	mon chef A il ne veut pas.	Ne pas vouloir	frustration Dénier de reconnaissance	Reconnaissance

Analyse de l'entretien de Justin

Séquences	Entretien	Unité de sens	Mots Clés	Thèmes	Catégories/concepts
J1-14-5	Je suis père de famille, j'ai 3 enfants dont un de 15 ans l'autre qui va avoir 19 ans et un de 3 ans, marié heu	Je suis marié, père de famille, j'ai 3 enfants.	Marié, père, enfants	famille réseau	Reconnaissance
j-15-6	au niveau travail heu je suis dans un esat, ma situation s'est améliorée	au niveau travail ma situation s'est améliorée	Travail, ma situation améliorée	Situation	travail
8-10	J'ai travaillé dans le milieu ordinaire, à temps partiel et mi-temps aussi, donc j'ai été agent de sécurité, j'ai travaillé à mi temps je travaillais que les week-end, c'était des rondes, je faisais des rondes d'1heure ½, 2 heures,	J'ai travaillé dans le milieu ordinaire, à temps partiel et mi-temps	milieu ordinaire temps de travail	carrière	parcours professionnel
10-14	j'ai bien aimé ce travail là sauf que au bout d'un moment je me suis retrouvé en arrêt maladie à plusieurs reprises parce que le fait de faire les marches c'était difficile et après j'ai perdu mon travail entre guillemets c'était une inaptitude au travail. J'ai perdu mon travail. Alors après c'est un parcours un peu compliqué.	je me suis retrouvé en arrêt maladie à plusieurs reprises.. c'était difficile et après j'ai perdu mon travail ...une inaptitude au travail.	Arrêt maladie difficile Inaptitude Perte travail MO	rupture	exclusion
J3-116-19	Parce que j'ai fait beaucoup de choses beaucoup de travail que je n'ai pas pu rester à cause de mes douleurs quoi, et j'ai fait beaucoup de choses aussi à mi temps je suis allé a Paris et en intérim, et je suis revenu on m'avait promis quelque chose et du coup ça a été pris par quelqu'un d'autre, je me suis battu pour trouver du travail,	J'ai fait beaucoup de travail à mi temps mais je n'ai pas pu rester à cause de mes douleurs Je me suis battu pour trouver du travail pour assumer ma famille	Travailler pour assumer sa famille Travailler à mi temps Echec à cause des douleurs	combat	Travail mo
19-20	j'ai eu ma femme mes enfants il fallait que j'assume tout ça				

20-22	je trouvais du travail sauf que ma douleur me rattrapait	je trouvais du travail sauf ma douleur me rattrapait	Douleur travail	Santé	Identité de malade
22-23	et à la suite donc heu j'ai eu des rendez-vous dans tous les organismes, mdph, cotorep et au bout d'un moment on ne m'écoutait pas trop donc je ne comprenais pas trop quoi je demandais de l'aide, une réorientation	on ne m'écoutait pas je ne comprenais pas	Pas d'écoute incompréhension	Pas d'écoute des professionnels	Non reconnaissance
23-26	un jour j'en ai parlé à ma famille quoi qui était dans le milieu médical qui m'ont dit faut aller prendre rendez-vous à la Salpêtrière de Paris pour qu'il t'examine et puis pour voir ce que tu as exactement suite aux opérations que j'ai eu	j'en ai parlé à ma famille m'ont dit faut aller prendre rendez-vous	Dire parler famille	Ecoute entourage proche	Reconnaissance (sphère intime)
27-30	J'ai gardé le matériel un an et je le supportais pas c'était difficile donc ils ont fait l'ablation ca n'a pas été ce qu'ils escomptaient. C'est là que la Salpêtrière a fait un courrier comme quoi il ne fallait plus intervenir sur mon dos sinon cela pouvait avoir des conséquences graves.	J'ai gardé le matériel un an ils ont fait l'ablation. il ne fallait plus intervenir sur mon dos	Ablation Intervention matériel	maladie	Reconnaissance
J4-I32-35	La on m'a dit de voir un centre antidouleur pour trouver le meilleur médicament heu qui soit adapté je suis toujours à la recherche du médicament qui soit adapté on m'a encore rechangé de traitement. J'en ai tellement pris que je m'habitue avec et y en a certains qu'il faut que j'évite de prendre en conduisant c'est dangereux	centre antidouleur pour trouver le meilleur médicament on m'a encore rechangé de traitement.	Douleur Médicament traitement	malade	Identité (malade)

J5-137-41	Ya toutes ces recherches pour aboutir, ça fait des années c'est bon voilà j'espère que l'on est sur la bonne voie pour le moment ya rien de plus fort les médicaments pfff même au rendez-vous avec le médecin de la MDH elle ma dit heu vous en n'avez pas pris hein ? parce que quand je lui dis non elle était un petit peu inquiète je l'ai rassuré non j'en ai pas pris quand j'ai un rendez-vous. Et puis donc voilà	ya rien de plus fort les médicaments	Médicaments	Traitement	Identité malade
J6-143-49	J'ai été au château de Fontenailles aussi en rééducation professionnelle voilà avec le courrier que j'ai eu de la Salpêtrière de Paris on est parti sur des médicaments sur des traitements et avec ce courrier là on l'a directement envoyé à la mdph de tours , on a refait le dossier comme j'avais bien quelque chose qu'il ne fallait pas toucher intervenir , ça n'a pas changé grand chose car ils n'ont pas pris le courrier en compte donc à la suite de ça j'ai vu un centre qui s'appelait heu une aide à la recherche d'emploi et là j'avais droit d'aller au château de Fontenailles	J'ai été...en rééducation professionnelle ... avec le courrier on a refait le dossier comme j'avais bien quelque chose ça n'a pas changé grand chose car ils n'ont pas pris le courrier en compte j'ai vu ... une aide à la recherche d'emploi. j'avais droit d'aller	Avoir quelque chose ça n'a pas changé grand-chose prendre en compte avoir droit	Lutte pour la reconnaissance	reconnaissance
49-50	mais à l'époque j'avais pas droit parce que j'avais pas d'orientation c'était interdit pour moi parce que j'avais pas de papier à l'appui médical	j'avais pas droit. j'avais pas d'orientation c'était interdit j'avais pas de papier à l'appui médical	Pas de droit, d'orientation, pas d'appui	Non reconnaissance	Exclusion sociale

J7-152-55	je n'ai pas fait vraiment une formation, on a répertorié tous les travaux que j'avais fait avant pour savoir ce qui m'était adapté ensuite, à la suite de ça j'ai cherché du boulot dans le milieu ordinaire, des stages, mais ça n'a pas fonctionné donc je me suis dit pourquoi pas m'orienter vers les EA	j'ai cherché du boulot dans le milieu ordinaire, des stages, mais ça n'a pas fonctionné donc je me suis dit pourquoi pas m'orienter vers les EA	Répertorier Chercher Adaptation Fonctionner orienter	Parcours orientation	travail
J8-157-61	Voilà et donc j'ai cherché et je me suis dit si c'est adapté ça va être adapté pour moi dans le monde du travail donc à voir, donc j'ai fait un stage et là j'ai trouvé à château Renault les ateliers du moulinet. J'ai été pris en stage, ça c'est très bien passé, le stage a duré 3 semaines, donc en 3 semaines j'ai vu que j'avais mes douleurs mais bon voilà je me suis dit que c'était adapté, on peut s'asseoir si ça va pas on peut en parler car à ce moment là	j'ai vu que j'avais mes douleurs mais ... je me suis dit que c'était adapté, on peut s'asseoir si ça va pas on peut en parler	Adaptation travail et douleur	Travail Adapté	travail
62	ce n'était pas le même directeur aussi à l'époque les gens étaient plus à l'écoute	les gens étaient plus à l'écoute	Etre plus à l'écoute	écoute	reconnaissance
J9-164-65	au bout du compte je suis intégré, je suis une personne qui travaille très vite qui fait des productions énormes sans faire attention à moi bien sûr	je suis une personne qui travaille très vite qui fait des productions énormes sans faire attention à moi	travail vite production énorme	Compétences professionnelles	Reconnaissance professionnelle
65-67	je me suis toujours dit qu'il fallait que je fasse vivre ma famille et pas m'occuper de moi ça je me suis toujours dit ça donc je me suis dit pourquoi je m'écouterai voilà je l'ai dit	pas m'occuper de moi... pourquoi je m'écouterai	Ne pas s'occuper de moi Ne pas m'écouter	Déni de reconnaissance	exclusion

J10-170-75	donc dès que j'ai fini Fontenailles je suis directement allé le voir et je lui ai dit bah voilà maintenant je suis libre donc on m'a fait une promesse donc si vous avez une place de libre vous me faites signe car je suis prêt du jour au lendemain ça peut être tout de suite ou le lendemain. Donc ça n'a pas tardé 1 mois ou 2 semaines après, je ne sais plus, j'ai été pris. Donc ça a très bien fonctionné dans les débuts	je suis allé le voir après fontenailles...on m'a fait une promesse ...si vous avez une place de libre Donc ça n'a pas tardé j'ai été pris ça a très bien fonctionné dans les débuts	Promesse de place pas tardé dans les débuts	Parcours de placement en EA	travail
J11-177	Jusqu'à ce que l'on m'ait demandé d'être régleur sur machines	demandé d'être régleur sur machines			
J12-179-83	1 an ½ après je faisais ma production c'est vrai que j'avais mal mais je le disais pas, il m'avait demandé à l'entretien si ça c'était arrangé j'avais dit oui c'était pas vrai mais j'avais du boulot je ne cherchais pas à comprendre de toute façon si on veut du travail on n'a pas le choix qu'on ait des douleurs ou pas il faut y aller et ya des fois où il vaut mieux rien dire sinon on n'avance pas	je faisais ma production... j'avais du boulot j'avais mal mais je le disais pas(...)je ne cherchais pas à comprendre il faut y aller (...) sinon on n'avance pas	productif Non prise en compte de sa propre douleur Volonté de réussir	Travail = douleur douleur	Reconnaissance capacité professionnelle non reconnaissance
J13-185-86	Oui, bon j'avais des douleurs j'avais mal mais bon voilà je faisais mon travail, j'avais pas trop de souci et bon	j'avais des douleurs j'avais mal mais ..je faisais mon travail, j'avais pas trop de souci	Douleur , Mal, souci travail	Travail = douleur	Reconnaissance

J14-188-93	<p>c'était ouvrier sur machine, de l'outillage, de la production par contre il m'avait bien centré comme quoi je faisais des productions énormes donc dès qu'il y avait des productions en retard ou autre chose</p> <p>Je manipulais des épaisseurs de tôles de 1 2 ou 3 mm c'était très très lourd mais je disais pas ça faisait hyper mal mais je disais pas, c'était dur mai je me battais moralement, il me fallait du boulot</p>	<p>ouvrier sur machine, de l'outillage, de la production ...je faisais des productions énormes</p> <p>c'était très lourd ... ça faisait hyper mal mais je disais pas, ... je me battais moralement, il me fallait du boulot</p>	<p>Faire des productions énormes</p> <p>Je me battais</p> <p>Je disais pas ça faisait hyper mal</p>	<p>Capacité professionnelle</p> <p>Identité cachée dissimulée</p> <p>Non reconnaissance douleur</p>	<p>Reconnaissance professionnelle</p> <p>identité</p>
J15-195-101	<p>Ah non , je n'ai jamais vu la personne que vous avez remplacé, il n'y avait personne qui venait avant me voir niveau social, heu monsieur , je ne l'ai jamais vu venir me voir ha non le problème c'est qu'ils ne vont pas en avant des personnes qui sont en EA et qui ont des difficultés le problème c'est que ce soit scolaire ou santé je sais qu'il faut produire , donner parce que c'est de la sous-traitance je comprend très bien mais il faut largement plus être en avant quand c'est difficile je sais que c'est pas simple mais il faut être à l'écoute d'eux</p>	<p>il n'y avait personne qui venait me voir ... je ne l'ai jamais vu venir me voir... ils ne vont pas en avant des personnes</p> <p>des personnes qui sont en EA ont des difficultés</p> <p>il faut largement plus être en avant quand c'est difficile</p> <p>il faut être à l'écoute d'eux</p>	<p>Ne pas venir voir</p> <p>Ne pas aller au devant des personnes</p> <p>Etre à l'écoute</p>	<p>Demande de plus d'écoute, des difficultés</p>	<p>Reconnaissance</p>

