



www.ladapt.net

*Rapport d'enquête
« L'apprentissage accompagné
au sein de LADAPT Ouest »*

Sylvain Kerbourc'h / Sociologue, chercheur associé au Centre d'études des mouvements sociaux / EHESS

Association loi 1901, reconnue d'utilité publique

SOMMAIRE

1. RÉSUMÉ	3
2. INTRODUCTION	4
3. MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	5
4. LE DISPOSITIF GRAFIC DE LADAPT OUEST	6
■ 4.1. Origine et missions du dispositif Gratic Bretagne	6
4.1.1. L'apprentissage comme support d'insertion en milieu ordinaire	6
4.1.2. Le cadre d'activité du dispositif Gratic	7
4.1.3. Le dispositif Gratic comme structuration d'un « choc expérientiel »	7
■ 4.2. L'impact du travail invisible de concertation des acteurs concernés	9
4.2.1. Décloisonner les institutions entre elles	9
4.2.2. Implanter une logique ouverte du travail en réseau et du partenariat	9
4.2.3. Transformer les environnements d'éducation, de formation, et d'emploi	10
4.2.4. Agir en amont pour anticiper les projets professionnels	10
4.2.5. Convaincre des capacités et des aptitudes de jeunes « handicapés »	11
■ 4.3. L'accompagnement et le suivi des CIP Gratic	12
4.3.1. Les conditions d'entrée dans l'apprentissage accompagné	12
4.3.2. Les étapes du suivi Gratic et l'acquisition d'une posture d'autonomie	13
5. UNE INTERVENTION DES CIP CENTRÉE SUR L'APPRENTI ET SON ENVIRONNEMENT	14
■ 5.1. Un maillage territorial des acteurs au service de l'apprenti	14
■ 5.2. Le soutien aux employeurs qui ne veulent pas être seuls pour s'engager	14
5.2.1. Des aides financières pour inciter à l'expérimentation de l'apprentissage	14
5.2.2. Le rôle et l'engagement des maîtres d'apprentissage	15
■ 5.3. Les CFA et la prise en compte perso-dépendante du handicap	16
■ 5.4. Des apprentis en apprentissage de leur autonomie	17
5.4.1. La reconnaissance inédite des apprentis et de leurs besoins	17
5.4.2. Les CIP, des pourvoyeurs de solutions personnalisables	18
5.4.3. La « journée de regroupement » : une ressource entre pairs apprentis	20
5.4.4. Le regard décalé des apprentis sur eux-mêmes	21
6. DES RECOMMANDATIONS POUR DÉPLOYER L'APPRENTISSAGE	22
■ 6.1. Trois grands constats de l'enquête	22
■ 6.2. Les facteurs impactant les parcours de formation	22
■ 6.3. Des leviers à mobiliser plus largement	22

1. RÉSUMÉ

Créé en 1992 par les directeurs d'IME¹ de Bretagne, le dispositif Grafic LADAPT a pour objectif initial et innovant de considérer la voie de l'alternance en entreprise pour l'intégration de jeunes en situation de handicap tenus à l'écart du milieu ordinaire. Depuis 28 ans, le contrat d'apprentissage avec un accompagnement adapté, permet à ces apprentis de rendre effectif ce changement profond de perspectives.

Ce changement a cependant nécessité une longue démarche d'informations et d'explications pour convaincre les professionnels et les formateurs d'ouvrir leurs institutions scolaires, administratives, et de formation, notamment les IME, IMPro, CFA, collèges, Segpa, MDPH, Pôle emploi et Cap emploi et bien d'autres. Concrètement, ce travail invisible des conseillers en insertion professionnelle (CIP), primordial pour modifier les conditions d'entrée en apprentissage, a eu pour effet :

- de décoisonner les institutions du milieu spécialisé ;
- d'introduire une logique de travail en réseau et en partenariat ;
- de transformer les environnements de travail dans les domaines de l'éducation, de la formation et de l'emploi ;
- d'agir en amont pour anticiper les projets professionnels des jeunes ;
- de convaincre des capacités et des aptitudes des jeunes « handicapés ».

L'accompagnement adapté des CIP Grafic, fait de proximité, de réactivité et de personnalisation, se fonde sur la multiplication des expériences professionnelles en entreprise et la reconnaissance aussi bien de leurs difficultés sociales, familiales, économiques et scolaires que de leurs capacités et de leurs besoins de compensation. Il consiste aussi en une coordination fine, continue et répétée tout au long du parcours des jeunes apprentis auprès des enseignants, des formateurs et des employeurs et des maîtres d'apprentissage. Cet accompagnement vise à la fois à soutenir

leur rôle professionnel et leur engagement auprès des apprentis, dont ils reconnaissent les qualités et la motivation.

Pour y parvenir, les CIP Grafic offrent un espace de travail aux apprentis qui doivent s'adapter par exemple à des troubles de la mémoire, de lecture et écriture, de calcul et logique, de repères, de compréhension, de concentration, ou encore faisant face à des difficultés que connaissent aussi d'autres publics. Cet espace que ces apprentis plébiscitent est celui où pour la première fois, en particulier lors d'une journée de regroupement hebdomadaire, ils peuvent à la fois prendre possession de solutions adaptées et d'automatismes d'apprentissage pour leur travail scolaire et leur activité professionnelle.

En effet, les CIP Grafic sont « des pourvoyeurs de solutions » qui montrent que les problématiques en jeu et les moyens à déployer résultent d'une concertation collective qui reste à formaliser institutionnellement et économiquement. Engageant les principes de la mobilisation des acteurs concernés, de la stabilité de la situation des apprentis, et de la reconnaissance du soutien de leur posture d'autonomie, cette concertation est l'espace de délibération collective capable de gérer les freins et les leviers impactant le parcours, ici, de personnes en situation de handicap comme plus généralement celui de personnes rencontrant toutes sortes de difficultés. L'objectif est de parvenir à rapprocher, par l'alternance et notamment l'apprentissage, ces personnes éloignées du marché de l'emploi au moyen d'un accompagnement adapté à leurs besoins et capacités pour l'accroissement de leurs compétences.

¹ Institut médico-éducatif.

2. INTRODUCTION

Le travail et l'emploi sont dans le domaine du handicap un sujet historique à partir duquel s'est construit le traitement institutionnel et politique des populations concernées. Que ce soit sous le registre de l'accès au marché du travail, à l'insertion professionnelle ou encore à la formation qualifiante, ces entrées soulignent les inégalités sociales existantes pour les individus dits « travailleurs handicapés » au regard de la population générale en âge de travailler (16-64 ans).

Depuis plus de 50 ans, les politiques publiques (de 1973, 1987 et 2005) ont pour objet de favoriser l'insertion professionnelle et l'emploi de cette population reconnue « travailleur handicapé » sous toutes ses formes ; d'un côté en incitant les entreprises aux recrutements de personnes en situation de handicap en mettant à disposition un ensemble de moyens techniques, financiers et humains pour compenser le handicap et aménager les postes de travail, et de l'autre en permettant d'accroître leurs compétences et leurs qualifications pour peser favorablement sur leur « employabilité ». Pour autant, le Défenseur des droits souligne régulièrement que le handicap est l'une des trois causes de discrimination à l'emploi.

Au plan national, selon les données de la Dares du ministère de l'Emploi, l'apprentissage a concerné en 2018 un peu plus de 317 000 contrats principalement dans le secteur privé, dont 1,1 % concerne des personnes qui bénéficient de la reconnaissance de travailleur handicapé ; c'est aussi le cas en 2015, 2016 et 2017². De manière générale, le contrat en alternance suit cette logique à destination des jeunes de 16 ans et plus, et combine l'acquisition d'une formation diplômante et d'une première expérience professionnelle en vue d'augmenter les chances d'obtenir un emploi. Ce passage de la sortie de la scolarité initiale à l'entrée dans l'emploi est particulièrement

important, mais demeure compliqué pour les jeunes en situation de handicap. Leur parcours scolaire est aussi plus inégal que celui de leurs homologues non handicapés. Le recours à des services dédiés à l'accompagnement de situation de handicap s'avère pertinent pour médier de manière agile la multitude des acteurs impliqués et la complexité des dispositifs et procédures administratives : que ce soit l'apprenti et sa famille, le centre de formation, et l'employeur, tous ont un besoin « d'accompagnement » destiné à répondre à ces enjeux particuliers autour de l'obtention d'un diplôme, voire d'un emploi, ouvrant la voie d'un parcours professionnel sécurisé capable de supporter les changements qui le caractériseront.

Catalyseur particulièrement fécond, le handicap est un révélateur de cadre et modes d'action plus généraux et universels. Il révèle ainsi à travers nombre de situations évoquées et le mode d'accompagnement dont il est question avec le dispositif Grafic, que les difficultés rencontrées, mais aussi les besoins et les opportunités, dépassent largement à la fois le public concerné par un handicap et l'entrée initiale sur le marché de l'emploi de droit commun. En effet, cette enquête montre que les résultats repérés peuvent être pensés et conçus à destination de publics en difficulté ou en déclassement social, ou encore pour des sorties d'autres dispositifs ou de structures les accueillants.

² Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3303482?sommaire=3353488>

3. MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

À partir des enjeux d'égalité et de participation sociale affirmés par les nouvelles conceptions du handicap, l'approche proposée prend le parti de maintenir un regard socialement situé sur l'individu. Il s'agit de comprendre les ressources et les contraintes existantes et les stratégies que la personne adopte pour les mobiliser ou y faire face.

Cette « expertise profane » basée sur l'expérience de la personne devrait permettre de caractériser les effets du dispositif Grafic en termes d'autonomie personnelle. Tenant compte aussi des interactions entre l'individu et son environnement, l'objectif est de resituer ces effets au regard des conditions propices à la réussite d'un contrat d'apprentissage. Cette étude exploratoire repose sur une approche méthodologique compréhensive par entretien qualitatif. Cette méthodologie est depuis longtemps largement utilisée en Sciences humaines et sociales et en particulier en sociologie³ (Kaufman, 2011 ; Watier, 2002 ; Paillé et Mucchielli, 2012) aussi bien en France qu'au niveau international. Sur le plan théorique, cette étude repose sur une sociologie de l'action⁴ (Touraine, 1965) faisant des individus des acteurs de leur vie et une sociologie interactionniste⁵ (Goffman, 1975, 1991) considérant que l'individu n'agit pas seul. Ses choix, décisions et expériences vécues sont à resituer socialement au sein de contextes sociaux et d'interactions sociales.

Les objectifs de l'étude portaient sur :

- la situation et le parcours des individus « bénéficiaires » ;
- les pratiques et les expériences du dispositif selon les personnes et parties impliquées ;
- l'identification d'axes de progression et de renforcement du dispositif.

Les entretiens ont été menés d'avril à juin 2020 dans le contexte particulier du confinement lié à la pandémie de la COVID-19 qui a rendu plus difficile l'accès aux enquêtes, en particulier pour les employeurs. Au total, la trentaine d'entretiens réalisés se répartissent ainsi : 6 apprentis en cours d'apprentissage (un apprenti n'a jamais répondu après plusieurs reports du rendez-vous d'entretien accordé initialement) ; 1 ancien apprenti en emploi ; la responsable du dispositif, 6 CIP du dispositif Grafic ; 8 formateurs ou référents de CFA ; 3 tuteurs ou maîtres d'apprentissage en entreprise ; 2 proches d'apprentis.



³ Kaufmann Jean-Claude, 2011, L'entretien compréhensif. L'enquête et ses méthodes, Armand Colin. ; Watier Patrick. Une introduction à La Sociologie Compréhensive, Belfort: Circé, 2002. ; Paillé Pierre, Mucchielli Alex, 2012, L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales, Armand Colin.

⁴ Touraine Alain, 1965, Sociologie de l'action, Le Seuil.

⁵ Goffman Erving, 1991 [1974] Les cadres de l'expérience, Paris, Minuit. ; Goffman Erving, 1975, Stigmata Les usages sociaux des handicaps, Paris, Minuit.

4. LE DISPOSITIF GRAFIC DE LADAPT OUEST

4.1. Origine et missions du dispositif Grafic Bretagne

— 4.1.1. L'APPRENTISSAGE COMME SUPPORT D'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE

Le dispositif Grafic de la direction régionale Bretagne de LADAPT Ouest est une initiative prise en 1992 par les trente directeurs d'IME⁶ de Bretagne. Il s'inscrit dans les orientations des politiques publiques de cette période pour favoriser l'insertion professionnelle de personnes exclues du monde du travail et en particulier des personnes handicapées. L'apprentissage dans le cadre de la préparation d'un CAP⁷ sera considéré comme une « bonne solution » pour ces jeunes faisant le choix d'aller vers le milieu ordinaire, en leur proposant un accompagnement personnalisé, comme l'explique Véronique Grandemange, responsable de service de l'apprentissage accompagné, dispositif Grafic, LADAPT Bretagne Ouest : « À l'époque, après les IME, c'était l'ESAT, c'est-à-dire le milieu protégé, il a fallu vraiment une démarche très volontariste de la part des directeurs d'IME pour se dire « il y a des personnes dans nos établissements qui pourraient travailler en milieu ordinaire de droit commun et dans des entreprises de droit commun. Le contrat d'apprentissage est un moyen de favoriser l'insertion en milieu ordinaire de travail. Et c'est ce que nous avions sur nos plaquettes en 1995 : "l'apprentissage, une carte pour favoriser l'insertion professionnelle en milieu ordinaire des personnes en situation de handicap". (...) L'objectif premier du dispositif, ce n'est pas qu'ils aient un diplôme, c'est qu'ils puissent travailler en milieu ordinaire de travail versus le milieu protégé, parce que ça favorise l'inclusion dans la société. » | Véronique Grandemange, responsable de service de l'apprentissage accompagné, dispositif Grafic, LADAPT Bretagne Ouest.

Cet objectif a été perçu dès le départ comme une transformation de l'ordre institutionnel établi, à la fois du monde spécialisé et du monde de la formation professionnelle, bousculant les règles et les pratiques en cours. À cette période, les filières professionnelles étaient dévalorisées et le passage en CFA⁸ était considéré comme une orientation prise par défaut en vue de l'obtention d'un diplôme et d'un emploi. Pourtant, la perspective d'aller en apprentissage en bénéficiant de l'accompagnement Grafic pour obtenir un CAP s'est rapidement apparentée, pour beaucoup de jeunes du milieu spécialisé, à « un Graal de réussite », par rapport à ceux qui suivaient la voix de l'ESAT⁹ ou allaient en MAS¹⁰. Pour le développement de cette initiative d'inclusion avant l'heure, certains apprentis étaient sollicités pour revenir présenter dans des établissements tels que IME, IMPro, ou encore en classe Ulis, les avantages et inconvénients de leur parcours d'alternance en CAP et leur situation professionnelle.

⁶ Les instituts médico-éducatifs sont des établissements d'accueil d'enfants et adolescents avec un handicap mental ou une déficience intellectuelle. La plupart de ces établissements ont été fondés par des associations, que ce soit à l'initiative de familles d'enfants touchés par le handicap mental, de professionnels militants ou d'organisations humanitaires.

⁷ Le certificat d'aptitude professionnelle (CAP) donne une qualification d'ouvrier ou d'employé qualifié dans un métier déterminé. Il existe environ 200 spécialités de CAP dans les secteurs industriels, commerciaux et des services.

⁸ Les Centres de formation d'apprentis (CFA) sont des établissements de formation générale et technique, qui complète la formation reçue dans les entreprises. Cette formation en alternance

Reste que cette capacité d'anciens apprentis à transmettre leur propre expérience à leurs pairs résulte d'un changement de leur positionnement personnel, qu'ils ont pu travailler tout au long de l'accompagnement des conseillers.ères en insertion professionnelle (CIP).

Cet accompagnement a demandé précisément un long travail d'installation au sein des différents lieux et espaces pédagogiques de l'apprentissage, pour préparer et anticiper les entrées de jeunes apprentis en situation de handicap. Les réactions de l'époque traduisent bien la séparation forte de « mondes sociaux », où l'inclusion de candidats dérogeant au profil type était impensable, telle que le décrit Véronique Grandemange :

« Au début, quand on a commencé à promouvoir ce dispositif, moi j'avais six apprentis et il y en avait 20 sur toute la Bretagne. Quand on a commencé à faire le tour des IME pour parler du dispositif et rencontrer les équipes pédagogiques, les éducateurs ne voulaient pas nous entendre les premières fois. C'est-à-dire qu'il y avait des moniteurs-éducateurs qui nous disaient : "ah, mais ils vont préparer le même diplôme que nous ?" parce qu'eux avaient des CAP. Ça, c'était absolument impossible à imaginer. Ensuite, que ces apprentis aillent en CFA ce n'est pas possible : "ils savent à peine lire et écrire", et bien c'est pour ça qu'il va y avoir un dispositif d'accompagnement. » | Véronique Grandemange, responsable de service de l'apprentissage accompagné, dispositif Grafic, LADAPT Bretagne Ouest.

Ce positionnement des apprentis et les réactions des premiers professionnels concernés renvoient aux modalités d'actions du dispositif Grafic, comme solution de suivi adaptée et individualisable, financé par l'Agefiph et le Conseil régional de Bretagne pour le secteur privé ; le Fiphfp pour le secteur public. La mise en place de l'accompagnement Grafic des apprentis s'est faite à plusieurs niveaux pour agir à la fois auprès des apprentis et sur les environnements de l'apprentissage, afin :

- de coordonner l'action des organismes et institutions impliqués et leurs professionnels par les publics jeunes ou la question du handicap. Ceux-ci agissent dans les domaines de la scolarité, de la formation, de l'emploi, et de l'action sociale tant les contextes sociaux et les quotidiens de vie dégradés sont fréquents. Ce travail de coordination s'est traduit par une transformation de ces environnements de travail, afin qu'ils soient plus accessibles et plus collaboratifs entre eux ;
- de créer les conditions de l'activité professionnelle de l'apprenti et son suivi au long du contrat de deux ou trois ans ; un supplémentaire en cas de motion complémentaire. Ces conditions ont pour finalité en particulier d'accroître l'expérience professionnelle et de prévenir les risques de ruptures du contrat d'apprentissage ;

ouverte à des apprentis âgés de 16 à 25 ans, au-delà pour ceux en situation de handicap, les prépare à différents diplômes (BEP, CAP, BTM, APCM, BP, Bac pro, BTS, DUT, Licence professionnelle, Master professionnel ou diplôme d'ingénieur).

⁹ Un établissement et service d'aide par le travail (ESAT) permet aux personnes en situation de handicap d'exercer une activité professionnelle tout en bénéficiant d'un soutien médico-social et éducatif dans un milieu protégé.

¹⁰ Une Maison d'accueil spécialisée est un établissement médico-social d'hébergement permanent pour des personnes adultes handicapées très dépendantes qui n'arrivent pas à réaliser seules les actes de la vie courante (se nourrir, s'habiller...).



■ de **soutenir individuellement et collectivement les apprentis** sur les enseignements généraux et professionnels dispensés en Centre de formation d'apprentis (CFA), sur leur situation et activité chez l'employeur et enfin sur leur situation personnelle et familiale. Cela prend en particulier la forme de journée(s) de regroupement des apprentis suivis, animée(s) par un CIP Grafic.