J16-I103-108	Oui ya pas assez d'écoute non la personne est là il faut bosser bosser ya pas d'écoute ya pas le respect de la personne de ce qu'elle est quoi même si la personne elle est embêtante ou chiant comme ils disent voilà moi je suis rentré dans l'encadrement j'ai entendu des choses qui étaient très difficiles : oh encore lui il va encore me faire chier c'est pas comme ça qu'on parle je sais que c'est difficile mais si la personne elle vient c'est qu'elle a besoin on est responsable ou on y est pas dans ce cas on assume on prend sur soi	pas assez d'écoute ya pas le respect de la personne je suis rentré dans l'encadrement j'ai entendu des choses qui étaient très difficiles si la personne elle vient c'est qu'elle a besoin on est responsable ou on y est pas dans ce cas on assume on prend sur soi	Pas écoute Pas de respect Besoin Assumer	Déni de reconnaissance	Exclusion (ne s'est pas senti bien dans l'encadrement)
J17-I110-112	C'est là que ça a déclenché puis ça m'a rajouté de la responsabilité puis j'ai été complètement perdu je savais qu'il fallait produire et courir à droite et à gauche et on me demandait de plus en plus et le fait de me mettre régleur alors là c'était fini	ça a déclenché... ça m'a rajouté de la responsabilité.. j'ai été complètement perdu... on me demandait de plus en plus le fait de me mettre régleur alors là c'était fini	Déclenché Responsabilité Perdu	Perte maîtrise	exclusion
J18-I114-115	Oui c'est sur puis j'ai perdu le contrôle de ma maîtrise, l'accumulation de toutet puis j'ai lâché	j'ai perdu le contrôle de ma maîtrise... j'ai lâché	Perte Lacher	perte abandon	exclusion
115-117	je n'ai jamais demandé ouvertement d'être régleur je me protégeais de faire ça parce que je savais que ça allait me faire trop et en plus ils ont insisté pour que j'y sois	je n'ai jamais demandé ouvertement d'être régleur... je savais que ça allait me faire trop	Pas de demande Faire trop	Reconnaissance difficultés	Identité (fragilisée)

117-120	on m'a fait croire des choses qui augmentent mes soucis et pour être sur de soi puis on perd confiance en soi et du coup c'est foutu on se bat puis après c'est des on-dits et ça devient très difficile surtout qu'on veut pas faire de mal on est là pour bosser pour trouver une solution	on m'a fait croire des choses qui augmentent mes soucis... puis on perd confiance en soi et du coup c'est foutu	Me faire croire Perte de confiance	Perte - Dénier de reconnaissance	Exclusion
120-121	, il aurait fait ça moins rapidement plus concentré sur les choses mais tranquillement quoi n'importe comment	fait ça moins rapidement plus concentré sur les choses mais tranquillement	Rapidement tranquillement	vitesse	temporalité
121-125	quand les gens ont un recul si ça va pas ou il te parle plus ou tu vas plus boire le café avec eux bah là du coup c'est une guerre , faut être au pied et aux ordres c'est pas comme ça que ça fonctionne dans la vie faut écouter les personnes pour qu'elles avancent, on a tous un petit quelque chose qui nous fait avancer y'en a c'est le bien être , le salaire y a plein de choses et ça ya pas d'écoute la dessus.	quand les gens ont un recul ... ils te parlent plus ou tu vas plus boire le café avec eux ... du coup c'est une guerre... ça fonctionne dans la vie faut écouter les personnes pour qu'elles avancent, on a tous un petit quelque chose qui nous fait avancer ...c'est le bien être , le salaire y a plein de choses	Recul, ne parle plus, guerre Avancer salaire bien être	Dénier de reconnaissance Perte de liens sociaux Faire avancer dans la vie	marginalisation intégration
J19-1127-130	aujourd'hui je ne suis plus dans cette entreprise grâce a vous. je suis en esat Mais j'ai toujours un recul, des pressentiments, des interrogations de la peur et toujours cette chose qui ne veut pas s'enfuir le souci de ne pas être sûr de moi. Ca a un effet sur les gens	j'ai toujours un recul, des pressentiments, des interrogations de la peur et toujours cette chose qui ne veut pas s'enfuir le souci de ne pas être sûr de moi.	Recul Pressentiment Peur Pas sur de moi	inquiétude	Se reconnaître identité
J20-1132	Je suis dans l'imprimerie, je travaille sur offset	Je suis dans l'imprimerie, je travaille sur offset	Imprimerie offset	travail	Identité professionnelle

J21-1134-136	Oui ça m'a fait peur parce qu'ils m'attendaient surtout pour ça et je ne voulais pas trop qu'ils croient en moi surtout déjà j'arrive là parce que j'ai des soucis et je veux continuer à travailler je me suis dit putain ça va recommencer c'est pas possible	Oui ça m'a fait peur parce qu'ils m'attendaient je ne voulais pas trop qu'ils croient en moi je veux continuer à travailler	Me faire peur M'attendre Vouloir Me croire	Peur que l'on croit trop en lui	Reconnaissance
J2-1137-140	y a une personne qui s'en va et il va y avoir besoin donc ils m'ont tout de suite mis là et j'ai pris peur et j'étais un petit peu en rupture quand j'ai commencé alors je leur ai dit je comprends que vous avez besoin mais en même temps je ne suis pas ici parce que vous avez besoin de moi mais je suis ici pour continuer à travailler.	j'ai pris peur et j'étais un petit peu en rupture je ne suis pas ici parce que vous avez besoin de moi mais je suis ici pour continuer à travailler.	Peur Rupture besoin	rupture	marginalisation
141-142	Voilà j'en ai parlé tout de suite à mon moniteur d'atelier du coup j'ai l'impression qu'il est un peu en recul maintenant	j'en ai parlé et j'ai l'impression qu'il est un peu en recul	Impression de recul	recul	Déni de reconnaissance
J22-1146	vous savez j'ai ralenti dans mon travail sauf que là je boost de temps en temps. je disais rien mais je les vois qu'il m'observe	j'ai ralenti dans mon travail	Vitesse travail	Respect du rythme	travail
146-148	C'est ce qui m'avait manqué en EA entre guillemets une stabilité avec un peu de responsabilité sur les autres mais pas trop ... Ici ils ont des façons de le dire et tout ça	M'a manqué en EA une stabilité avec un peu de responsabilité sur les autres mais pas trop. façons de le dire	Manque Stabilité Responsabilité Manière de dire	Attachement à une manière de travailler - cadre	travail
J23-1152-153	C'est l'échelle qui quand le barreau a cassé vous êtes arrivé vous avez foutu le barreau le plus solide quoi	C'est l'échelle qui quand le barreau a cassé vous êtes arrivé		Appui	Accompagnement
J24-1155-156	Au début j'étais réticent, je me suis dit encore une aide sociale qui va pas être à l'écoute, pas à mon écoute qui va pas être à l'écoute de ma famille	encore une aide sociale qui va pas être à l'écoute	Non écoute	Importance de l'écoute	Demande/attente

156-162	il a fallu aussi que je gère à une époque vous savez ces 1 an que j'ai rien eu pour travailler à cause de cette loi qu'ils avaient mis à la mdph comme quoi fallait pas travailler pendant 1 an avant pour avoir droit de toucher l'AAH, ça m'a foutu dans une panade, j'ai perdu 1 an d'assedic il a fallu trouver une solution la solution était de torcher le cul de mon beau père pour pouvoir y arriver puis ils m'ont renvoyé un dossier pour refaire et refusé, je suis retourné à l'EA de chateau et je me suis battu et j'ai rien dit c'est comme ça.	j'ai rien eu pour travailler à cause de cette loi... fallait pas travailler pendant 1 an... pour avoir droit de toucher l'AAH... j'ai perdu 1 an d'assedic... la solution était de torcher le cul de mon beau père pour pouvoir y arriver... je suis retourné à l'EA de chateau et je me suis battu et j'ai rien dit	travailler droit assedic AAH Se battre	Lutte pour la reconnaissance (sphère juridique)	reconnaissance
163-164	Au début je vous disais ce que j'avais envie j'étais réticent puis j'ai eu un ressenti, j'ai vu une écoute je me suis dit c'est bizarre, je vais tenter je verrai bien	je vous disais ce que j'avais envie ...j'ai eu un ressenti, j'ai vu une écoute	Envie Ressenti Ecoute	Sentiment de prise en compte	reconnaissance
J25-1166-173	Oui, y avait un doute puis après y a eu votre prestance votre apparition, cette gaieté qui a eu je sais pas ce truc cette façon d'être ouverte envers les gens quand quelqu'un vous appelle et vous dit quelque chose vous êtes là vous êtes à l'écoute vous prenez le temps, vous avez un rv bon bah vous parlez vous partez pas comme ça vous dites à la personne « on va voir on en reparle » mais vous le faites, ce que vous dites vous le faites vous ne restez pas comme certaines qui disent et 1 an après ya tjrs rien vous êtes là vous êtes présente envers la personne, vous appelez la personne vous êtes là quoi ! c'est hyper important	y a eu votre prestance votre apparition, cette gaieté ...cette façon d'être ouverte...vous êtes là vous êtes à l'écoute vous prenez le temps,...vous parlez...ce que vous dites vous le faites...vous êtes présente envers la personne,	Prestance apparition être là Ecoute parler dire faire	Importance de la posture et des démarches	Le professionnel (accompagnement)
J26-	j'ai eu des doutes ya des moments.	j'ai des doutes	Moments de doutes	doutes	Se reconnaitre

176-182	j'amenais des documents parce que j'en pouvais plus. Mais je vous demandais s'il y avait des possibilités, je vous demandais pas si vous pouviez me le faire mais vous me disiez « si tu veux je te le fais ya pas de souci » je me disais je voulais pas embêter la dame, il ne faut pas que j'en profite sauf que j'étais trop débordé quand je vous demandais de l'aide en fait vous le dites pas vous le savez alors du coup c'était le soulagement, je me suis dit que je pouvais faire confiance à cette personne là elle est sérieuse dans son métier et en plus une complicité sympathique et voilà	je vous demandais s'il y avait des possibilités, je vous demandais pas si vous pouviez me le faire je voulais pas embêter la dame(...), il ne faut pas que j'en profite je vous demandais de l'aide c'était le soulagement je pouvais faire confiance à cette personne là elle est sérieuse dans son métier et en plus une complicité sympathique	Demander pas embêter pas profiter aide, le faire faire confiance	Demande d'aide confiance	Demande/attente
183-187	Vous avez été à l'écoute par rapport à ce que j'ai dénigré de l'entreprise c'est pas rabaisser l'entreprise c'était dire surtout ce qu'il ne va pas envers l'entreprise et envers moi aussi bien sur sûr. Les choses qu'ils ont fait et qui n'avait pas lieu d'être quoi car ils ne vont pas assez à l'écoute c'est un gros souci c'est pour ça qu'il y a un gros problème dans cette entreprise là	Vous avez été à l'écoute par rapport à ce que j'ai	Ecoute	Démarche d'écoute	Demande/attente
188-191	Moi j'essayais de me battre pour cacher ce que j'avais quoi ce que j'avais pas dit et c'est là que j'ai paniqué, je me suis dit ils vont tout savoir j'avais déjà eu une inaptitude je me suis dit ça va recommencer donc j'ai craqué. A ce moment j'allais pas bien et vous m'avez aidé.	j'essayais de me battre pour cacher ce que j'avais quoi ce que j'avais pas dit et c'est là que j'ai paniqué, je me suis dit ils vont tout savoir	Cacher Ne pas dire Se battre	Combat pour ne pas être démasqué Fausse identité	Lutte pour la reconnaissance
J27-1193-194	Bien sur Quand on a été voir l'esat, oui vous me l'aviez proposé hé ba la c'était un soulagement	on a été voir l'esat... me l'aviez proposé ...c'était un soulagement	Voir Soulagement	soulagement	Reconnaissance

J28-1196-198	Avant c'était un doute j y croyais pas ça va être encore un endroit où je vais perdre mon travail, de toute façon on m'écoute pas on n'est pas dans les besoins de ma famille ou moi ça m'étonnerait j y croyais pas	j y croyais pas... de toute façon on m'écoute pas	Non croyance en l'autre Non écoute des besoins de ma famille	Non reconnaissance	exclusion
J31-1204-205	Je suis très anxieux et c'est le doute qu'on ne me croit pas, qu'on ne croit pas mes douleurs car je suis debout, je marche ...	doute qu'on ne me croit pas qu'on ne croit pas mes douleurs car je suis debout	Doute Ne pas croire	Non reconnaissance Non croyance en soi	exclusion
J32-1207-208	Oui c'est vrai mais j'ai toujours peur qu'il y ait quelque chose qui va venir et qui va dire ou faire que vous avez plus droit à rien	j'ai toujours peur ...que vous avez plus droit à rien	Peur de la perte de droit	Déni de reconnaissance	exclusion
J33-1210-213	Oui mais ça fait des années que j'ai ce truc là j'ai tellement demandé d'aide et que j'ai jamais eu d'aide quelque part donc et voilà j'ai ce doute et est ancré depuis 5, 6 ans et il est dur à partir je réalise toujours pas que je suis dans un milieu apf et que l'on croit en moi...	ça fait des années j'ai tellement demandé d'aide et que j'ai jamais eu d'aide quelque part ...ce doute est ancré...je réalise toujours pas... que l'on croit en moi...	Demande Ne pas avoir Doute croyance	Parcours de reconnaissance	reconnaissance
214-217	J'ai peur c'est normal avec le parcours que j'ai eu... tant qu'il y aura pas cet apaisement heu tout ce travail que j'ai fait que je suis ici et tout gérer, la famille, je serais dans le stress et dans le doute je n'ai qu'une hâte c'est d'attendre le savs pour qu'il vienne et que je leur explique	avec le parcours que j'ai eu.... tout gérer, la famille tant qu'il y aura pas cet apaisement, attendre le savs qu'il vienne et que je leur explique	Parcours Stress doute Expliquer	Se faire reconnaître	Lutte pour la reconnaissance
J35-222-223	Oui elle est petite comme vous, elle m'a fait penser à vous j'ai parlé beaucoup de vous aussi. Je lui ai dit que tout s'est déclenché quand je vous ai rencontré	j'ai parlé beaucoup de vous aussi. Je lui ai dit que tout s'est déclenché quand je vous ai rencontré	Parler dire rencontrer déclencher	La parole	La reconnaissance

J36-I225-228	Oui mais je ne veux pas re-renter dans ce qui s'est passé que là quand je travaille les gens prennent du recul et par rapport à mes soucis j'ai encore du mal à aller les voir et dire bah la aujourd'hui sur la machine j'arrête un peu car je suis foutu mais je le fais pas mais faut que ça vienne	par rapport à mes soucis j'ai encore du mal à aller les voir... faut que ça vienne	Temps pour confiance	Besoin de temps pour confiance	temporalité
J37-I230-231	Oui tout a fait c'est pas évident c'est un travail en soi, je me suis permis d'aller voir la psychologue aussi	c'est pas évident c'est un travail en soi, je me suis permis d'aller voir	Se permettre Travail sur soi	permission	Autonomie
J39-I235	Pourquoi je vous dis ça parce que personnellement je pensais pas aller voir...	personnellement je pensais pas aller voir	Aller voir	Prise d'initiative	Autonomie
J40-I237	Oui je sais mais c'est moi qui me suis permis	C'est moi qui me permets	Se permettre	permission	autonomie
J41-I239-240	Elle est à l'écoute mais je la sens réticente. Ce que j'ai aussi, j'ai peur de faire du mal aux gens et qu'après ils ne croient plus en moi et ça me met mal à l'aise.	j'ai peur de faire du mal aux gens et qu'ils ne croient plus	Peur de ne pas être cru	Déni de reconnaissance	exclusion

Analyse de l'entretien de Nolwenn

Séquence	Entretien	Unité de sens	Mots Clés	Thèmes	Catégories/concept s
Z1 – 113	<i>Mme N. Z. salariée à l'entreprise adaptée depuis 1983</i>	Salariée depuis plusieurs années		Identité professionnelle	Identité
Z2 – 115	<i>comme j'ai un statut de cotorep handicapé</i>	Statut handicapé	statut	Identité stigmatisé	identité
5-7	<i>cela veut dire une revalorisation de mon existence...c'est-à-dire je peux...grâce à ce ...cet établissement aller chercher mon pain en ayant la dignité de dire je ne suis pas assistée.</i>	Travail/entreprise revalorisation de ma vie Dignité – non assistée	Travail valeur dignité	Valeur du travail et acquisition dignité autonomie	travail
7-8	<i>J'ai travaillé pour ça , on me verse un salaire et donc je peux..je peux avoir la tête haute et</i>	on me verse un salaire donc je peux avoir la tête haute	Travail, salaire Tête haute	Aspect financier permet autonomie	travail
8-9	<i>dire aux gens qui sont à côté de moi.. je suis...j'ai le statut d'handicapé mais je travaille...</i>	Dire j'ai le statut d'handicapé mais je travaille...	Statut travailleur pas que handicapée	Statut TH	identité
9-10	<i>j'ai travaillé pour payer ce n'est pas un dû... je trouve ça important. Important pour moi au niveau moral ...</i>	Travail important au niveau moral ce n'est pas un dû	Travail moral non dû	Valeur du travail : équilibre psychique, autonomie	travail
11	<i>je me dis je suis capable de travailler...je suis capable d'effectuer un travail...</i>	capable de travailler	Capacité professionnelle	capacité professionnelle	Reconnaissance
Z3 13-15	<i>Mon travail consiste à tester les pièces...on tourne une vis et la machine elle fait le reste...Et ensuite je conditionne... c'est la machine qui fait tout..même si mon travail ce n'est pas un travail évolué.</i>	la machine elle fait le reste. la machine qui fait tout.. mon travail n'est pas un travail évolué.	Travail non évolué	reconnaissance Non évolué	travail
16-19	<i>On m'a proposé de prolonger mon activité c'est donc que l'on est satisfait de moi...sinon on me l'aurait pas demandé. Y en a qui ont pris leur retraite on leur a pas demandé de rester ...moi mon chef m'a demandé si je pouvais jouer les prolongations j'ai sauté sur l'occasion</i>	Demande de prolonger mon activité car mon chef est satisfait de moi	Rester prolonger satisfait	Reconnaissance par le supérieur	identité

Z4 23-25	<i>Je pense que les collègues, l'entourage, le fait de se lever le matin ... de faire du covoiturage Comme j'ai une voiture c'est moi qui emmène tous les jours 3 collègues au travail et de me dire que je suis utile à la société...</i>	les collègues, l'entourage, le fait de se lever le matin je suis utile à la société	Collègues Se sentir utile	Reconnaissance	travail
25-26	<i>effectivement j'ai des problèmes mais on m'aide à les gérer ici...</i>	j'ai des problèmes mais on m'aide ici	Problèmes aide	Besoin aide	reconnaissance
26-27	<i>il y a aussi le contentement le matin de dire à une collègue « ben tiens bonjour comment tu vas »</i>	contentement de dire à une collègue	Dire	Echange collègues, réseau	travail
27-28	<i>que je n'aurais plus quand je serais à la retraite...j'ai peur de l'isolement...voilà...je cherchais le mot...j'ai peur de l'isolement</i>	peur de l'isolement	isolement	solitude	Retraite
28-30	<i>donc ce qu'il faudrait c'est une retraiteheu comment ...progressive...que l'on s'habitue à...à se dégager ...du travail ...que ce ne soit pas une coupure brusque ...</i>	Retraite = coupure brusque-Besoin de se dégager du travail	Coupure , se dégager	Coupure brusque du travail	Retraite
Z7 36-39	<i>ici on est comme dans un cocon...si vous voulez ...on nous porte...enfin on nous porte pas ...mais on a la sensation que quand on a un problème vous êtes là pour le résoudre...ma chef est là...il y a toujours quelqu'un...qui prend le relais donc...on a un parachute...</i>	Entreprise adaptée un cocon, on nous porte, résolution des problèmes, parachute	Relais Parachute Résolution de problèmes cocon	réseau accompagnent dans l'EA	EA
39	<i>que je n'aurais pas quand j'aurais la retraite.</i>	Retraite plus d'aide	Pas d'aide	Retraite = perte	retraite
41-42	<i>je n'ai pas les éléments pour les trouver...et c'est ça qui me fait une peur bleue.</i>	me fait une peur bleue	Peur	Peur	Retraite
Z11-48-49	<i>Cela ne me paraît pas insurmontable maison va me remercier et la suite il n'y aura plus rien.</i>	il n'y aura plus rien.	rien	solitude	Retraite
50-53	<i>quand hier il y a eu M qui est revenu ...j'ai entendu des réflexions « qu'est ce qui fous là lui il est à la retraite à embêter les gens qui travaillent... c'est pas (gentil)...si moi je reviens ils vont avoir la même image que lui...c'est pas la peine que je revienne...</i>	si moi je reviens ils vont avoir la même image que lui	image	Image de soi	reconnaissance

Z12 56-61	<i>mais je me conditionne à partir ...en janvier quand je vais dire je pars fin 2012 donc dans ma tête je m'attendrais à cette rupture là...je me conditionne à partir ..mais j'avoue cela me fait peur...</i> <i>je me dis que je vais me retrouver dans ma maison..toute seule...donc un petit peur de ménage...un petit peu de télévision ...et le reste ? on ne va pas visiter les magasins tous les jours ? Au niveau culturel ici il n'y a pas grand-chose on a vite fait le tour.</i>	je me conditionne à partir ...mais j'avoue cela me fait peur ... je vais me retrouver toute seule	Conditionnement Partir Peur solitude, ennui	Préparation Ennui	Départ EA Retraite
Z16 72-73	<i>Le fait que je sois handicapée peut être que je réagis mal par rapport à cela. Il y a peut être des gens qui réagissent mieux...</i>	handicapée peut être que je réagis mal	Reconnaissance de ses difficultés de réactions	Se reconnaître	identité
73-77	<i>quand on a été préparé (à la retraite) c'est plus facile. Je connais un couple qui a divorcé au moment de leur retraite... La retraite progressive les aurait peut être aidé</i>	quant on a été préparé (à la retraite) c'est plus facile	Préparation retraite	Préparation progression	Retraite
78-80	<i>Vous aussi vous verriez les problèmes...tiens celui là il s'ennuie...celui là il s'en sort bien...Cela pourrait étoffer votre rôle d'assistante sociale...cela justifierait encore plus votre rôle...sans vouloir vous...</i>	pourrait étoffer votre rôle d'assistante sociale...cela justifierait encore plus votre rôle	Etoffer, justifier mon rôle	Demande plus d'intervention sociale	Pôle social
Z17-83	<i>oui pour apprendre l'art de la retraite...</i>	apprendre la retraite...	Préparation à la retraite	Apprentissage	Retraite
84-87	<i>Quant on rentre dans une telle entreprise, il faut un temps d'adaptation cela ne se fait pas du jour au lendemain ...certains ne font pas leur rendement au début mais en leur laissant du temps ils vont le faire et bien la retraite c'est le même système ...mais dans le sens inverse</i>	dans une telle entreprise, il faut un temps d'adaptation ...et bien la retraite c'est le même système...mais dans le sens inverse	Temps d'adaptation travail et retraite	Importante du temps adaptation	Retraite
88	<i>il faut apprendre à aménager son temps ...sinon je vais vite m'ennuyer et tourner en rond dans ma maison.</i>	apprendre à aménager son temps	apprendre	Apprentissage gestion du temps pour éviter l'ennui	La retraite

Analyse lettre remerciement Justin

Entretien	Unité de sens	Mots Clés	Thèmes	Catégories/concepts
Remerciement pour toute l'aide que vous fournissez au sein de l'entreprise	Remerciement pour toute l'aide	Aide	aide	Accompagnement
C'est votre travail mais sachez que vous le faites avec une élégance hors du commun	vous le faites avec une élégance	Manière de faire	Méthode	accompagnement
Je n'ai jamais rencontré dans tout mon parcours	rencontré dans tout mon parcours	La rencontre parcours	La relation	accompagnement
Vous avez une conviction à toute épreuve qui nous pousse à tout vous dire	conviction qui nous pousse à tout vous dire	Conviction Vous parler		
Et vous êtes à l'écoute des personnes	être à l'écoute	écoute	écoute	
Nous vous faisons entièrement confiance	Nous vous faisons confiance		confiance	
On sait qu'elle sera pris en compte et au sérieux et pas repoussé dans l'indifférence	elle sera pris en compte ...repoussé dans l'indifférence	Pris en compte Pas d'indifférence		Reconnaissance
Je me suis senti en confiance, je peux tout vous dire	Je me suis senti en confiance		confiance	
Vous m'avez fait comprendre que malgré mon handicap qui ne se voit pas			Se reconnaître	reconnaissance
Toutes ces années à me battre pour continuer à travailler malgré mes arrêts et des personnes non à l'écoute... sans rien dire	me battre pour continuer à travailler	Se battre	combat	Lutte reconnaissance
J'avais peur de plus pouvoir donner de moi et pour ma famille	plus pouvoir donner de moi	Pouvoir - donner	Capacité	Reconnaissance
Mon stage (en ESAT) m'a ouvert les yeux sur mon vrai handicap	ouvert les yeux sur mon vrai handicap	Ouvert les yeux Vrai handicap	handicap	Reconnaissance

Je me sens bien moralement, les douleurs sont toujours là et seront toujours là	douleurs sont là et seront toujours là	Etre là	Vivre avec douleur	Reconnaissance
Je suis vos conseils de ne pas m'inquiéter et de faire ce que je peux, je force moins et j'arrive à m'arrêter mais c'est difficile.	suis vos conseils	conseils		Aide
a la reprise lundi (en EA) ma responsable m'a dit si les vacances c'étaient bien passé avec un sourire hypocrite et je me suis senti très mal		Non reconnaissance par sa responsable de ses difficultés	non reconnaissance	Déni de reconnaissance
J'ai compris que je ne suis rien pour eux	je ne suis rien pour eux	Etre rien	Non reconnu	Déni de reconnaissance
Cela m'a fait comprendre qu'ils ne prenaient pas cela au sérieux et ne comprenaient pas l'importance et les difficultés de chacun	ne prenaient pas cela au sérieux ne comprenaient pas les difficultés de chacun	Pas au sérieux, pas compris	Non reconnu	Déni de reconnaissance
Beaucoup d'autres personnes ont besoin de vos compétences et ne le savent pas	d'autres personnes ont besoin de vos compétences	Avoir besoin – non savoir	besoin	
Ils ne vont pas vous voir car eux aussi ont peur	Ils ne vont pas vous voir	Venir vous voir	rencontre	
Je leur dit de vous faire confiance		confiance		Sentiment
Je leur explique mon parcours pour qu'il fasse ce fameux bond en avant qui peut tout changer	Faire un bond en avant qui peut tout changer	Changer Bond en avant	Changement	évolution
Merci pour ce que vous êtes	ce que vous êtes	être	identité	Le professionnel
D'avoir eu la chance de vous avoir croisé dans ma vie	chance de vous avoir croisé	croiser	rencontre	accompagnement
Ne changez jamais	changer		changement	
Avec tout mon respect	mon respect		respect	