— 4.1.2. LE CADRE D'ACTIVITÉ DU DISPOSITIF GRAFIC

Actuellement, le dispositif Grafic se compose d'une équipe de 31 salariés, soit 23,85 ETP, et a suivi depuis sa création plus de 3 000 apprentis qui provenaient d'abord des IME et de établissements spécialisés. Il disposait d'un agrément de 350 places en 2014¹¹. En 2018, 418 apprentis, dont 362 en entreprises privées, ont été suivis dans les départements de la région Bretagne¹², où le dispositif Grafic a déployé 17 antennes. Depuis le début des années 2000, l'origine scolaire des apprentis provient davantage d'établissements scolaires ordinaires (Segpa¹³, Ulis¹⁴ et collègue). Âgés entre 17 et 19 ans et à 80 % de sexe masculin, les apprentis sont répartis pour les deux tiers sur les départements du Finistère et du Morbihan. Le risque de rupture de contrat est d'environ 10 % et le taux d'apprentis, accompagnés par Grafic, en emploi à l'issue de leur apprentissage est d'environ 70 %. Ce dispositif fait partie du réseau ZAPH¹⁵ créé en 1997 et constitué par l'association nationale des directeurs de CFAS qui permet de connaître l'état de l'apprentissage accompagné au niveau national et de mutualiser les connaissances et les bonnes pratiques.

Les actions menées par les CIP Grafic sont définies dans le projet de réponse à un appel d'offres, dont la sélection permet l'attribution du financement de l'activité. Cependant, cette logique économique a pour effet de compartimenter et conditionner les actions et les dispositifs selon des critères de durée, de types de populations bénéficiaires, de handicap, d'aides possibles, etc. Elle implique une combinaison des financements disponibles, ne facilitant pas une réponse agile de solutions variées aux besoins identifiés dans les parcours des personnes, et ici des apprentis en situation de handicap.

Après 25 ans d'existence, l'intervention de Grafic prend place dans un contexte marqué par plusieurs évolutions. La première se rapporte aux variations du marché de l'emploi et à celles du chômage de manière générale, qui réduisent son accès à la population avec reconnaissance de handicap. La seconde est une variation à la baisse des financements des aides octroyées à l'employeur, et par le passé à l'apprenti, ou de celles visant la mise en place de moyens de compensation ou de temps d'élaboration de diagnostics. Enfin, à partir de 2021, le mode de financement changera profondément suite à la réforme de 2018 sur la

formation et l'apprentissage dans la loi pour la « liberté de choisir son avenir professionnel ».

Le contexte économique est l'un des facteurs principaux pesant sur le niveau de l'offre de contrats possibles. La région Bretagne est marquée par un marché de l'emploi où, pour des formations CAP (niveaux V), ce sont très majoritairement des très petites, petites et moyennes entreprises (PME et TPME) qui sont pourvoyeurs de contrats d'apprentissage. Avec cette année 2020 marquée par la pandémie du SRAS-CoV-2, les enquêtés s'attendent à une augmentation des ruptures de contrats et un ralentissement des signatures de contrat d'apprentissage.

— 4.1.3. LE DISPOSITIF GRAFIC COMME STRUCTURATION D'UN « CHOC EXPÉRIENTIEL »

Le schéma suivant montre les quatre phases du cadre d'intervention des CIP¹⁶ Grafic, validé par l'obtention de l'appel d'offres des financeurs. La phase 1 se déroule sur les six premiers mois du contrat d'alternance durant lesquels le travail des CIP est d'accompagner la transition de l'apprenti du statut d'élève à celui de salarié en formation. La seconde phase correspond au suivi régulier qui dépend de la durée du contrat sur 2 ou 3 ans. La quatrième phase est une période de préparation aux examens et à la fin du contrat en envisageant la sortie de l'apprentissage vers un emploi ou vers une recherche d'emploi. Elle s'étend sur les quatre derniers mois du contrat. Ce schéma montre aussi les deux phases supplémentaires (phase 0 et phase 5), que cette enquête a permis de mettre en avant. Ces deux phases se caractérisent par leur degré d'invisibilité, alors même qu'elles constituent un travail incontournable mené par les CIP Grafic depuis le lancement du dispositif. Il est essentiel pour atteindre l'objectif d'insertion professionnelle de ces jeunes apprentis en situation de handicap. Ces deux phases ont en commun un ensemble d'actions faites de mises en relation, de partage d'information, de sensibilisation et d'activation des missions des acteurs concernés par cet objectif d'emploi.

Cet ensemble aboutit à une coordination de ces acteurs qui, quoique non formelle et non prise en compte dans les financements, assure une fluidité au parcours professionnel et aux actions d'accompagnement et d'adaptation pertinentes en amont, pendant et après le contrat d'apprentissage. Le fonctionnement de cet ensemble demeure un impensé organisationnel des cadres institutionnels et des politiques mises en œuvre par des logiques financières segmentées. Ce travail de coordination, qui assure un fonctionnement réel et opérationnel, est mal perçu parce qu'implicite pour tous. Il pourrait être renforcé en se plaçant dans une perspective de concertation multipartite, au moment où les responsabilités de chacune des parties prenantes sont réactualisées par la réforme actuelle.

¹¹ LADAPT Bretagne – Service, « Bilan du dispositif « apprentissage adapté » 2018-2019 », Co-financement Agefiph et Conseil Régional de Bretagne, 30 juillet 2019.

¹² LADAPT Bretagne – Service, « GRAFIC Réponse au marché en procédure adaptée « Accompagnement adapté de la formation, en complément du droit commun, des apprentis bretons présentant un handicap mental, dans les Centres de Formation d'Apprentis », Conseil Régional Bretagne – Agefiph. ».

¹³ Section d'enseignement général et professionnel adapté (Segpa).

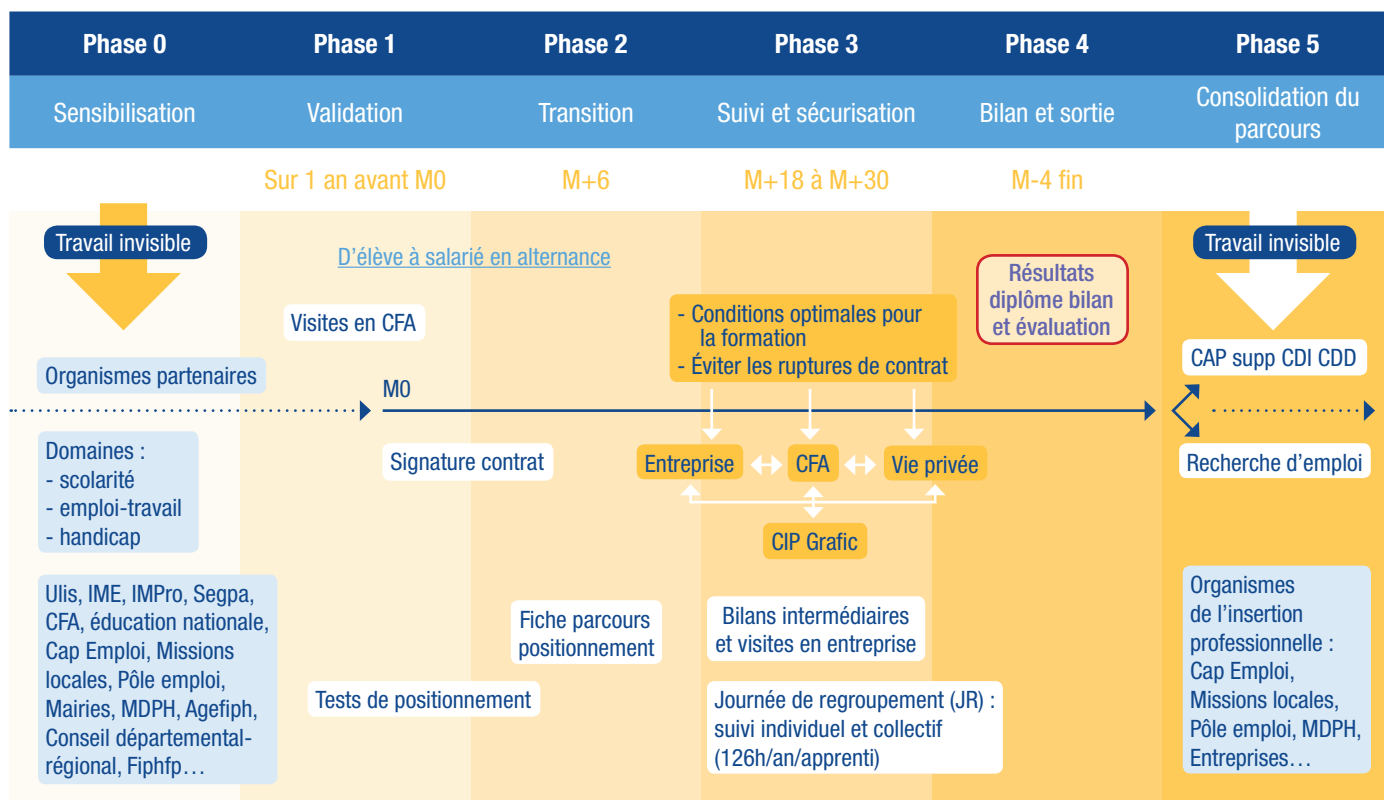
¹⁴ Unité localisée pour l'inclusion scolaire (ULIS).

¹⁵ Apprentissage Adapté des Personnes en situation de Handicap (ZAPH) : <https://www.2aph.fr/le-r%C3%A9seau-2aph/pr%C3%A9sentation>

¹⁶ Conseillers.ères en insertion professionnelle.