Définition de poste et fiche de fonction

Notre définition de fonction

1/ IDENTIFICATION DU POSTE

RESPONSABLE DU POLE SOCIAL	Classement:	Agent / Ouvrier	
		Administratif	
		Technicien	
		Agent de Maîtrise	X

☛ Sécurité du personnel et des biens

- Connaître et faire respecter les consignes générales et particulières de sécurité
- Signaler au supérieur hiérarchique direct les postes et machines dangereux et non conformes
- Promouvoir la sécurité des travailleurs, à tous les niveaux
- Laisser libre les accès aux extincteurs et aux moyens de coupure (vérification du bon état de ceux-ci)
- Veiller à l'ouverture et à la fermeture des locaux
- Maintenir son bureaux et les locaux environnants propres (salle de réunion, toilettes ...)
- Signaler, si nécessaire, les besoins en matériels de bureaux au responsable chargé des commandes

☛ Rôle d'encadrement

- Faire respecter et appliquer les horaires en vigueur, la discipline et le règlement intérieur
- Promouvoir l'évolution et la formation du personnel
- Respecter les clients, dans toutes les formes de communication
- Maintenir une bonne ambiance dans le groupe
- Etre force de proposition en termes d'amélioration continue de l'accompagnement et de l'encadrement social et professionnel dans le processus de management des ressources

☛ Accompagnement et suivi des salariés dans la vie sociale

- Aider et accompagner les Travailleurs handicapés dans l'établissement des renouvellements de reconnaissance de travailleurs handicapés
- Travailler en collaborations avec les intervenants sociaux extérieurs (tuteurs, curateurs, assistante sociale, associations...) pour venir en aide aux travailleurs en difficulté
- Informer et conseiller le personnel sur les aides techniques extérieures à l'entreprise.
- Avertir les personnes physiques ou morales concernées dès la prise de connaissance d'éléments pouvant mettre en jeu la santé de la personne.
- Evaluer et faire le bilan avec le salarié des actions mises en œuvre.
-

☛ Accompagnement et suivi des salariés dans la vie professionnelle

- Gérer les sorties en milieu ordinaire

- Gérer les réorientations des salariés et les accompagner vers des organismes spécialisés
- Encadrer et suivre (remplir la documentation, établir des bilans ponctuels, envoyer les questionnaires de satisfaction...) les mises à disposition en collaboration avec le service commercial et le Responsable RH
- Participer activement et directement ou avec l'aide des représentants légaux, à la conception ou à la mise en œuvre d'un projet individualisé (formation, intégration dans une autre structure, changement de métier...)
- Accéder à toutes les informations et documents nécessaires relatifs à l'accompagnement et au suivi du personnel concerné tout en respectant, au sein et en dehors de l'entreprise, une totale confidentialité.
- Mettre en place des actions individualisées et adaptées aux besoins de chacun favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion du personnel, et engagées dans un consentement éclairé systématiquement recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, rechercher le consentement de son représentant légal.
- Rendre compte au Responsable RH ou tout autre personne pouvant lui être substituée, de toutes informations d'une importance telle qu'elles influenceraient la place du salarié au sein de l'entreprise.
- Remplir avec le salarié et son responsable, le rapport d'atelier nécessaire au renouvellement de la RTH.
- Evaluer et faire le bilan avec le salarié des actions mises en œuvre.
- Participer activement à la mise en place de formations de groupe ou individuelles encourageant le développement intellectuel, l'autonomie financière et autres types de formation liée à la socialisation de l'individu.

☛ Gestion administrative

- Se conformer à la certification ISO 9001 V 2000 dans :
 - o L'utilisation des documents du secteur concerné
 - o Les propositions de modification des fiches qualité si cela s'avère utile
 - o Garder à porter de main la carte « charte qualité »
- En cas d'utilisation de véhicules de services, avoir à porter de main en cas de contrôle l'attestation de l'employeur sur la possibilité d'utiliser le véhicule.
- Etablir de comptes-rendus de visites et de réunions au Responsable RH dans une optique d'optimisation de la communication au sein du service RH.

☛ Environnement

- Sensibiliser le personnel aux règles environnementales
- Veiller au tri des déchets (cartons, papiers, magazines, déchets divers)
- Veiller à minimiser les produits consommables
- Veiller aux économies d'énergie (éclairage, chauffage etc.)
- Participer à l'évolution et l'application du système environnemental (ISO 14001)

☛ Responsabilité dans la structure

- Rattaché au Responsable RH ou toute autre personne pouvant lui être substituée
 - Responsabilités liées aux descriptions du poste
- Responsabilité appréciée en cas d'accident de travail inhérent au non respect des règles de sécurité

Fiche de poste de Timothée

INTITULE EMPLOI	CHARGE D'INSERTION
Niveau Requis	Niveau V tel que requis par la CCNT66 ou niveau VI <i>Grille Moniteur d'atelier 2nd classe (si niveau V) ou autre suivant le niveau</i>
Position hiérarchique	Lien hiérarchique : Directeur Lien fonctionnel : les moniteurs, le personnel administratif et médico-social. Liens externes : les partenaires économiques, commerciaux et médico-sociaux des établissements de travail protégé.
Mission Principale	Assure des activités de formation au bénéfice des personnes handicapées adultes dans les domaines de la formation personnelle sociale et professionnelle. Il aide à résoudre des problèmes à finalité professionnelle, posés par différents publics. Il informe, conseille et aide les personnes à effectuer des choix et à prendre des décisions raisonnées. Il mobilise des techniques ou sollicite des services et des partenaires dans le domaine de l'évaluation, l'orientation, la formation et l'emploi.

Compétences principales	<ul style="list-style-type: none"> - Etre capable de mettre en œuvre la politique associative en matière de promotion professionnelle des travailleurs en situation de handicap. - Etre capable de fixer des objectifs et de définir les moyens permettant d'y parvenir. - Etre capable d'élaborer les projets d'insertion professionnelle en les associant à un projet d'insertion sociale.
Compétences secondaires	<ul style="list-style-type: none"> - Exercer une mission d'accueil, d'écoute, de conseil et d'analyse de l'ensemble des demandes formulées par les usagers en ce qui concerne leurs projets de vie. - Etre capable de mettre en place des actions au bénéfice de l'utilisateur tel que la recherche de stage, de mises à disposition,... - Etre capable de diriger la gestion des dossiers des personnes susceptibles d'être réorientées. - Contribuer à la création de nouvelles actions pour la mission du service. - Diffuser les informations sur le travail effectué en collaboration avec les services.
Compétences liées au poste de travail sur l'établissement de :	
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des techniques de recherche d'emploi - Connaissances en matière de formation.
Obligations professionnelles	Discretion professionnelle et rigueur.

Cette liste de compétences, connaissances et obligations professionnelles ne présente pas un caractère exhaustif et pourra être adaptée ou complétée en fonction de l'évolution des besoins.

Fiche de fonction d'Adèle

LE CHARGE DE L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNEL

La fonction s'articule autour de trois notions :

- Démarche auprès des entreprises
- Suivi des stages, des prestations de service, des mises à disposition et des embauches en entreprises
- Recueil des demandes de stages de formation continue et mise en place du plan de formation avec la direction.

L'aspect technique

Le chargé de l'insertion sociale et professionnelle prospecte les entreprises afin de leur présenter l'établissement et sa population.

Il sensibilise les employeurs aux problèmes de l'emploi dans le milieu du travail protégé et leur rappelle leurs obligations concernant les dispositions législatives.

Il les encourage et les informe sur les capacités de ces travailleurs, et sur les différentes possibilités d'emplois : stage, prestations de service, mise à disposition, embauche à plus ou moins long terme.

Il a la responsabilité de l'organisation de ces missions et en assure un suivi permanent avec le travailleur handicapé et l'entreprise.

Le chargé d'insertion sociale et professionnelle accompagne l'usager avec l'aide de son référent et de son coordinateur dans la construction, la réalisation et la consolidation de son projet individuel dans sa partie professionnelle.

Il est le garant des réalisations des projets touchant à la formation professionnelle, à la mise à disposition en entreprise et aux prestations de service réalisées hors des murs.

Cette fonction nécessite un travail en équipe avec les différents acteurs des Ateliers du Grain d'or ainsi qu'un travail en partenariat avec les personnes de référence de chaque usager.

Le chargé d'insertion sociale et professionnelle assure cette coordination au sein de l'établissement.

Le but est de promouvoir les personnes handicapées, de favoriser leurs apprentissages nécessaires à l'autonomie afin de les aider à élaborer un projet professionnel dans le respect de leur projet individuel et de son adéquation dans sa vie sociale.

Pour pérenniser cette promotion, il est nécessaire d'assurer un accompagnement régulier pendant le temps nécessaire et mettre en place le relais à cet accompagnement.

En concertation avec le moniteur ou le chef d'équipe, il propose au travailleur handicapé la possibilité d'effectuer un stage en formation continue et se charge de l'organisation et du suivi.

L'aspect pédagogique

Le chargé d'insertion sociale et professionnelle doit avoir une bonne connaissance du travailleur au travers de son dossier, de son projet, afin de le conseiller, l'orienter, l'accompagner, le soutenir pour une meilleure insertion au sein de l'entreprise et dans la vie quotidienne.

Le suivi est fonction des individus, des lieux et de leurs projets individualisés ou professionnels.

Le chargé d'insertion sociale et professionnelle intervient dans le cadre des projets de formation en lien avec les moniteurs référents ou chef d'équipes:

- La recherche de formations, d'organismes, de financements.
- L'organisation, la gestion et la coordination des actions de formation et de soutien en lien avec l'éducateur chargé des activités de soutien éducatifs.
- L'aide dans la recherche d'emploi si la demande est exprimée.
- La démarche, la prospection, la recherche de stages en entreprises (milieu ordinaire ou protégé)
- La mise en œuvre des relations avec les employeurs, les partenaires et la construction de réseaux.
- La mise en place, la coordination et le suivi (bilans) des mises à disposition, des prestations de services hors des murs, des stages, des découvertes d'entreprises, d'autres structures de travail.
- La constitution des dossiers pour les employeurs (CAE, CIE, Aides à l'embauche, primes AGEFIPH...)

L'aspect éducatif et social

Le chargé d'insertion sociale et professionnelle s'inscrit dans l'équipe en apportant un soutien au travailleur handicapé dans l'élaboration de son projet individualisé ou professionnel. Il participe aux réunions et se concerta avec le moniteur ou le chef d'équipe pour effectuer une évaluation des compétences.

Il travaille en réseau avec différents partenaires : services publics de l'emploi (ANPE, Prométhée 41), Passerelle 41, MDPH, organismes sociaux, tutélaires, familles... Une collaboration s'avère indispensable pour une insertion réussie.

Le chargé d'insertion sociale et professionnelle a pour mission :

- L'accueil, l'écoute de la personne handicapée en partenariat avec son référent et son coordinateur dans le respect de son projet individuel.
- L'analyse de la demande de la personne handicapée
- Le montage et la conduite des projets touchant à la formation professionnelle, à la mise à disposition en entreprise et aux prestations de service réalisées hors des murs dans le respect du projet individuel de l'utilisateur
- La mise en place de l'accompagnement des personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle – Passage de relais
- Le suivi et les relations avec les autres partenaires du projet
- La résolution des problèmes d'hébergement, de transport, d'aide afin de faciliter l'insertion

Arrêté du 13 février 2006 relatif aux critères d'efficience réduite ouvrant droit aux aides de l'Etat pour les entreprises adaptées.

NOR: SOCF0610305A

Le ministre délégué à l'emploi, au travail et à l'insertion professionnelle des jeunes et le ministre délégué à la sécurité sociale, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la famille,

Vu le code du travail, et notamment ses articles L. 323-31 et R. 323-64 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur pour le reclassement professionnel et social des travailleurs handicapés en date du 4 novembre 2005 ;

Vu l'avis du Conseil national consultatif des personnes handicapées en date du 23 novembre 2005,

Arrêtent :

Article 1

En application de l'article R. 323-64 du code du travail, les critères déterminant l'efficiences réduite et ouvrant droit à l'aide au poste et à la subvention spécifique pour les personnes handicapées recrutées par les entreprises adaptées ou les centres de distribution de travail à domicile et non proposées par le service public de l'emploi ou les organismes de placement spécialisés sont :

Soit :

- la sortie d'un établissement ou service d'aide par le travail (ESAT) ou un changement d'entreprise adaptée (EA) ou de centre de distribution de travail à domicile (CDTD) ;

Soit :

- l'absence d'emploi depuis au moins un an à compter de la date de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, associée à un des critères ci-après :

- la sortie ou le suivi d'une institution sanitaire, et notamment :

1. Centre hospitalier régional (CHR) ;

2. Centre hospitalier spécialisé (CHS) ;

3. Centre de rééducation fonctionnelle (CRF) ;

- la sortie d'une institution ou services spécialisés,

1. Institut médico-éducatif (IME) ;

2. Institut d'éducation motrice (IEM) ;

3. Institut médicoprofessionnel (IMPRO) ;
 4. Service d'accompagnement médicalisé pour adultes handicapés (SAMSAH) ;
- le suivi par un service d'accompagnement social :
1. Service de soins et d'aide à domicile (SSAD) ;
 2. Service d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD) ;
 3. Service d'aide à la vie sociale (SAVS) ;
- le passage par une entreprise d'insertion (EI).

Article 2

Le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 13 février 2006.

Le ministre délégué à l'emploi, au travail
et à l'insertion professionnelle des jeunes,
Gérard Larcher

Le ministre délégué à la sécurité sociale,
aux personnes âgées,
aux personnes handicapées
et à la famille,
Philippe Bas

Art. D. 5213-59. Pour bénéficier de la subvention d'installation, le travailleur handicapé s'engage à exploiter personnellement l'entreprise indépendante ainsi qu'à exercer personnellement la profession libérale en vue de laquelle la subvention est sollicitée.

Art. D. 5213-60. Le remboursement de la subvention est exigible en cas d'utilisation à des fins autres que celles pour lesquelles elle a été consentie, de non-exploitation du fonds ou d'abandon non justifié de la profession par l'intéressé.

Art. D. 5213-61. L'inspection du travail est habilitée à contrôler l'utilisation de la subvention.

Sous-section 3. Entreprises adaptées et centres de distribution de travail à domicile

Note
Voir circulaire DGERP 2006/08 du 7 mars 2006 (BO J.R. 2006/4) relative aux entreprises adaptées et centres de distribution de travail à domicile, complétée par note DGERP 2006-21 du 5 juillet 2006 (BO J.R. 2006/8) traitant notamment de l'aide au poste.

Art. L. 5213-13. Les entreprises adaptées et les centres de distribution de travail à domicile peuvent être créés par les collectivités ou organismes publics ou privés, notamment par des sociétés commerciales. Pour ces dernières, ils sont constitués en personnes morales distinctes.

Les entreprises adaptées et les centres de distribution de travail à domicile concluent avec l'autorité administrative un contrat d'objectifs valant agrément.

Note
Certains marchés ou certains lots d'un marché peuvent être réservés aux ateliers protégés mentionnés à l'article L. 323-31 CT ou aux centres d'aide par le travail mentionnés à l'article L. 344-2 CASF. Dans ce cas, l'exécution de ces marchés ou de ces lots est réalisée majoritairement par des personnes handicapées qui, en raison de la nature ou de la gravité de leurs déficiences, ne peuvent exercer une activité professionnelle dans des conditions normales. L'avis de publicité fait mention de la présente disposition (art. 54-IV du code des marchés publics ; décret 2004-1298 du 26 novembre 2004, JO 30).

Art. L. 5213-14. Les dispositions du présent code sont applicables aux travailleurs handicapés salariés des entreprises adaptées et des centres de distribution de travail à domicile.

Note
• Depuis le 1^{er} janvier 2007, les travailleurs handicapés employés par des entreprises adaptées ou des centres de distribution de travail à domicile contribuent au régime d'assurance chômage comme les autres salariés (circ. Unédic 2006-22 du 7 septembre 2006).
• La décision de la Cotorep de modifier le classement en invalidité d'un travailleur handicapé employé par un atelier protégé et de proposer, en raison de son classement en catégorie C, un essai en centre d'aide par le travail, constitue une cause réelle et sérieuse de licenciement. L'employeur ne pouvant plus le maintenir dans son établissement qu'il n'est plus habilité à le recevoir (Cass. soc. 20 septembre 2006, n° 05-41-501, BC V n° 275 ; RJS 12/06 n° 1528 ; JCP éd. S 2006, 1919, note P-Y Verkindt, CSB 2007 S. 17).
• La décision de la Cotorep s'impose tant à l'atelier protégé qu'à l'intéressé ; ne constitue pas un licenciement la rupture du contrat intervenue suite à la décision de la Cotorep retenant que la personne serait moins en difficulté dans un centre d'aide par le travail de sorte qu'il y avait lieu de mettre fin à l'essai (Cass. soc. 7 février 2007, n° 05-45-300, BC V n° 21 ; RJS 4/07 n° 498 ; JCP éd. S 2007, 1203, note P-Y Verkindt, RDT mai 2007, CH, 323, M. Vercelet).

• L'affectation des travailleurs handicapés dans une entreprise adaptée, qui dépend d'une décision de la commission des droits et de l'autonomie, et le statut des entreprises adaptées et des travailleurs handicapés qu'elles emploient sont incompatibles.

avec l'application des dispositions de l'annexe VII de la convention collective des entreprises de propriété organisant à l'égard d'autres employeurs, qui ne sont pas soumis aux mêmes dispositions, la reprise du personnel en cas de perte d'un marché (Cass. soc. 11 mars 2009, n° 07-41-636, BC V n° 78 ; RJS 5/09 n° 477). Antérieurement, la Cour de cassation avait jugé que, si les entreprises exploitant un atelier protégé sont tenues d'employer des personnes handicapées à concurrence d'au moins 80 % de leurs effectifs, elles ne sont pas pour autant exclues du champ d'application de l'annexe VII de la convention collective du nettoyage ; elles doivent reprendre les contrats de travail lorsqu'elles succèdent à un prestataire de services sur un marché du nettoyage (Cass. soc. 29 juin 1994, RJS 10/94 n° 1221).

• La substitution à la fourniture de plats préparés par un traiteur extérieur d'un service de restauration intérieur assuré par un atelier d'apprentissage professionnel destiné aux travailleurs handicapés et encadrés par des éducateurs spécialisés ayant modifié la nature et l'objet de l'entité dont relevaient les salariés, il n'y a pas matière à appliquer l'article L. 1224-1 CT (Cass. soc. 12 juillet 2010, n° 09-41-403, RJS 10/10 n° 723 ; CSB 2010 S. 273).

Art. L. 5213-15. Le travailleur handicapé employé dans une entreprise adaptée reçoit un salaire fixé compte tenu de l'emploi qu'il occupe et de sa qualification par référence aux dispositions légales ou stipulations conventionnelles applicables dans la branche d'activité.

Ce salaire ne peut être inférieur au salaire minimum de croissance déterminé en application des articles L. 3231-1 et suivants.

Le travailleur en entreprise adaptée bénéficie en outre des dispositions prévues au livre III de la troisième partie relatives à l'intéressement, à la participation et à l'épargne salariale.

Note
• Sur la portée des obligations s'imposant à l'employeur, notamment en matière de rémunération, voir Cass. soc. 8 juin 1994, BC V n° 193. Sur le droit à une prime d'ancienneté prévue par la convention collective, voir Cass. soc. 28 janvier 1998, n° 96-44-456, RJS 3/98 n° 388 et 29 juin 1999, n° 97-44-333, BC V n° 316 ; RJS 8-9/99 n° 1164 ; Dr. Soc. 1999, p. 957.

• La prime de vacances prévue par la convention collective est due au salarié en sus du salaire minimum. Le litige ayant pour seul objet la fixation de la rémunération devant être versée au travailleur handicapé en application des dispositions de l'article L. 323-32 IL, 5213-15) CT et le juge judiciaire n'avait pas à se prononcer sur la participation de l'Etat à la charge liée à la garantie de ressources, il n'y a pas lieu à question préjudicielle au profit de la juridiction administrative (Cass. soc. 24 novembre 2004, n° 02-45-662, BC V n° 299 ; RJS 2/05 n° 233 ; CSB 2005 S. 59 ; Dr. Soc. 2005, p. 220 ; voir également Cass. soc. 12 janvier 2005, n° 02-45-822, Chénier c/ Ets Arphé Soud'Helpe).

• Le délai qui s'est écoulé entre la publication de la loi du 17 janvier 2002 et la publication de son décret d'application du 23 décembre 2004 revêt, eu égard à la nature des mesures à prendre, un caractère fautif et justifie la condamnation de l'Etat à indemniser une association du préjudice subi de ce fait (CE 27 juillet 2005, n° 261694, RJS 11/05 n° 1152).

Art. L. 5213-16. Un ou plusieurs travailleurs handicapés employés dans une entreprise adaptée peuvent être mis à la disposition provisoire d'un autre employeur dans des conditions prévues par l'article L. 8241-2 et suivant des modalités précisées par décret.

Art. L. 5213-17. En cas de départ volontaire vers l'entreprise ordinaire, le salarié handicapé démissionnaire bénéficie, au cas où il souhaiterait réintégrer l'entreprise adaptée, d'une priorité d'embauche dont les modalités sont déterminées par décret.

Art. L. 5213-18. Bénéficient de l'ensemble des dispositifs prévus au livre I^{er}, les entreprises adaptées et les centres de distribution de travail.

Toutefois, le bénéfice de ces dispositifs ne peut se cumuler, pour un même poste, ni avec l'aide au poste mentionnée à l'article L. 5213-19, ni avec aucune aide spécifique portant sur le même objet.

Art. L. 5213-19. Les entreprises adaptées et les centres de distribution perçoivent pour chaque travailleur handicapé orienté vers le marché du travail par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées qu'ils emploient, une aide au poste forfaitaire, versée par l'Etat.

Compte tenu des surcoûts générés par l'emploi très majoritaire de personnes handicapées à efficience réduite, ils perçoivent en outre une subvention spécifique dont les modalités d'attribution sont déterminées par décret. Cette subvention permet en outre un suivi social ainsi qu'une formation spécifique de la personne handicapée à son poste de travail.

§ 1. Cadre d'intervention

Art. R. 5213-62. Les entreprises adaptées et les centres de distribution de travail à domicile permettent à des travailleurs handicapés à efficience réduite, d'exercer une activité professionnelle salariée dans des conditions adaptées à leurs possibilités.

Ils favorisent le projet professionnel du salarié handicapé en vue de sa valorisation, de sa promotion et de sa mobilité au sein de la structure elle-même ou vers d'autres entreprises.

Art. R. 5213-63. L'entreprise adaptée ou le centre de distribution de travail à domicile ne peut embaucher que des travailleurs handicapés orientés vers le marché du travail par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.

Art. R. 5213-64. Selon les nécessités de sa production, l'entreprise adaptée ou le centre de distribution de travail à domicile peut embaucher des salariés valides dans la limite de 20 % de ses effectifs.

§ 2. Contrat d'objectifs

Art. R. 5213-65. Le contrat d'objectifs prévu au second alinéa de l'article L. 5213-13 valant agrément des entreprises adaptées et des centres de distribution de travail à domicile est conclu avec le préfet de la région d'implantation de l'entreprise ou du centre pour une durée de trois ans. Il est conclu après avis du comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle.

Art. R. 5213-66. Le contrat d'objectifs comprend notamment :

- 1° Les données relatives à l'identification de l'entreprise ou du centre et un descriptif de ses activités ;
- 2° Les données et les objectifs relatifs à l'effectif de l'entreprise ou du centre et aux salariés accueillis ;
- 3° Les données et les objectifs économiques et financiers relatifs à l'entreprise ou au centre ainsi que des prévisions d'activités ;
- 4° Les modalités et les objectifs d'accueil, en lien avec le service public de l'emploi et les organismes de placement spécialisés, de suivi et d'accompagnement des salariés handicapés dans leur projet professionnel ;
- 5° Le nombre de travailleurs handicapés ouvrant droit, à la date de signature du contrat, à l'aide au poste et les conditions de révision du nombre d'aides au poste en cours d'année en cas de variation de l'effectif employé ;
- 6° Les documents administratifs, comptables et financiers à transmettre à l'administration ;
- 7° Les conditions d'évaluation et de résiliation du contrat.

Art. R. 5213-67. Le contrat d'objectifs est renouvelé selon la même procédure que celle prévue pour sa conclusion.

Art. R. 5213-68. Le contrat d'objectifs prévoit, par un avenant financier annuel, un contingent d'aides au poste. Il précise les conditions dans lesquelles ce contingent est révisé en cours d'année, en cas de variation de l'effectif employé.

Art. R. 5213-69. L'avenant financier annuel fait état de l'avancement de la réalisation des objectifs du contrat triennal, actualisés les données relatives à la situation de l'entreprise adaptée ou du centre de distribution de travail à domicile et fixe le nombre et le montant des aides au poste.

§ 3. Fonctionnement

Art. R. 5213-70. Chaque entreprise adaptée ou centre de distribution de travail à domicile est placé sous l'autorité d'un responsable, sans préjudice des responsabilités incombant à l'organisme gestionnaire.

Quand une section d'entreprise adaptée est annexée à un établissement ou service d'aide par le travail, elle peut être placée sous l'autorité du même responsable.