UN PARCOURS PROFESSIONNEL

Travail de coordination territorial permanent et répété



En effet, il correspond à un travail de collaboration existant dans d'autres organisations de travail, où les modes de fonctionnement se font sous forme de *knotworking* (Engeström, 2008¹⁷). C'est-à-dire de « nœuds en réseau » d'acteurs, dont la coordination a pour résultat une concertation collective autour d'activité commune. Cette concertation est un travail, individuel et collectif, complexe, car il consiste en la mise en réseau de personnes appartenant à la fois à des systèmes d'activité différents, et à des registres de légalité différents, et se trouvant éloignées dans l'espace et connectées entre elles à des degrés variables. Cette concertation manifeste le résultat d'une « performance collective, distribuée et partiellement improvisée entre des acteurs et des systèmes d'activité » (Engeström, 2008 : 304¹⁸).

Dans le cas de l'apprentissage, ce fonctionnement en réseau aboutissant à une concertation collective rend bien compte de ce travail invisible des CIP Grafic, mais non moins nécessaire, de jonction des expertises, des logiques institutionnelles ou des ressources et solutions de telles ou telles parties prenantes autour d'une même situation ou du choix professionnel d'apprentis. Il s'agit ici d'accompagner des individus en alternance selon leurs besoins propres, qu'ils soient en situation de handicap, ou faisant

face à d'autres difficultés au cours de leur parcours scolaire, personnel et professionnel.

C'est par ce mode d'organisation que s'est développée l'activité des CIP du dispositif Grafic permettant l'accroissement progressif et régulier du nombre de jeunes avec handicap entrant en contrat d'apprentissage au long de 28 ans d'activité. L'objectif a été de provoquer ce que José, CIP Grafic depuis plus de 20 ans, appelle un « **choc expérientiel** » à partir de l'apprentissage pour des jeunes en situation de handicap, tenus à l'écart du monde de l'entreprise :

« Grafic est né d'un support qu'il fallait trouver à des jeunes qui sortaient d'IME pour les amener à une insertion professionnelle durable. Et le support, c'est le contrat d'apprentissage. Et nous, à l'époque, on parlait de choc expérientiel, c'est-à-dire que le jeune rentrait justement sur une expérience, et c'est à travers cette expérience-là qu'il développait des compétences sociales, professionnelles pour lui permettre de s'insérer et en évitant un petit peu les parcours stigmatisant du scolaire. » José, CIP Grafic.

Une approche d'autant plus affirmée qu'elle a été d'emblée adossée à une logique pragmatique de mise en situation et d'expérimentation

¹⁷ Engeström Y. (2008). Quand le centre se dérobe : la notion de *knotworking* et ses promesses. *Sociologie du travail*, 50, 303-330.

¹⁸ Ibidem.



de ces jeunes en s'appuyant sur la multitude d'acteurs concernés. Une approche aussi confirmée et éprouvée à travers les résultats concrètement observés sur le terrain :

«Ce qu'on a pu remarquer, c'est que les chances pour un jeune en situation de handicap, qui partait en apprentissage pour s'insérer professionnellement, étaient quatre à cinq fois supérieures à ceux qui partaient en lycée professionnel où là, c'était beaucoup plus scolaire.»

■ José, CIP Grafic.

Du côté employeurs, l'appropriation par des jeunes passés par l'alternance d'une expérience déjà éprouvée et des règles, codes et pratiques en entreprise représenterait une capacité à être plus immédiatement efficace à leur poste de travail.



4.2. L'impact du travail invisible de concertation des acteurs concernés

Cet objectif novateur a nécessité au préalable un important travail invisible de coordination et de mobilisation des acteurs concernés. Prenant les formes d'une concertation silencieuse et invisible effectuée par les CIP Grafic de manière permanente et répétée, les effets ont porté au fil des années sur la mutation des environnements en amont, pendant, et en aval du parcours des jeunes en apprentissage, afin de :

- décroisser les institutions entre elles ;
- implanter une logique ouverte du travail en réseau et du partenariat ;
- transformer les environnements d'éducation, de formation, et d'emploi ;
- agir en amont pour anticiper les projets professionnels ;
- convaincre des capacités et des aptitudes de jeunes « handicapés ».

— 4.2.1. DÉCLOISONNER LES INSTITUTIONS ENTRE ELLES

> qu'elles relèvent du milieu spécialisé ou du droit commun.

Pour installer durablement le dispositif d'accompagnement Grafic, il a fallu aux CIP Grafic instaurer un travail commun et partagé autour des

outils techniques de travail (code intranet, adresses mail et numéro de téléphone portable, prêt de salles, corrigés de cours et devoirs, supports pédagogiques, etc.), des informations de suivis et des pratiques d'accompagnement des jeunes handicapés en apprentissage.

• C'est ce que raconte José, CIP ayant travaillé pendant longtemps sur l'apprentissage, montrant la nécessité de dépasser les logiques institutionnelles pour favoriser des pratiques pédagogiques partagées :

«Avec le CFA, il a fallu avoir de bonnes relations avec eux pour pouvoir avoir des informations et par exemple bénéficier de l'intranet des CFA et ça a pris du temps à mettre en place. Au fur et à mesure de nos collaborations, on a pu avoir les mots de passe des professeurs des CFA pour suivre nos jeunes, pour savoir s'ils étaient absents, avoir aussi un retour sur les notes obtenues au CFA. Donc, c'est un travail qui n'est pas forcément décrit dans nos fonctions principales, mais qui a été réalisé pour s'intégrer au mieux dans le domaine de la formation. Mais on a attendu des identifiants et des mots de passe pendant longtemps parce qu'il fallait l'aval des directions, par exemple pour les CFA du bâtiment, il fallait attendre l'aval de la branche professionnelle du bâtiment quand même. Donc, c'était des démarches qui sont assez longues, et au-delà du terrain où on a de bons contacts avec les CFA, il fallait aussi quelques fois l'aval de personnes plus haut placées parce qu'on entre dans le système d'information de l'organisme de formation et étant partenaire, ce n'était pas gagné d'avance. Je sais que mes collègues ont accès aujourd'hui à tous les CFA de la chambre des métiers de Bretagne ce qui leur permet d'avoir les informations en direct pour le suivi des jeunes. Mais de toute façon, ça a toujours été un travail, pas de lutte, mais pour essayer d'intégrer au mieux ces structures de formation, ça a toujours été difficile et compliqué et il a fallu se battre pendant des années pour pouvoir faire partie un petit peu de l'équipe pédagogique du CFA par exemple.» ■ José, CIP Grafic.

— 4.2.2. IMPLANter UNE LOGIQUE OUVERTE DU TRAVAIL EN RÉSEAU ET DU PARTENARIAT

Ce travail de décroissement est aussi long parce qu'il signifie la confrontation entre la logique d'une institution centrée sur son propre fonctionnement et ses jeunes en situation de handicap, et une logique relationnelle et partenariale en réseau.

• Ce travail de mise en commun est subordonné à des liens de confiance interpersonnels. Comme dans toute organisation, ils sont sujets aux mobilités internes des professionnels imposant de tout recommencer, aujourd'hui encore :

«Ça vient d'une logique institutionnelle et le partage d'informations dans un système dédié avec un partenaire extérieur, ce n'était pas dans leur culture. Et nous, notre logique Grafic c'est de travailler en réseau et en partenariat et ce n'était pas leur logique. C'est aussi ça qu'on a apporté et porté pendant pas mal d'années, cet échange de bons procédés et il faut de la confiance et ça s'acquiert avec le temps. Le problème aussi c'est qu'on avait dans les CFA des personnes clés avec qui on travaillait



et ces personnes peuvent changer et donc il faut repartir à la charge pour présenter le dispositif, convaincre certaines personnes et c'est pour ça que c'est un travail de longue haleine et qui n'est toujours pas fini.»

! José, CIP Grafic.

- Ce travail de coordination des actions à initier déborde le cadre même des missions des CIP, ne débutant normalement qu'à partir de la signature d'un contrat avec un employeur ; une phase préparée par d'autres organismes, mais bien souvent déjà accompagnée et réalisée par les CIP de Grafic :

« Je suis sur les missions des CIP sur l'apprentissage, la coordination avec les CFA, les bilans en entreprise, la présentation aussi des dispositifs en entreprise et les rencontres avec les familles aussi. Quand c'est un repérage du CFA, je contacte les familles et je présente le dispositif et s'il faut les accompagner sur la construction du dossier pour avoir une RQTH, je le fais aussi. » ! Nina, CIP Grafic.

— 4.2.3. TRANSFORMER LES ENVIRONNEMENTS D'ÉDUCATION, DE FORMATION, ET D'EMPLOI

Cela se fait à travers les actions d'information et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels de ces institutions : éducateurs techniques ou chargés d'insertion d'IME, d'IMPro, des enseignants de Segpa ou de l'Éducation nationale, des formateurs de CFA, etc. – certains rejoignant les équipes de Grafic – que s'opèrent une modification pratique des environnements concernés par l'apprentissage.

- Cette logique partenariale en réseau a favorisé la déconstruction des a priori et des représentations des professionnels, détenteurs eux aussi d'un CAP et d'un parcours analogue :

« Il y a eu un travail de fond qui a été fait avec les CFA pour parler des jeunes, mais aussi pour sensibiliser les profs au handicap et aux capacités de ces jeunes qui, au-delà de parcours chaotiques, ont des aptitudes. Et la confrontation qu'on avait souvent, notamment avec les profs pratiques, un peu moins avec l'enseignement général, c'est que, eux, ils avaient un CAP, donc que des jeunes en situation de handicap étaient aussi en capacité d'avoir un CAP, c'était une remise en cause ou une confrontation par rapport à leur diplôme, ce qui leur posait problème. Et on a eu ce type de profils de profs où, pour eux, c'était un non-sens de les amener sur des contrats d'apprentissage avec la vision un peu élitiste de l'artisanat. Mais on leur a prouvé aussi par l'expérience que ces jeunes pouvaient trouver leur place, pas sur des métiers avec beaucoup de qualités manuelles fines, mais sur des tâches plus accessibles et plus basiques parce que les entreprises pouvaient en rechercher. » ! José CIP Grafic.