Art. R. 5213-71. Chaque entreprise adaptée ou centre de distribution de travail à domicile fait l'objet d'une comptabilité distincte tenue conformément aux prescriptions du plan comptable général.

Art. R. 5213-72. L'entreprise adaptée dispose de ses propres locaux.

Si plusieurs activités sont organisées dans le même ensemble immobilier, l'entreprise adaptée peut être distinguée des autres activités.

Art. R. 5213-73. Les organismes gestionnaires des entreprises adaptées et des centres de distribution de travail à domicile se soumettent au contrôle des agents des services du travail et de l'emploi. Ceux-ci peuvent se faire présenter tous les documents relatifs à la gestion, notamment les livres et registres dont la tenue est prescrite aux employeurs par les dispositions légales.

§ 4. Aide au poste

Art. R. 5213-74. La personne handicapée recrutée, sur proposition du service public de l'emploi ou d'un organisme de placement spécialisé, par les entreprises adaptées et centres de distribution de travail à domicile ayant conclu un contrat d'objectifs avec l'Etat ouvre droit à l'aide au poste prévue au premier alinéa de l'article L. 5213-19, dans la limite du nombre d'aides au poste fixé dans l'avenant financier annuel.

Art. R. 5213-75. La personne handicapée qui n'est pas recrutée sur proposition du service public de l'emploi ou d'un organisme de placement spécialisé n'ouvre droit à l'aide au poste que si elle remplit les critères d'efficience réduite fixés par arrêté conjoint des ministres chargés de l'emploi et de la santé.

Note Voir arrêté du 13 février 2006 (JO 14) relatif aux critères d'efficience réduite ouvrant droit aux aides de l'Etat dans les entreprises adaptées.

Art. R. 5213-76. (D. 2009-642 du 9 juin 2009, JO 10) Le montant de l'aide au poste est égal à 80 % du salaire minimum de croissance brut correspondant à la durée collective du travail applicable ou à la durée du travail inscrite au contrat en cas de travail à temps partiel, dans la limite de la durée légale du travail. L'aide est versée mensuellement.

L'aide au poste est réduite au prorata du temps de travail effectif ou assimilé. Sont considérés comme du temps de travail effectif, quand ils sont rémunérés, les trois premiers jours d'absence justifiée par l'incapacité résultant de maladie ou d'accident.

Une aide au poste minorée est versée à l'entreprise adaptée ou au centre de distribution de travail à domicile lorsque l'employeur est tenu, en application de dispositions légales ou conventionnelles, de maintenir la rémunération pendant les périodes donnant lieu au versement de l'indemnité journalière prévue à l'article L. 321-1 du code de la sécurité sociale. Son montant est calculé dans les conditions prévues au premier alinéa sur la base de 30 % du salaire horaire minimum de croissance brut. Lorsque l'absence ne recouvre pas un mois civil entier, l'aide est réduite au prorata du nombre d'indemnités journalières versées.

§ 5. Subvention spécifique

Art. D. 5213-77. La subvention spécifique prévue au second alinéa de l'article L. 5213-19 est composée :

1° D'une partie forfaitaire par travailleur handicapé ;

2° Le cas échéant, de deux parties variables attribuées, d'une part, en fonction de critères de modernisation économique et sociale, d'autre part, au soutien de projets liés au développement ou au redressement de l'entreprise adaptée ou du centre de distribution de travail à domicile.

Art. D. 5213-78. Le montant de la partie forfaitaire de la subvention ainsi que les critères de modernisation économique et sociale et les montants correspondants sont fixés par arrêté conjoint des ministres chargés de l'emploi et du budget.

Note

Voir arrêté du 13 février 2006 (JO 14) relatif aux conditions d'attribution de la subvention spécifique aux entreprises adaptées et centres de distribution de travail à domicile (montant de la partie forfaitaire de la subvention fixé à 900 € par travailleur handicapé, montant de l'aide au démarrage fixé à 4 600 € par emploi de travailleur handicapé créé, sans que le total de l'aide ne puisse excéder 92 000 €).

Art. D. 5213-79. Pendant les deux premières années civiles de fonctionnement, une aide au démarrage, dont le montant est fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'emploi et du budget, se substitue à la subvention spécifique, si elle excède le montant cumulé de la partie forfaitaire et de la partie variable attribuée en fonction des critères de modernisation économique et sociale.

Art. D. 5213-80. La subvention spécifique ne peut être allouée qu'aux entreprises adaptées et centres de distribution de travail à domicile qui ont conclu le contrat d'objectifs mentionné à l'article L. 5213-13.

Après avis du comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle, un avenant financier au contrat d'objectifs fixe le montant de la subvention spécifique et les modalités du contrôle exercé par l'Etat.

§ 6. Mises à disposition dans une autre entreprise

Art. D. 5213-81. Le travailleur handicapé employé dans une entreprise adaptée peut, avec son accord et en vue d'une embauche éventuelle, être mis à la disposition d'un autre employeur, dans le cadre du contrat de mise à disposition prévu à l'article D. 5213-84. Il continue à ouvrir droit, pour l'entreprise adaptée, à l'aide au poste et à la subvention spécifique prévue à l'article L. 5213-19.

Le travailleur handicapé à efficience réduite embauché pour le remplacer peut ouvrir droit à l'aide au poste dans la limite du nombre d'aides au poste fixé par avenant financier.

Art. D. 5213-82. Les conditions de la mise à disposition du travailleur handicapé sont fixées par des contrats écrits que l'organisme gestionnaire de l'entreprise adaptée conclut, d'une part, avec l'employeur utilisateur et, d'autre part, avec le travailleur handicapé.

Art. D. 5213-83. Les contrats de mise à disposition sont conclus pour une durée maximale d'un an, renouvelable une fois.

Ils sont soumis au visa de l'inspecteur du travail et donnent lieu à une consultation du comité d'entreprise de l'entreprise utilisatrice et de celui de l'entreprise adaptée ou à défaut des délégués du personnel.

Art. D. 5213-84. Le contrat de mise à disposition liant l'organisme gestionnaire à l'employeur utilisateur précise, notamment :

- 1° Le nombre de travailleurs demandés, les qualifications professionnelles requises, le lieu, l'horaire et les caractéristiques particulières des travaux à accomplir ;
- 2° La nature des travaux incompatibles avec certains types de handicaps ;
- 3° Les modalités de rémunération de la prestation de service ;
- 4° Les conditions d'une offre d'embauche.

Art. D. 5213-85. Le contrat liant l'organisme gestionnaire de l'entreprise adaptée avec le travailleur handicapé précise, notamment :

- 1° La qualification professionnelle du salarié ;
- 2° La nature, le lieu, l'horaire et les caractéristiques particulières du travail à accomplir ;
- 3° Les éléments et les modalités de paiement de la rémunération due au salarié ;
- 4° Les conditions d'une offre d'embauche.

Art. D. 5213-86. Le salarié handicapé qui a démissionné d'une entreprise adaptée ou d'un centre de distribution de travail à domicile pour travailler dans une entreprise ordinaire bénéficie, dans le délai d'un an à compter de la rupture de son contrat, de la priorité d'embauche mentionnée à l'article L. 5213-17 s'il manifeste le souhait de réintégrer l'entreprise adaptée ou le centre de distribution de travail à domicile. Dans ce cas, l'entreprise adaptée ou le centre de distribution de travail à domicile l'informe de tout emploi disponible compatible avec sa qualification.

SECTION 4. Autres orientations

Art. L. 5213-20. Les personnes handicapées pour lesquelles une orientation sur le marché du travail par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées s'avère impossible peuvent être admises dans un établissement ou service d'aide par le travail mentionné au a du 5° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

Note

• Voir articles L. 344-1 et s., R. 243-1 et s. CASF. Le décret 2006-703 du 16 juin 2006 (JO 17) définit le statut et le mode de rémunération des personnes handicapées qui travaillent dans un établissement ou service d'aide par le travail (ESAT). La circulaire DGAS/3B 2008-259 du 1^{er} août 2008 rappelle le statut des ESAT et les droits des personnes handicapées y exerçant des activités à caractère professionnel, et précise les nouveaux modes de contractualisation entre ces derniers et l'Etat ainsi que le renforcement des passerelles entre le secteur du travail protégé et le milieu ordinaire de travail. Sur le régime social de l'aide au poste versée aux ESAT, voir circulaire ACOSS 2008-90 du 29 décembre 2008 (LS Bref social n° 15279 du 13 janvier 2009).

• Les travailleurs handicapés ne sont pas liés aux établissements d'aide par le travail par un contrat de travail. Ils n'entrent pas dans le champ d'application des conventions collectives (CE 4 juillet 1997, n° 159472). Ils ne sont pas éligibles aux élections des délégués du personnel (cass. soc. 24 juin 1998, n° 97-60.077, BC V n° 341 : RJS 8-9/98, n° 1021). La juridiction prudhomale n'est pas compétente pour trancher les litiges entre les intéressés et les centres (cass. soc. 18 mars 1997, n° 94-41.716, BC V n° 112 : RJS 6/97, n° 705). En revanche, les ESAT sont soumis aux obligations de l'employeur prévues par la législation sur les accidents du travail et sont tenus à une obligation de sécurité de résultat dont le manquement a le caractère d'une faute inexcusable lorsque l'établissement avait, ou aurait, dû avoir conscience du danger auquel était exposé le travailleur concerné et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver (cass. civ. 2^e ch., 16 septembre 2003, n° 02-30.118, BC II n° 265 : RJS 11/03, n° 1325). Voir « Le statut du travailleur handicapé mental en établissement ou service d'aide par le travail (ESAT) et l'application du droit du travail », RDT, fév. 2008, ET, 89, Fr. Nananga.

• Sur la formation, la reconnaissance des savoir-faire et des compétences et la validation des acquis de l'expérience des travailleurs handicapés accueillis en ESAT, voir art. D. 243-14 à 31 CASF (décret 2009-565 du 20 mai 2009, JO 25).

Art. R. 5213-87. Lorsque la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées envisage l'orientation sur le marché du travail ou vers un établissement ou service d'aide par le travail, elle se prononce par une décision motivée, en tenant compte des possibilités réelles d'insertion dans le marché du travail ou au sein d'un tel établissement ou service.

SECTION 5. Actions en justice

Art. L. 5213-21. Les associations ayant pour objet principal la défense des intérêts des bénéficiaires du présent chapitre peuvent exercer une action civile fondée sur l'inobservation des dispositions des articles L. 5213-7 et L. 5213-9 à L. 5213-12, lorsque cette inobservation porte un préjudice certain à l'intérêt collectif qu'elles représentent.

SECTION 6. Dispositions d'application

Art. L. 5213-22. Un décret en Conseil d'Etat détermine les modalités d'application du présent chapitre.

Liste des sigles

AAH : Allocation Adulte Handicapé

ACFP : Allocation Compensatrice Frais Professionnel

ACTP : Allocation Compensatrice Tierce Personne

AES : Allocation d'Education Spéciale

AFR Allocation Formation Reclassement

AGEFIPH : Association

AP : Ateliers protégés,

ASSEDIC : ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce

CAF Caisses d'allocations familiales

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CAT : Centre d'Aide par le Travail

CDAPH commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées

CDES : Commission Départementale d'Education Spéciale

CHR : Centre hospitalier de rééducation

CIH : Classification Internationale des Handicaps

COTOREP : Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel

CRF : centre de rééducation fonctionnelle

DDASS : Direction Départementale d'Action Sanitaire et Sociale

DDTEFP : Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelles

DESS : Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées

DIRRECTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

EA : entreprise adaptée

EI : entreprise d'insertion

EQTP EQuivalent Temps Plein

FO : Foyer Occupationnel

GIP : groupement d'intérêt public

IME : Institut Médico-Educatif

IMPro : Institut Médico-Professionnel

ISUFOP : Institut Supérieur de FOrmation Permanente

IUFM : Institut de Formation de Maîtres

MDPH Maison départementale des Personnes Handicapées

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

QI : Quotient Intellectuel

RQTH : Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé

SAMSAH service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés

SARL : Société Anonyme

SAVS service d'accompagnement à la vie sociale

SESSAD : service d'éducation spéciale et de soins à domicile

SMIC : Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance

SPE : service public de l'emploi

UNAPEI : Union National des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés

UNEA : Union Nationale des Entreprises Adaptés

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

WISC : Weschler Intelligence Scale

Table des Figures

Figure n° 1: Modèle du Processus de production du Handicap (PPH).....	33
Figure n° 2 : Modèle de la CIF- interactivité des éléments	35
Figure n°3 : tableau du taux d'emploi des personnes handicapées.....	41
Figure n 4: Modèle simple du travail centré sur l'activité réelle (Edmée Olganier cours fac3 en 1998)	64
Figure n° 5: Pyramide de Maslow	66
Figure n° 6 : Modèle du travail de Sainsaulieu.....	68
Figure n 7: Triangle de la psycho dynamique du travail selon Dejours (2009, p 107).....	83
Figure n° 8: La zone proximale de développement de Vygotski.....	85
Figure n° 9 : Catégories d'analyse de l'identité - Dubar p 109	100
Figure n° 10 : Les 4 processus identitaires typiques (2000/2007, p 233) de Dubar	107
Figure n° 11: Structure des relations de reconnaissance sociale d'A Honneth	111
Figure n° 12: Déné reconnaissance et lien social de S Paugam	117
Figure n° 13 : dimensions de la personne autonome	123
Figure n° 14: Tableau extrait de Maëla Paul (2004, p 69).....	124
Figure n° 15: Schéma du champ sémantique d'accompagner - Maëla Paul (2004- p 73)	125
Figure n° 16: Figures-types d'accompagnement bio-cognitif (G Pineau 1998, p 15).....	126
Figure n°17: La fonction et le rôle de l'accompagnement peuvent ainsi être illustrés (intervention Maëla Paul 2011)	130
Figure n° 18: Illustration de la démarche d'accompagnement (intervention M Paul 2011)	131
Figure n° 19: 2 socialités dans la relation d'accompagnement (synthèse d'après Caillé dans Fustier P -2008/2000)	136
Figure n° 20: Illustration des 2 fonctions de l'écoute.....	137

Figure n° 21: Illustration des différentes formes d'écoute (intervention Maëla Paul- 2011)	138
Figure n° 22: Illustration des conditions de la co opération	139
Figure n° 23: Schéma de la médiation issue intervention E Nal - 2011	140
Figure n° 24: Représentation situation pôle social au sein de l'entreprise	142
Figure n° 25: Situation des ouvriers interviewés	153
Figure n° 26: Présentation des ouvriers en partance interviewés	154
Figure n° 27: Tableau récapitulatif lieux et durée des entretiens	155
Tableau n 28: Questions posées aux chargés d'insertion	157
Tableau n 29: Questions posées aux ouvriers	158
Figure n°30 : Exemple de tableau d'analyse des entretiens	162
Tableau n° 31 : Occurrence des thèmes analyse de l'entretien d'Adèle pp 279-285	164
Tableau n°32 : Occurrence des thèmes analyse de l'entretien de Timothée pp 271-278	165
Tableau n°33: Croisement des 2 entretiens de professionnels	167
Tableau n° 34 : Occurrence des thèmes analyse de l'entretien d'Edouard pp 286-290	181
Tableau n° 35 : Occurrence des thèmes analyse de l'entretien d'Axelle pp 294-297	182
Tableau n° 36: Occurrence des thèmes analyse de l'entretien de Norah pp 291-293	183
Tableau n° 37 : Analyse croisées des entretiens de salariés	184
Tableau n° 38: Occurrence des thèmes analyse de l'entretien de Justin pp 298-310	194
Tableau n°39: Occurrence des thèmes analyse de l'entretien de Nolwenn pp 311-313	196
Tableau n°40 : Analyse croisée des entretiens des ouvriers sur le départ pp 311- 315	197
Figure n°41 : Pyramide de hiérarchie des besoins	213
Tableau n°42 : Croisement entre reconnaissance et difficultés aux transitions – cas des salariés interviewés	219
Schéma n° 43 : Positionnement de l'accompagnement collaboratif dans la matrice de G Pineau	222

Index des Auteurs

Index des auteurs

- Arendt Hannah, 83
- Arveiller Jean Paul, 72
- Bardin Laurence, 161, 163
- Boutinet Jean Pierre, 8, 59, 127, 143, 144
- Caspar Pierre, 76
- Chalaguier Claude, 73
- Clot Yves, 63, 84, 85, 86, 87, 88, 212
- Cornu Laurence, 138
- Cuvillier Armand, 63
- De Gaulejac Vincent, 93, 115, 116
- Dejours Christophe, 63, 81, 82, 83, 88, 89, 109, 112, 216
- Dubar Claude, 77, 93, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 105, 106, 107, 108, 216, 218
- Fougeyrollas Patrick, 33
- Fustier Paul, 59, 128, 134, 135, 136, 143, 144, 154
- Goffman Erving, 98, 101, 102, 103, 104
- Herman Ginette, 73, 212
- Honneth Axel, 110, 111, 112, 113, 114, 117, 187, 188
- Jollien Alexandre, 118
- Jullien François, 128
- Lambert Jean Luc, 25
- Lhotellier Alexandre, 128, 217
- Mauss Marcel, 134
- Minaire Pierre, 33
- Mucchielli Alex, 92, 95
- Nal Emmanuel, 140
- Nal Emmmanuel, 142
- Paugam Serge, 76, 80, 117, 118, 211, 212
- Paul Maëla, 124, 125, 127, 130, 132, 137, 143, 144
- Pineau Gaston, 125, 126, 127, 133, 144, 221
- Rabishong Pierre, 33
- Rabishong Pierre, 13
- Ricoeur Paul, 96, 109, 113, 139, 224, 227
- Riverin-Simard Danielle, 69
- Sainsaulieu Renaud, 67, 73, 74, 77, 105, 106, 212, 216
- Schnapper Dominique, 74
- Vonderscher Marie Jeanne, 76

Références Bibliographiques

OUVRAGES

- Arveiller JP (1991) *Au travail* Toulouse, ed Eres 224p
- Bardin L (1977) *L'analyse de contenu* Paris PUF
- Boutinet JP (1990) *Anthropologie du projet* paris ed puf 294p
- Boutinet JP, N Denoyel, G Pineau, JY Robin (1998). *Penser l'accompagnement adulte Ruptures transitions, rebonds.* PUF 369
- Caspar (Ph), *L'accompagnement de personnes handicapées mentales*, L'Harmattan
- Caspar P et Vonderscher MJ (1986) *Introduction à la profession : responsable de formation,*
- Chalaguier Cl (1993) *travail culture et handicap* Paris Bayard 188p
- Clot Y (1995/2008) *Le travail sans l'homme Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, Paris, ed la découverte, 299p
- Clot Y (2008) *travail et pouvoir d'agir* Paris puf 312p
- Clot Y (2010) *le travail à cœur Pour en finir avec les risques psychosociaux* la découverte 190p
- Cuvillier A. (1957) *précis de philosophie* Tome I Paris Colin, 583p
- De Gaulejac V(1996) *Les sources de la honte* éd desclée de brower 315p
- De Gaulejac V (2009) *Qui est « je » ?* Paris, Ed Seuil , 218p
- Dejours C Sous la direction de Jouan M et Langier M *Comment penser l'autonomie Entre compétences et dépendances* puf 2000 461p
- Dejours C(2009) *Travail vivant tome 2 : travail et émancipation* Paris Payot 242p
- Dubar Cl (2000/2010) *La socialisation Construction des identités sociales et professionnelles* (2000) ed Armand Colin paris 4^{ème} édition 2010, 251p
- Dubar Cl (2000/2007) *La crise des identités l'interprétation - d'une mutation* Le lien social PUF 239p

- Foucault M., (1961/1972) *Histoire de la folie*, Réédition Gallimard
- Fougeyrollas P et al, évolution canadienne et internationales des définitions conceptuelles et des classifications concernant les personnes ayant des incapacités. Analyse enjeux et perspectives. Réseau internationale CIDIH et facteurs environnementaux, Montréal, Vol. 9, n°2-3, août 1998.
- Fustier P (2000). *Le lien d'accompagnement entre don et contrat salarial*. Dunod Paris, 238p
- Fustier P, (2007) *Personnalité carencée et lien d'accompagnement*, dans *Penser l'accompagnement adultes direct JP Boutinet*, Paris, PUF, p.115
- Goffman, E. (1963/1975). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Paris : éd de Minuit. (Titre original : *Stigma*). 175 p.
- Halpern C (2009) Ouvrage collectif *Identité l'individu le groupe, la société* ed Sciences humaines 350p
- Herman, G. (2007) *Travail, chômage et stigmatisation. Une analyse psychosociale*. Bruxelles ed De Boeck. 414p
- Honneth, A. (1992/2008). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris : Les éditions du Cerf,
- Jollien A (2002). *Le métier d'homme*. Seuil Paris, 92 p
- Jouan M - Laugier S (2008), *Comment penser l'autonomie ? Entre compétence et dépendance*, PUF, 461p
- Jullien F (2008) Repérer les impensées de notre pensée pour penser l'accompagnement dans Leguy P *Travailleurs handicapés : reconnaître leur expérience* (2007) coll EMPAN ed Eres, 189p
- Lambert JL (1978) *Introduction à l'arriération mentale*, ed Pierre Mardage 325 p
- Leguy P (2007) *Travailleurs handicapés : reconnaître leur expérience* coll EMPAN ed Eres, 189p
- Lhotellier A (2000) *Tenir conseil délibérer pour agir* Paris Ed Seli Arslan
- Mauss M (2007) « *Essai sur le don* » ed Puf
- Meda D (2004/2010) *Le travail*, paris PUF 4ème éd 2010 n°2614, 127p
- Mises (R), (1981) *Révision des concepts d'arriération et de débilité mentale*, in Cinq études en psychopathologie, Toulouse, Privat,
- Mucchielli A, (1986/2009) *L'identité*, Paris, Que sais-je ? puf 127p

- Negre, P (1999). *La quête de sens en éducation spécialisée De l'observation à l'accompagnement* L'Harmattan 138 p
- Niewiadomski C et De Villers G, Sous la direction de (2002). *Souci et soin de soi « Lien et frontières entre histoire de vie, psychothérapie et psychanalyse*. L'Harmattan, 313 p
- Paugam S (1991), *La disqualification sociale*, Paris : PUF, préface à la huitième édition, 254p
- Paugam, S. (2008). *Le lien social*. Paris, PUF. 128p
- Paul M (2004) *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique* ed l'Harmattan, , 352 p
- Pinault G (1998) *Accompagnement et histoires de vie* Paris l'Harmattan coll Histoire de vie et formation 303p
- Rabishong P (2008), *Le handicap, Que sais-je ?* puf paris, 127p
- Ricœur (1990) *Soi-même comme un autre*, Paris, seuil, 424p
- Ricoeur P (2004) *Parcours de la reconnaissance* Editions Stock, collections « les essais » Paris, 386p
- Riverin-Simard D (2004) *Etapes de la vie au travail*, Editions saint Martin Linquier 232p
- Sainsaulieu R (1988) *L'identité au travail*, Paris, Presse de la fondation nationale des sciences politiques, 486p
- Schnapper D. (1981/1994). *L'épreuve du chômage*, Paris, Gallimard 222p
- Tingry E (2005) *Handicaps Mieux vivre au quotidien : recours aide, solutions*, ed Librio santé 95p
- Tognoni (E), 1998, *L'Accompagnement : entre thérapie et formation*, Mémoire DESS FAC

REVUES

- Education Permanente N°186 Dossier Rencontres interculturelles et formation mars 2011 198p
- Guide Néret *Droit des personnes handicapées* 2009 Groupe Liaisons 366p
- UNAPEI *Le salarié handicapé mental dans l'entreprise* Guide UNAPEI 2004 140 p
- UNEA. *Avoir recours à une Entreprise Adaptée*, le Guide UNEA

Ressource en ligne

Wikipédia

LOIS

Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées - section 4 article 38 sur les entreprises adaptées et travail protégé p26

Colloque

Colloque International Abbaye Royale de Fontevraud 22, 23, 24 mai 2003.
L'accompagnement et ses paradoxes Questions aux usagers, praticiens scientifiques et politiques. 367p

Mémoires - Thèses

Souet Marc juin 2007 master FAC Accès à une VAE active pour les ouvriers d'ESAT

Ghosn-Hall ML, juin 2010, Master FAC, Accompagnement et pouvoir d'agir

Thibault Fradet MC, janvier 2000, *Professionnalisation et formation expérientielle des métiers de la formation ?* ANRTP

Dictionnaires

Dictionnaire de la langue française Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation 1994 Paris Nathan

Dictionnaire de la langue pédagogique, Foulquier, 1997, Paris PUF 492p

Dictionnaire de sociologie, sous la direction de Gilles Ferréol, Armand Colin éditeur, édition de 2010 Article identité

Grand Robert

Encyclopédia Universalis France 1998

Larousse 1989 Paris

Larousse Grand dictionnaire de la Psychologie Larousse 1992

Petit Robert, 1990

AUTRES

La bible Traduction Ecole Biblique de Jérusalem Desclée de Brouwer Genèse 3 versets 17-19