- L'objectif était, et est encore, d'identifier le handicap parmi d'autres facteurs plus individuels et d'impliquer les employeurs ou les formateurs sur les conséquences qu'engendrent le handicap, bien loin d'être de la responsabilité individuelle des jeunes adolescents et adultes. C'est ce

qu'explique Nina à propos de certaines conséquences fréquentes du handicap :

« Ceux qui ont des troubles de l'attention ont du mal à rester attentifs, ils peuvent avoir du mal à comprendre, à se concentrer, à mémoriser effectivement. Donc parfois, ils vont avoir un seul trouble, certains vont très bien mémoriser, mais ils auront du mal à comprendre. Donc après eux, ils ont besoin de temps supplémentaire et ça les fatigue effectivement énormément. (...) Or, ils ne le font pas exprès, ce dont l'entourage a bien du mal à comprendre et se persuader. Alors après, c'est plus difficile de trouver un emploi. » ! Nina, CIP Grafic.

— 4.2.4. AGIR EN AMONT POUR ANTICIPER LES PROJETS PROFESSIONNELS

- Ce même travail de coordination auprès des IME et d'autres structures spécialisées recevant des jeunes en situation de handicap scolarisés, a été progressivement mis en œuvre : la préparation en amont d'un projet professionnel est un facteur capital de la réussite de l'apprentissage et d'une insertion professionnelle durable :

« Quand les jeunes vont en apprentissage, c'est que le projet professionnel a été validé en amont, donc en IME. Pendant la préparation de ce projet, nous on a fait beaucoup de réunions avec les chargés d'insertion professionnelle, les éducateurs et même en inter IME pour les sensibiliser aux attentes des CFA et des entreprises, et au handicap. (...) Donc, le travail que l'on a fait aussi, c'est d'établir des liens avec les IME pour avoir les informations en amont. (...) On sensibilisait à la préparation d'un apprentissage et d'un projet professionnel. Les éducateurs d'IME, d'IMPro, les éducateurs aussi, et les professeurs, parce qu'un seul stage ne suffit pas à partir en apprentissage, il faut le préparer en amont. Alors, on n'était pas payé pour faire tout ce travail de sensibilisation, mais on sensibilisait nos partenaires. (...) En étant averti des projets, cela nous permet de rencontrer les parents, de sensibiliser au handicap, de sensibiliser à l'apprentissage. On donne de l'information, mais on n'est pas au cœur de la construction du projet professionnel. »

! José, CIP Grafic.

C'est tout l'objet des phases d'immersion des jeunes candidats à l'apprentissage en prévisite d'évaluation et de validation du projet au CFA ou avec Grafic. Il s'agit d'anticiper les positionnements de ces jeunes et de déterminer les modes d'accompagnement qui seraient nécessaires, comme l'explique Véronique Grandemange :

« Dans cette optique de préparation, on a travaillé avec les IME pour faire avancer les jeunes qui avaient un projet de travailler en milieu ordinaire, ou, c'est vrai aussi, leurs parents. Parfois, ils nous ont envoyé des jeunes en projet, sur les temps collectifs au milieu des apprentis pour que l'on puisse dire comment tel jeune s'est positionné par rapport aux autres apprentis : soit il est resté tout seul dans son coin avec son copain d'IME, soit il a commencé à se renseigner sur l'apprentissage, etc. » ! Véronique Grandemange, responsable de service de l'apprentissage accompagné, dispositif Grafic.



- Ce travail de préparation permet d'anticiper les suites de l'entrée sur le marché du travail. Cela passe en particulier par la réduction des craintes que provoque le handicap chez l'employeur et la légitimation avec lui de l'accompagnement des apprentis comme gage de sécurisation du parcours d'apprentissage :

«À l'époque, pour les chargés d'insertion professionnelle des IME, leur objectif était de trouver une entreprise, mais ils ne parlaient pas forcément de l'accompagnement supplémentaire de Grafic. Ils craignaient de faire peur aux employeurs, d'autant plus qu'on prenait une journée sur la semaine chez l'employeur, alors que lui ne venait pas forcément pour la prime, mais plutôt pour avoir un apprenti chez lui en situation de travail. Donc, quand on présentait le dispositif et négociait avec l'entreprise pour leur dire que c'était une sécurisation. Ça pouvait leur faire peur, en se disant "mais dans quoi je me suis engagé". Ce jeune-là, je l'ai trouvé bon dans le stage et finalement on me dit qu'il est en situation de handicap et qu'il a besoin d'un accompagnement spécifique. Donc, c'est vrai que c'était toujours délicat. Et souvent on arrivait un petit peu

comme un cheveu sur la soupe parce que le chargé d'insertion d'IME ou d'IMPro n'osait pas trop parler de toute la machine d'accompagnement qui allait derrière en se disant "si je fais peur à l'entreprise, il ne va pas prendre mon jeune". Nous, on arrivait donc derrière sans que le terrain soit préparé et ça nous arrive encore aujourd'hui.» | José, CIP Grafic.

— 4.2.5. CONVAINCRE DES CAPACITÉS ET DES APTITUDES DE JEUNES « HANDICAPÉS »

Au-delà de leur handicap, ils font preuve de toutes sortes d'aptitudes pour s'insérer et prendre place dans le monde de l'entreprise, par exemple pour des activités et tâches accessibles et simples selon leurs difficultés ou limitations. Cette conviction a été, depuis le début, portée par le dispositif auprès des différents acteurs rencontrés :

«C'est tout un travail qui a été mené depuis 20 ans pour convaincre en étant un peu militant aussi, pour convaincre que ces jeunes pouvaient non pas devenir des patrons, mais être ouvriers dans des entreprises avec des tâches accessibles et qu'ils pouvaient très bien rendre des services aux entreprises.» | José, CIP Grafic.

- Cette conviction repose sur un principe positif ouvrant le champ des possibles et des opportunités aux jeunes, au-delà des freins perçus ou imaginés comme étant insurmontables par des professionnels pourtant formés au handicap :

«Nous, on était dans une logique d'insertion alors qu'ils étaient dans une logique de formation en se disant que les prérequis du CAP, ces jeunes n'y arriveraient pas. Ils avaient raison sur les prérequis pour l'entrée en CAP, mais c'est aussi les vertus de l'apprentissage de pouvoir être mis en situation, parce qu'au-delà des prérequis de l'apprentissage, c'est cette mise en situation qu'il fallait à ces jeunes-là. Et après nous, on arrivait sur nos journées de regroupement avec un travail très spécifique pour que ces jeunes obtiennent le CAP parce qu'on avait bien compris que la pratique avait un coefficient très important. En axant tout notre travail avec ces jeunes sur cette pratique, ils avaient de grandes chances d'avoir le CAP. C'est ce qu'on expliquait aux éducateurs techniques d'IMPro en leur disant que ces jeunes pouvaient y arriver. Eux voyaient le niveau de français, le niveau de maths, le niveau d'histoire-géo que même eux n'avaient jamais fait et en disant : "on ne va pas les amener là". Et moi, j'ai eu la même réflexion sur les jeunes trisomiques 21 que je suis, en disant : "jamais, ils pourraient aller en apprentissage", mais ça fonctionne.» | José, CIP Grafic.

- Cela s'appuie ainsi sur une logique pragmatique de la preuve par l'expérience et les résultats obtenus, au regard des réalités du monde de l'entreprise et des compétences sociales et professionnelles attendues : *«il y a eu des expériences qui ont prouvé que ces jeunes-là, en passant par l'apprentissage, pouvaient trouver du travail et qu'ils pouvaient rester en entreprise aussi, malgré l'exigence de certains professeurs un peu élitistes, par exemple en peinture, pour qui il fallait faire des décorations avec un niveau d'exigence très élevé. Et quand ils avaient nos jeunes,*



il y avait un grand décalage. Sauf qu'en entreprise, ça se passait bien. Ils étaient sur du gros œuvre, alors le prof avait peut-être une mauvaise image de l'entreprise, mais il n'empêche que les jeunes ont été embauchés derrière. Il a fallu se battre avec un certain nombre de professeurs et ça a été un long travail. Et aujourd'hui, ces profs qui sont restés dans les ateliers ont pu voir l'évolution de certains apprentis et ils en ont été surpris.» | José, CIP Grafic.

4.3. L'accompagnement et le suivi des CIP Grafic

— 4.3.1. LES CONDITIONS D'ENTRÉE DANS L'APPRENTISSAGE ACCOMPAGNÉ

L'accompagnement par le dispositif Grafic est conditionné à l'obtention de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) accordée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH). Il intervient officiellement après la signature d'un contrat d'alternance en apprentissage entre un employeur et une personne d'au moins 16 ans. Celui-ci est désormais un salarié dont l'activité relève du code de travail. Ce changement de statut est rappelé à l'apprenti et à sa famille par le CIP Grafic pour insister sur la fin de l'obligation scolaire et l'entrée dans une nouvelle relation contractuelle aux règles et fonctionnements bien différents. Le contrat d'apprentissage suit le rythme d'échéances régulières qui jalonnent la formation en CFA, l'activité chez l'employeur à raison de trois semaines en entreprise et une semaine dans un CFA de droit commun, et l'accompagnement par le dispositif Grafic. Les secteurs d'activité des contrats d'apprentissages suivis par ce dispositif concernent près de cinquante métiers ou domaines d'activités variés parmi lesquels agent de cuisine ou de restauration collective, coiffure, peinture, boulangerie, pâtisseries, carrosserie, espaces verts, mécanique, agent polyvalent, maçon, etc.