Table des Matières

Remerciements.....	2
Sommaire	3
Introduction générale	4
Première partie	6
L'accompagnement de salariés en entreprise adaptée et construction identitaire	6
Introduction à la première partie	7
Chapitre 1 : Regard sur mon parcours professionnel.....	8
Chapitre 2 : Le handicap : contexte de l'étude	12
2-1 : Le handicap	12
2-1-1 : Etymologie du mot handicap	12
2-1-2 : définitions du handicap	13
2-2 : Normes et représentations du handicap.....	14
2-3 : Historique de la prise en charge	15
2-3-1 : Dans l'Antiquité.....	16
2-3-2 : Au Moyen Age.....	16
2-3-3 : Du XVIème au XIXème siècle	17
2-3-4 : En France au XXème siècle	17
2-3-5 : En Allemagne.....	19
2-3-6 : En 1975, un tournant.....	19
2-3-7 : Aujourd'hui	19
2-4 : Exemples de 2 handicaps invisibles	20
2-4-1 : La déficience mentale	21
2-4-2 : La maladie mentale	27
2-5 : Les classifications des maladies et handicaps	31
2-5-1 : La classification de P.Wood. : déficiences, incapacités, désavantages.....	31
2-5-2 : Le modèle interactif québécois	33
2-5-3 : Classification Internationale du Fonctionnement ou CIF	34
2-6 : Les lois sur le handicap en liens avec l'histoire et la création de structures	35
2-6-1 : 1ère loi votée en 1898 et celle de 1918-1919.....	36
2-6-2 : La loi française du 26 avril 1924	36
2-6-3 : La loi française du 2 août 1949	36
2-6-4 : La loi française du 23 novembre 1957	37
2-6-5 : La loi de juin 1975 dite « d'orientation en faveur des personnes handicapées »	37
2-6-6 : La loi du 7 janvier 1981 :	38
2-6-7 : La loi du 10 juillet 1987	39
2-6-8 : La loi du 11 février 2005 : « loi sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap »	39

Conclusion du chapitre 2	46
Chapitre 3 : Le contexte de l'entreprise adaptée.....	48
3-1 : L'entreprise adaptée	49
3-1-1 : Une logique économique	49
3-1-2 : Mais avec des aides de l'Etat	50
3-1-3 : Une logique sociale.....	52
3-1-4 : Une obligation de sortie	52
3-2 : l'association.....	53
3-2-1 : Le travail, la sous-traitance et le contrat de prestation de service.....	54
3-2-2 : Le recrutement en entreprises adaptées	54
3-2-3 : La population, les ouvriers salariés de l'entreprise adaptée.....	56
3-2-4 : Le service ressources humaines et le pôle social de l'association	57
Questionnement vers la problématique.....	60
Chapitre 4 : Le concept de travail	62
4-1 : Travail : étymologie, définitions, approches historiques	63
4-1-1 : Etymologie	63
4-1-2 : Définitions.....	63
4-1-3 : Historique des différentes approches du travail.....	64
4-1-4 : Changement dans le rapport au travail.....	69
4-1-5 : Les étapes de vie au travail de Danielle Riverin Simard	69
4-1-6 : Les transitions professionnelles	72
4-1-7 : Les valeurs du travail	72
4-2 : Différenciation travail-emploi-métier et notions d'insertion, d'exclusion.....	74
4-2-1 : Travail, emploi, métier et profession	75
4-2-2 : Emploi est-il synonyme d'insertion, intégration.....	76
4-2-3 : Le non emploi synonyme d'exclusion ? de marginalisation ?.....	79
4-2-4 : L'intérêt intrinsèque du travail.....	80
4-3 : Théories sur le travail	81
4-3-1 : Théorie sur le travail de Christophe Dejours : la coopération	81
4-3-2 : Théorie du travail selon Yves Clot	85
Conclusion chapitre 4 :	88
Chapitre 5 : Les identités et la reconnaissance	90
5-1 : Approche lexicale de l'identité.....	91
5-1-1 : Etymologie	91
5-1-2 : Définitions.....	91
5-2 : Les approches, courants théoriques sur l'identité	93
5-2-1 : L'identité en Psychologie.....	93
5-2-2 : L'identité en sociologie.....	95
5-2-3 : A grands traits, l'identité selon P. Ricoeur	96
5-2-4 : Dubar : la socialisation au cœur de la construction identitaire	97
5-3 : Les différentes formes identitaires	98
5-3-1 : L'identité sociale	98
5-3-2 : Identité d'handicapée, identité stigmatisée	102
5-3-3 : L'identité professionnelle	105
- Formes identitaires au travail de Renaud Sainsaulieu	105
- Typologie des identités au travail de Claude Dubar.....	107
5-4 : Lien identité et reconnaissance.....	109
5-4-1 : La reconnaissance selon P Ricoeur	109
5-4-2 : La reconnaissance pour Hegel	110
5-4-3 : L'approche de la reconnaissance d'Axel Honneth	110

5-5 : Le déni de reconnaissance	113
5-5-1 : Les conséquences d'un déni de reconnaissance - A Honneth, P Ricoeur..	113
5-5-2 : La non reconnaissance sociale de V De Gaulejac : la honte.....	115
5-5-3 : La rupture des liens sociaux selon Serge Paugam	117
Conclusion chapitre 5	118
Chapitre 6 : La notion d'accompagnement.....	119
6-1 : Exploration du terme accompagnement	120
6-1-1 : Etymologie du mot accompagner	120
6-1-2 : Définition de l'accompagnement	120
6-1-3 : L'accompagnement : un phénomène social	122
6-2 : Les différentes formes, pratiques et postures d'accompagnement.....	124
6-2-1 : Les formes d'accompagnement	124
6-2-2 : Les différentes pratiques d'accompagnement.....	127
6-2-3 : Les dimensions de l'accompagnement	128
6-3 : Les éléments de l'accompagnement.....	129
6-3-1 : La mission d'accompagnement : le dispositif définit la fonction	130
6-3-2 : La démarche d'accompagnement.....	131
6-3-3 : Les différentes postures professionnelles d'accompagnement :	132
6-4 : L'accompagnement de personnes en situation de handicap.....	133
6-4-1 : Echange par le don dans l'accompagnement	134
6-4-2 : L'accompagnement : une pratique relationnelle spécifique	135
6-4-3 : L'écoute dans l'accompagnement.....	137
6-4-4 : La confiance	138
6-4-5 : Mise en dialogue.	138
6-4-6 : La mise en action : la co-opération	139
6-4-7 : La médiation	140
6-4-8 : Accompagnement au projet, au changement, à la transition.....	142
Conclusion chapitre 6	144
Conclusion problématisante - Hypothèses.....	145
Seconde partie :.....	147
Pour une pratique d'accompagnement collaboratif vers reconnaissance identitaire	147
Introduction à la seconde partie	148
Chapitre 7 : Choix terrain, population et méthodologie	150
7-1 : Choix du terrain et des personnes.....	150
7-1-1 : Choix du terrain de recherche	151
7-1-2 : Choix des professionnels	151
7-1-3 : Choix des travailleurs en situation de handicap.....	152
7-2 : Les méthodes de recueil	155
7-2-1 : Lieux et durée des entretiens.....	155
7-2-2 : Recueil de données.....	155
7-2-3 : Le carnet de bord.....	159
7-2-4 : L'entretien non directif	160
7-2-5 : Courrier de remerciement	161
7-2-6 : La retranscription des entretiens	161
7-3 : L'analyse	161
7-3-1 : Analyse thématique.....	161
7-3-2 : Grille d'analyse	163
Conclusion chapitre 7	163
Chapitre 8 : Analyse des entretiens.....	164

8-1 : Analyse des 2 entretiens de professionnels	164
8-1-1 : Les entretiens des professionnels :	164
8-1-2 : Analyse croisées des entretiens des professionnels	166
8-1-3 : L'analyse de l'entretien de Timothée.....	168
8-1-4 : L'analyse de l'entretien d'Adèle.....	172
8-2 : L'analyse des fiches de postes.....	176
8-3 : Synthèse du carnet de bord.....	178
Conclusion chapitre 8 :	179
Chapitre 9 : Les entretiens des salariés en situation de handicap	181
9-1 : Analyse des 3 entretiens de salariés	181
9-1-1 : Occurrence des thèmes des entretiens des 3 ouvriers	181
9-1-2 : analyse croisées des entretiens des salariés.....	184
9-1-3 : Edouard	186
9-1-4 : Norah.....	188
9-1-5 : Axelle	190
Conclusion	193
9-2: Analyse des entretiens non directifs de 2 salariés « sortants ».....	194
9-2-1 : Justin ou « l'enjeu de l'écoute dans le parcours de reconnaissance identitaire »	198
9-2-2 : Nolwenn : reconnaissance identitaire par le travail ou « l'art de la retraite » - transition et rupture identitaire.....	206
Conclusion chapitre 9 :	210
Chapitre 10 : Analyse croisée des entretiens et retour sur nos hypothèses.....	211
10-1 : Le travail : intégration laborieuse, réussie ou incertaine.....	211
10-2 : Les transitions professionnelles.....	213
10-3 : La reconnaissance, l'identité	215
10-4 : La relation d'accompagnement : importance de la posture pour construire la relation	217
10-5 : Liens reconnaissance et transitions	218
10-6 : définition de l'accompagnement collaboratif.....	220
Conclusion de la deuxième partie : accompagnement collaboratif et enjeu de la reconnaissance	227
Conclusion générale.....	229
Annexes.....	234
Entretiens des accompagnateurs	235
Interview Timothée.....	235
Interview Adèle.....	239
Entretiens des ouvriers accompagnés	242
Interview Axelle	242
Interview Norah	245
Interview Edouard.....	247
Carnet de Bord	252
Entretiens salariés en partance	265
Entretien Justin	265
Entretien Nolwenn	271
Courrier de remerciement intervention Justin	274
Analyse des entretiens	275
Analyse de l'entretien de Timothée	275
Analyse de l'entretien de Adèle.....	283

Analyse de l'entretien de Edouard.....	290
Analyse de l'entretien de Norah	295
Analyse de l'entretien de Axelle.....	298
Analyse de l'entretien de Justin.....	302
Analyse de l'entretien de Nolwenn.....	315
Analyse lettre remerciement Justin.....	318
Définition de poste et fiche de fonction.....	320
Notre définition de fonction.....	320
Fiche de poste de Timothée	322
Fiche de fonction d'Adèle.....	324
Arrêté du 13 février 2006 relatif aux critères d'efficience réduite ouvrant droit aux aides de l'Etat pour les entreprises adaptées.....	326
Article droit du travail sur les entreprises adaptées	328
Liste des sigles	331
Table des Figures	333
Index des Auteurs	335
Références Bibliographiques	336
Table des Matières	340

Recognition and identification of handicapped employees in an adapted workplace

An approach to the outlines of collaborative accompaniment.

Professional Master diploma presented by Cyrille GAUTIER

under Marie Christine THIBAUT's direction,

UFR Arts and Human Sciences, Education and Training Sciences Department, specializing
in "Accompaniment methods in learning process", François Rabelais University, Tours,
2011, 341 pages

For all of us, work is significant, essential, source of development and autonomy. A business that has specifically adapted its premises for the disabled is destined to play a role of integration by bringing knowledge, self-value, pride and autonomy to persons identified as having intellectual or psychic disability.

In such businesses, these people are considered as full workers despite their differences hence assistance for them corresponding to their special needs. Their difficulties to dissociate professional, social or personal life, oblige to organize specific structures and forms of assistance within their work. These are based upon collaboration and help them find their identity.

The first question we asked, centred on the hypothesis of an unbalance between professional and social identity has evolved into the following remark : "What kind of accompaniment for these people permits their autonomy and the consideration of their projects? ".In order to lead this research, the concepts of work, identity, recognition and accompaniment have been mobilised.

Through interviews with professionals and disabled people(employed in adapted businesses) the author enlightens and defines the specific outlines of the practice of collaborative accompaniment that is to be realised for people in situation of (intellectual or psychic) disability.

Key words : Accompaniment – handicap – work - adapted workplace – identity-recognition - collaborative accompaniment.

Vers une reconnaissance identitaire
de travailleurs en situation de handicap, salariés en entreprise adaptée.

Approche des contours d'un accompagnement collaboratif

Mémoire de Master Professionnel présenté par Cyrille GAUTIER

sous la direction de Marie Christine THIBAUT

UFR Arts et Sciences Humaines, Département des Sciences de l'Education et de la
Formation spécialité « Fonctions d'accompagnement en formation », Université François
Rabelais, Tours, 2011, 341 pages

Le travail est, pour nous tous, important, essentiel, source de développement et d'autonomie. L'entreprise adaptée, lieu de travail particulier, est appelé à jouer un rôle d'intégration, en apportant reconnaissance, valorisation de soi, fierté et autonomie à des personnes identifiées en situation de handicap intellectuel ou psychique.

Ces personnes sont, dans ces entreprises adaptées, des travailleurs **à part entière et entièrement à part** d'où un accompagnement à adapter à leur singularité. Leurs difficultés à séparer vie professionnelle et vie sociale ou personnelle oblige à mettre en place, dans le cadre de leur travail, des formes d'accompagnement spécifiques s'appuyant sur la collaboration qui permet la construction de leur identité.

La question de départ centrée sur l'hypothèse d'un déséquilibre entre identité professionnelle et sociale a évolué vers cette problématique : « quelle forme d'accompagnement de ce public permet leur autonomie et la prise en compte de leur projet ? » Afin de conduire cette recherche les concepts sur le travail, l'identité, la reconnaissance et l'accompagnement ont été mobilisés.

Par des entretiens avec des professionnels et des « personnes handicapées » salariées en entreprise adaptée, l'auteur met à jour et définit les contours particuliers d'une pratique d'**accompagnement collaboratif** à mettre en œuvre pour des personnes en situation de handicap (intellectuel ou psychique).

Mots Clés : accompagnement – handicap – travail - entreprise adaptée – identité – reconnaissance - accompagnement collaboratif.