L'entrée à la fois dans l'apprentissage et l'accompagnement Grafic suppose par conséquent l'identification des difficultés relatives à un handicap. Deux cas de figure sont possibles :

■ soit le repérage des besoins de compensations ou des difficultés rencontrées est possible parce que des services ou moyens de compensation antérieurs (preneur de notes, auxiliaire scolaire, etc.) ou le passage dans des classes adaptées comme les Ulis sont connus. Comme l'explique Nina, CIP Grafic, l'origine de la scolarité des apprentis indique déjà des difficultés à prendre en compte :

«Au niveau de l'origine, il y a une majorité de jeunes qui étaient en Segpa, une 3^e Segpa et on a aussi tous les jeunes qui étaient déjà dans le secteur adapté, donc avec des IME, des Ulis. On en a très très peu qui sortent de classe ordinaire, et quand ils sortent de classe de troisième ordinaire, ils avaient souvent un.e AVS pendant toute leur scolarité.» | Nina, CIP Grafic.

■ soit, ces difficultés sont restées associées à des difficultés scolaires et sociales ou du fait des représentations sur l'adolescence, sans lien avec de possibles problèmes de santé ou troubles cognitifs ou comportementaux. Elles sont alors tardivement découvertes à l'entrée en apprentissage, voire pendant le déroulement du contrat de travail en apprentissage :

«Au niveau du handicap, on est soit sur du handicap mental, soit sur de la déficience intellectuelle légère. Et après, il y a aussi beaucoup de troubles cognitifs, des troubles de l'attention beaucoup, et des jeunes aussi, qui ont des troubles dys, donc dyslexie, dyspraxie, dysphasie» | Nina, CIP Grafic.

À l'entrée en formation au CFA, l'apprenti passe des tests de positionnement en français – par exemple le test ROC consistant en une dictée scorée – et en mathématiques. Ces tests servent à détecter le niveau scolaire et les difficultés de l'apprenti pour envisager la mise en place de suivi régulier ou d'un soutien renforcé. Une fiche parcours vient détailler la scolarité antérieure de l'apprenti en complément d'autres documents sur sa situation personnelle et sociale. En pratique, les CIP Grafic contribuent très régulièrement à cette phase de diagnostic, qu'ils complètent des informations recueillies lors d'échanges avec l'apprenti et les rencontres avec sa famille en plus d'apporter leur expérience en matière de gestion des risques de rupture de contrat.

«C'est suite à un test de positionnement qu'il nous contacte et on appelle les familles, on creuse le parcours du jeune. Moi, j'ai des questions types : est-ce que ça commence par un redoublement d'une petite classe comme le CP, etc. C'est déjà une première indication. Après, je me demande s'il y a eu de l'orthophonie, des accompagnements spécifiques. Souvent, les familles n'ont jamais entendu parler de handicap. Un jeune qui était en Segpa n'a jamais entendu parler de handicap, ça n'a jamais été mentionné. Souvent, je suis la première à utiliser ce mot-là quand je rencontre certaines familles.» | Nina, CIP Grafic.

À travers l'identification de ces difficultés, c'est aussi la question de la reconnaissance d'un handicap qui se pose. En faisant une demande de « reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé » (RQTH), ce sont toutes les représentations communes associées au handicap qui risquent une stigmatisation des capacités individuelles :

«Dans ma façon de présenter les choses, surtout comme je suis la première à utiliser les termes de handicap et de RQTH, j'essaie de dédramatiser et d'évoquer justement ce que notre accompagnement peut leur apporter. C'est le passeport pour intégrer notre dispositif, c'est comme ça que je le présente. Elle est notifiée pour peu de temps, c'est 2-3 ans, c'est le temps de l'apprentissage et éventuellement une année complémentaire ou un redoublement parce que ça arrive. Donc, je leur dis bien que c'est notifié pour 3 ans, qu'ils ne sont pas obligés de la renouveler, que ça leur colle pas une étiquette. On en parle au minimum, et eux ne sont pas obligés d'en parler. Pour certains, globalement, le handicap, c'est très dur, ça leur évoque le mot qu'il m'avait déjà donné c'est "gogole", et ils le disent "je ne suis pas un gogole". Et c'est pareil, ce n'est pas du handicap physique, et pour eux à partir du moment où il n'a pas de handicap physique, ce sont des gogoles. Donc, il faut vraiment



dédramatiser avec eux. J'ai des apprentis que je rencontre, qui refusent directement et qui ne veulent pas en entendre parler. D'autres veulent essayer tout seul et reviennent me voir plus tard. Mais le mot fait fuir. Ils réagissent comme tout le monde.» | Nina, CIP Grafic.

Et Nina, en leur montrant son propre exemple, elle qui a un handicap auditif invisible et problématique en collectif, n'en est pas moins une professionnelle aguerrie. C'est aussi une question directement réglée et acceptée lorsque des familles, et en particulier des mères, ont déjà mis en place des aménagements à la suite d'une notification éducative ou scolaire de la MDPH.

— 4.3.2. LES ÉTAPES DU SUIVI GRAFIC ET L'ACQUISITION D'UNE POSTURE D'AUTONOMIE

Avant d'entrer à Grafic, l'apprenti a déjà entrepris un parcours : il a choisi cette voie d'apprentissage et un métier, s'est rendu compte de ses réalités par ses multiples stages en entreprise, a trouvé une entreprise pour son futur contrat d'apprentissage, signifiant un choix sélectif de l'employeur, et signé ce contrat. Il quitte ainsi le monde de l'école et endosse le statut de salarié régi par le Code du travail, adossé à des droits et des obligations. Il signe ensuite le règlement intérieur du CFA consignant principalement les règles de respect et de comportements durant le temps des enseignements généraux et professionnels en CFA. Il dispose également d'un carnet ou classeur de liaison qui rassemble les échanges entre les enseignants et le maître d'apprentissage en entreprise, que chacun vise par période d'alternance. Une fiche métier, selon la nature de l'activité professionnelle, recense les différentes tâches professionnelles attendues à acquérir en vue de l'examen. Durant l'année, trois réunions-bilans sont réalisées au CFA pour indiquer les objectifs et les résultats obtenus. Le mode de contrôle dit « CCF » est un « contrôle continu de formation » durant toute la durée de la formation, au terme de laquelle un examen pratique vient sanctionner l'obtention, ou non, du diplôme.

Assurant un rôle de coordination entre l'apprenti, le CFA et l'entreprise, les CIP Grafic ne se situent pas toujours sur le même site que le CFA de l'apprenti. Comme précédemment montré, et en dehors de motifs pratiques, cela est aussi la résultante d'un long travail relationnel avec les directions et les professionnels des CFA. Dans certains territoires, les CIP assurent alors des permanences régulières et viennent sur rendez-vous lors de bilans. Cette proximité semblerait pourtant favoriser une synergie et un travail collectif avec les formateurs de CFA en charge de la scolarité et de la vie scolaire des apprentis, renforçant leur suivi. Comme l'explique Nina, CIP Grafic, c'est aussi un moyen naturel de poursuivre le travail répété et permanent de sensibilisation au handicap, à ses conséquences quotidiennes et aux solutions à mettre en place :

« En fait, ça fait plus de 20 ans que Grafic existe puisque ça a été créé en 1992. Donc, ça fait 28 ans que Grafic se rend indispensable auprès des CFA et pour qui c'est l'évidence de faire appel à nous pour mettre quelque chose en place. Donc, au niveau régional, on essaie un jour par

semaine de faire le soutien dans les locaux d'un CFA. Dans le CFA où je suis, ça fait 4 ans maintenant qu'un jour par semaine, je fais le soutien dans des salles qu'ils nous prêtent, ce qui favorise vraiment la proximité avec des formateurs. Je mange avec eux le midi et, de nombreux formateurs, pratiquement tous, m'ont identifiée, et ils viennent me voir directement sur place dès qu'il y a quelque chose avec un apprenti.» | Nina, CIP Grafic.

Cette collaboration de proximité renforce ainsi la visibilité de la question du handicap au sein des CFA, où elle n'est jusque-là pas encore une préoccupation de premier plan, en dépit de l'implication de certains professionnels.

Les CIP Grafic organisent ainsi le suivi scolaire sur des heures de formations supplémentaires (126 heures par an et par apprenti), effectuent de multiples visites en entreprise, en plus de celles des formateurs du CFA. L'objectif de cet accompagnement et de ce « suivi à la culotte » est d'engager ces apprentis vers une posture d'autonomie de leur formation préfigurant chez eux leur capacité à s'orienter dans leur parcours professionnel et personnel. En s'appuyant sur l'accompagnement des CIP Grafic, ce positionnement s'acquiert progressivement au fil des étapes et des échéances de la formation, tel que le décrit Véronique Grandemange : *« Nous voulons que l'apprenti nous considère comme un fournisseur de services, donc il est client et il nous demande de travailler pour lui. Pendant les six premiers mois d'apprentissage, il essaie de se repérer entre le CFA, l'entreprise et les différentes contraintes et consignes. Au début, il ne sait pas très bien nous situer, si on est côté employeur ou côté formateur ou de son côté. Au bout d'un moment normalement, six mois, il a compris qu'on était là pour l'aider. Et petit à petit donc, il doit nous faire des demandes : "je voudrais travailler ça, parce que le CFA m'a demandé ou ceci." Ce qu'on veut, c'est que ce soit l'apprenti qui nous demande. En général, les six premiers mois, l'apprenti ne nous demande rien, donc c'est pour ça qu'il faut qu'on soit en lien étroit avec le formateur du CFA et l'employeur, puisque ce n'est pas l'apprenti qui nous sollicite. Quand il vient nous voir, il ne sait pas trop pourquoi, donc c'est à nous de faire venir les informations du CFA ou du formateur, les devoirs et les corrections et celles de l'employeur. On le fait parce qu'il n'est pas en mesure de le faire. Mais on lui montre que c'est à lui de le faire progressivement. Il le voit aussi grâce aux autres apprentis, quand il voit les 2^e années nous dire : "j'ai absolument besoin que tu fasses ceci, que tu m'aides parce que je n'ai rien compris, ou que tu appelles mon employeur", et petit à petit, il sait qu'il peut le faire.»* | Véronique Grandemange, responsable Grafic.

Cette prise d'autonomie est rendue possible parce qu'elle est bornée par la pratique d'attention et de vigilance des CIP Grafic. Ils interviennent lorsque cette posture n'est pas initiée par l'apprenti, ou lorsqu'à près de quatre mois avant de passer le diplôme, les apprentis se mettent sous pression au risque d'accidents de travail ou de comportements incongrus et inédits.

5. UNE INTERVENTION DES CIP CENTRÉE SUR L'APPRENTI ET SON ENVIRONNEMENT

5.1. Un maillage territorial des acteurs au service de l'apprenti

La démarche et les pratiques des CIP Grafic prennent la forme d'un maillage à la fois territorial et organisationnel qui opère à deux niveaux :

■ au niveau des acteurs et partenaires : les CIP effectuent un travail fin de coordination territoriale et de concertation des différents acteurs impliqués autour de l'objectif de réussite d'un contrat d'apprentissage. C'est-à-dire de l'obtention du diplôme et d'une expérience professionnelle réussie.

■ au niveau de l'apprenti et de son suivi : l'organisation du travail des CIP est centrée sur le suivi régulier des apprentis dans le cadre de leur contrat d'apprentissage accompagné. Cette organisation permet l'articulation personnalisée de trois facteurs importants de leur parcours :

- leur contexte familial, social et personnel ;
- la reconnaissance de leurs difficultés scolaires et de celles liées au handicap par le soutien de leurs capacités et potentiels ;
- leur positionnement à l'alternance entre formation scolaire en CFA et formation professionnelle chez l'employeur avec un maître d'apprentissage.

Cette double intervention a pour effet de produire un suivi sur mesure de chacun des apprentis et de leur environnement professionnel. Elle se caractérise par les trois atouts du dispositif Grafic, qui contribuent à la réussite de l'apprentissage :

- la **proximité**, par la connaissance du handicap, du tissu entrepreneurial local et personnel, et des organismes de la scolarisation spécialisée et ordinaire et de l'emploi ;
- la **réactivité**, par la présence active sur le terrain auprès des acteurs concernés ;
- la **personnalisation**, par le suivi continu des jeunes en alternance et des réponses à leurs besoins d'adaptation en relation étroite avec les maîtres d'apprentissage.

Les CIP Grafic mettent en œuvre ces atouts au cours du parcours de formation professionnelle de l'apprenti, comme point de jonction entre les enseignements reçus des formateurs de CFA, l'expérience professionnelle transmise par le maître d'apprentissage en entreprise et la reconnaissance et la prise en compte des difficultés liées à un handicap, mais aussi scolaires et personnelles. Que ce soit vis-à-vis des employeurs ou du CFA, les CIP Grafic apparaissent comme des **pourvoyeurs de solutions** aussi bien pour la compensation humaine et technique du handicap que pour l'acquisition durable, par les apprentis, d'automatismes dans les pratiques et les manières de faire en milieu professionnel. Le pari qui est fait, en augmentant les compétences et les capacités de ces jeunes qui tiennent bon face aux contraintes de l'apprentissage, est de se projeter d'emblée sur l'après-CAP et de nouvelles perspectives d'emploi :

« Un apprenti qui a tenu ces deux années de contrat, son employabilité sera grandement facilitée parce qu'avoir tenu deux ans en contrat d'apprentissage, ça aide. Donc l'objectif, c'est le développement des compétences, parce que forcément un jeune qui n'aura pas les compétences,

après il pourra difficilement trouver du travail. J'aime bien les choquer en leur disant que moi, mon objectif, c'est pas le diplôme, mais qu'ils aient les compétences pour qu'ils soient employables. » | Nina, CIP Grafic.

Ce pari est gagné lorsqu'au-delà des apprentissages et des enseignements, les apprentis sont devenus autonomes et se débrouillent eux-mêmes dans leur évolution professionnelle, explique encore Nina :

« (...) Mon travail est réussi quand les jeunes ne reviennent pas me voir, parce qu'ils ont tout ce qu'il faut pour être autonome. C'est bien ça qui est visé : l'autonomie aussi dans leur insertion professionnelle. L'idée, c'est qu'ils soient quand même compétents et autonomes, sachant qu'on passe le relais à la fin du contrat d'apprentissage à Cap emploi pour ceux qui vont renouveler leur reconnaissance de travailleur handicapé. J'ai des jeunes qui ne la renouvelleront pas, parce que finalement, il était nécessaire de compenser le handicap dans le cadre de leur apprentissage, mais une fois qu'ils ont les compétences et qu'ils ont le savoir-être, ils seront autonomes, et ils vont se débrouiller bien mieux après. Ils n'auront pas besoin de renouveler cette reconnaissance de travailleur handicapé. »

| Nina, CIP Grafic.

Pour d'autres, précise-t-elle, la RQTH sera un passage obligé, tant les compensations seront toujours à prévoir, car *« dans le boulot, il y aura toujours cette fatigabilité, il y aura toujours ces troubles de la mémoire »*. L'accompagnement après l'examen se poursuit pendant les trois mois suivants, où les apprentis travaillent sur leur CV et leur lettre de motivation, avant un passage de relais selon la situation de l'apprenti vers Cap emploi ou la Mission locale.

5.2. Le soutien aux employeurs qui ne veulent pas être seuls pour s'engager

— 5.2.1. DES AIDES FINANCIÈRES POUR INCITER À L'EXPÉRIMENTATION DE L'APPRENTISSAGE

Les employeurs qui acceptent de conclure un contrat d'apprentissage sont exonérés totalement ou partiellement de charges sociales et bénéficient de crédits d'impôt en plus de recevoir une prime variable selon les années et les politiques publiques¹⁹. Cette aide financière joue le facteur déclencheur d'un contrat au regard, pour les petits employeurs, du risque économique que peut induire ce contrat et l'apport réel de compétences professionnelles de l'apprenti en situation de handicap. Dans la période de pandémie, il semble qu'elles ne seront pas suffisantes pour éviter des ruptures de contrats dans de petites entreprises, et en particulier dans certains secteurs d'activité et métiers. Cette période a bloqué une partie des formations en cours ainsi que les projets d'entrée en apprentissage. Elle a fait augmenter les besoins en soutien psychologique face à l'isolement de ces jeunes, accru par la suspension de leur formation. Ce qui ressort de l'enquête est aussi la dichotomie des positionnements des employeurs et des maîtres d'apprentissage entre ceux engagés ou

¹⁹ Elles sont de l'ordre de quelques milliers d'euros en une seule fois ou réparties sur plusieurs années : cf. <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/aides-embauche-apprenti#>



dont il faut soutenir l'engagement possible, et ceux qui resteront à l'écart pour éviter pensent-ils, de compliquer leur activité. Pour les premiers, ces aides sont « un bonus » puisqu'ils se seraient engagés même en leur absence, ou pour d'autres qui n'en ont pris connaissance qu'au moment de la mise en place du contrat.

La découverte de difficultés et d'un handicap après coup par l'employeur peut être très mal vécue avec le sentiment de s'être fait avoir. Elle peut faire peur et faire fuir certains d'entre eux pour la signature d'un contrat, sans signifier pour autant le renoncement de l'apprentissage. Nombre de situations rapportées au cours de l'enquête, a priori non voulues et mal parties, se sont finalement déroulées sans encombre particulière. Signe de l'impact de l'accompagnement effectué par les CIP Grafic, ces situations montrent que l'apprentissage est aussi une affaire de personnes, de rencontres, y compris pour des situations perdues d'avance aux yeux mêmes de CIP :

« Il faut essayer. Souvent il faut trouver le binôme. Avec des apprentis, c'est souvent des histoires de personnes, ça va coller ou pas en entreprise. Et en positif ou en négatif, on suit parfois des apprentis, et c'est compliqué, et on se dit "mais c'est pas possible, c'est de la maltraitance de la part de l'employeur" et pourtant ça tient et on se dit "mais c'est improbable, mais comment ça peut tenir une situation pareille ?" ». | Nina, CIP Grafic.

— 5.2.2. LE RÔLE ET L'ENGAGEMENT DES MAÎTRES D'APPRENTISSAGE

L'engagement pour accueillir des jeunes apprentis en situation de handicap fait référence clairement à l'histoire de l'entreprise et de ses fondateurs qui s'étaient déjà impliqués auprès de salariés handicapés en apprentissage. Les responsables actuels poursuivent la même démarche. Commun à beaucoup d'enquêtés et en particulier du côté des employeurs, le rapport à la situation des apprentis et au handicap fait écho au vécu et au parcours personnel en particulier des maîtres d'apprentissage ou de l'employeur. Cela est aussi le cas parmi des formateurs accompagnant la formation de l'apprenti en CFA.

Ce facteur biographique motive l'engagement d'employeurs en faveur de ces apprentis et facilite le bon déroulement de l'apprentissage du métier. Cet effet « miroir » consiste à donner « une seconde chance » comme celle dont un maître d'apprentissage a pu bénéficier, à mieux comprendre et accepter les difficultés d'un jeune quand l'un de ses proches les affronte également, ou encore à « rendre la pareille » après avoir bénéficié soi-même de soutiens durant sa scolarité ou ses débuts professionnels. Au-delà de la partie contractuelle, l'apprentissage représente une rencontre entre un apprenti et son maître d'apprentissage ou d'autres collègues. Elle vient compenser par exemple un faible soutien familial ou l'absence de famille. C'est ce qu'explique cet employeur travaillant dans le secteur des espaces verts et paysagers :

« C'est pas le rôle de patron que j'essaie de faire. C'est plutôt le rôle de grand frère. On a été prévenu de ses difficultés, de ses incapacités de faire certaines choses. Finalement, on a échangé avec lui et il se révèle

qu'il est bien plus capable que ce qu'il croit lui-même. Et, je ne sais pas sa position antérieure, mais je crois que c'est quelqu'un qui n'aurait pas dû aller en milieu protégé. »

De ce point de vue, les CIP développent, comme nous l'avons déjà évoqué, en amont de tout contrat d'apprentissage une activité de sensibilisation auprès des employeurs. Ils entretiennent avec ces derniers, qu'ils connaissent déjà, des relations pérennes ou en établissent avec d'autres régulièrement pour ouvrir de nouvelles opportunités.

Cette intervention est une réponse attendue du côté des employeurs qui sinon « se sentiraient seuls à gérer la situation, alors qu'il existe des acteurs de soutien », notamment pour l'obtention des aides financières et des adaptations de postes et situations de travail de l'apprenti. C'est ce que décrit, Marc, CIP Grafic, qui doit se rendre dans une entreprise pour adapter le fonctionnement en pépinières où travaille un jeune autiste :

« Je vais rester une heure en entreprise. Je vais y aller avec mes bottes, mon bleu et je vais participer pour faire des changements. Je me suis rendu compte en échangeant avec lui, par exemple que sur les serres, ils étaient un peu perdus sur le site. En fait, ils ont numéroté les rangées 1, 2, 3, 4, 5, etc. Et on sait que les autistes, ils fonctionnent avec des codes couleurs. Donc, je vais voir si c'est moi qui vais le faire ou son maître d'apprentissage. C'est leur habitude depuis toujours et pour le jeune, c'est inadapté. Il a beaucoup de mal à se repérer dans l'environnement. Il vient d'un Sessad, et la famille a trouvé une entreprise, dont le patron a une sensibilité au handicap, car il a lui-même un fils en situation de handicap. Il nous a déjà pris deux apprentis. » | Marc, CIP Grafic.

Au long du contrat d'apprentissage, les CIP entretiennent les relations et font des points d'échanges nécessaires pour s'assurer de l'adéquation entre les attentes et les demandes d'un employeur, le cadre d'apprentissage à un métier d'un apprenti et le positionnement de ce dernier face aux règles du fonctionnement de son entreprise. Cette responsable d'une restauration collective d'une commune en rend compte :

« J'ai pas beaucoup de demandes de retour sur son travail. Si moi, je m'intéresse pas à elle, en gros elle peut être toute seule et basta. Elle pourrait très bien arriver le matin, et je lui dis tu fais ça et puis elle part, et il y aurait aucun retour sur ce qu'elle fait. À part lui (CIP Grafic) qui passe nous voir et prendre des nouvelles plusieurs fois au cours de ces six mois, c'est le seul, le reste c'est néant. »

C'est de cette adéquation que dépendent les risques de rupture du contrat d'apprentissage et son maintien tout au long de sa durée favorisant une future insertion professionnelle. Le rôle de certains maîtres d'apprentissage cadre la place des apprentis et des responsabilités qui leur incombent au regard du suivi de leur accompagnement en entreprise et des documents que l'employeur doit contrôler :

« Non, c'est à lui de le faire. Je ne suis pas son secrétaire. Il est assez grand et capable de faire les démarches et qu'on puisse l'accompagner. Le lundi, je veux le classeur de liaison, mais c'est à lui de prendre la responsabilité de me le transmettre ».



Le lien et une relation forte entre l'apprenti et le maître d'apprentissage sont des facteurs clés de réussite du contrat, y compris dans des situations compliquées et complexes du fait de troubles cognitifs difficiles à comprendre ou de comportements liés à la maturité de jeunes qui ont à peine 20 ans pour beaucoup. Le rôle des maîtres d'apprentissage, qui dépasse le seul apprentissage du métier, est aussi fortement valorisé par les CIP Grafic, tant il participe aux prises de repères (voire d'un père) sociaux et professionnels de l'apprenti et favorisera ses capacités à trouver un emploi ultérieur :

« Mais c'est vrai que des gens qui peuvent avoir des difficultés de compréhension, de mémorisation, qu'il faut beaucoup accompagner pour certains, et bien chapeau à certains maîtres d'apprentissage qui ont la patience et l'envie d'accompagner. Ça, ça fait partie de notre rôle, de notre boulot, de leur montrer aussi toute la partie accompagnement que peuvent faire les maîtres d'apprentissage qui sont au cœur du dispositif. C'est aussi les valoriser par rapport à ça et les accompagner quelquefois aussi dans leur parcours d'accompagnement. » | Nina, CIP Grafic.

C'est ainsi toute l'importance de maintenir des liens réguliers avec eux pour renforcer le suivi personnalisé des jeunes apprentis :

« C'est vrai qu'on faisait des points, c'est vrai qu'il y avait des visites donc il y avait quand même un lien qui se créait avec le maître d'apprentissage et on pouvait suivre l'évolution du jeune. Bon, des fois, ça se passait pas bien, mais sur le long terme, c'était positif donc ça valorisait le maître d'apprentissage sur un autre rôle plus d'accompagnateur en dehors du métier. Ça faisait partie de notre pratique et je trouve que si on va vers 2 ou 3 visites par an, ce n'est pas suffisant par rapport à notre public. »

| John, CIP Grafic.

Sous-jacent à ce lien ténu considéré comme si important, la manière dont l'apprenti est intégré aux équipes et collègues influence les conditions et l'atmosphère de son travail :

« Par rapport aux jeunes dont je parlais en espaces verts, la mairie a imposé cet apprenti avec handicap à l'équipe. Au début, quand je faisais les visites, je n'étais pas toujours bienvenue. La première année, c'était difficile aussi parce que le handicap du jeune était assez important, avec un temps d'adaptation assez long. Donc, le chef du service était souvent en colère. Mais c'est pas grave, c'est notre rôle aussi face à ce genre de réaction, et d'avoir toujours le sourire, mais on s'en prend plein la figure. Au final, ça s'est bien passé parce que le jeune a développé des compétences » | Nina, CIP Grafic.

Ce cas de figure diffère d'autres où *« ce n'est pas imposé et l'accueil d'un apprenti qui a un handicap est travaillé avec l'équipe. Ils sont d'emblée toujours, toujours partant. »*

5.3. Les CFA et la prise en compte perso-dépendante du handicap

La formation au handicap au sein des CFA n'apparaît pas suffisante. Ceux qui prennent ce sujet en charge le font sur la base du volontariat avec un intérêt personnel en lien parfois avec leur parcours professionnel, ou comme une évolution professionnelle proposée par la direction de leur CFA. Ils sont formés de manière très partielle aux questions de handicap et s'appuient sur leurs expériences professionnelles antérieures auprès de publics en situation de fragilité. S'occupant déjà de la vie scolaire des étudiants, ils sont amenés à s'occuper de la mise en place des aménagements d'épreuves d'examen ou d'accompagnements spécifiques, en s'appuyant sur une fiche de suivi de ces jeunes et des solutions à mettre en œuvre (agrandissement de sujets d'examen par exemple). Ils gèrent aussi les relations avec les formateurs et les autres élèves par exemple en cas de problèmes de discipline. Certains CFA peuvent disposer de centres ressources pour le suivi individuel en particulier pour les matières scolaires.

Parmi les enseignants ou professionnels de CFA interrogés, certains expliquent qu'ils sont soucieux de transmettre de l'estime de soi à des apprentis, en manquant cruellement à la sortie de l'école. Cela suppose pour eux d'autres manières d'enseigner et de transmettre les savoirs professionnels et techniques, comme ceux de leur vie en entreprise. Ainsi, les contrôles continus devraient pouvoir se faire, selon ces formateurs ou des CIP Grafic, de manière plus souple et plus en lien avec l'apprenti, lorsque celui-ci est prêt à passer ces contrôles et non lorsque l'organisation des CFA les prescrit.

À proximité des CFA, les CIP Grafic sont en liens étroits avec les enseignants pour suivre les apprentis et le déroulement des enseignements généraux et pratiques. Ils prennent appui sur les supports des formateurs à retravailler avec les apprentis dans leur suivi régulier, mais aussi au moment de la journée de regroupement. Comme du côté des employeurs, le positionnement des enseignants ou des formateurs de CFA vis-à-vis de l'accompagnement aménagé des apprentis et l'approche du handicap paraît être très (trop) souvent une affaire de personne :

« J'ai des formateurs qui sont vraiment très, très bien, très volontaires. Et il y en a d'autres qui ne sont pas du tout sensibilisés au handicap. De la même façon que chez les employeurs, on a souvent des formateurs qui disent "quand on veut, on peut". Et bien ce n'est pas toujours aussi simple : pour qui, ce n'est pas du handicap, pour qui c'est parce que c'est des ados ou des fainéants. On a des jeunes, on les a récupérés déjà après une scolarité où ils ont entendu que ça, et se retrouver dans la même situation et bien c'est usant, et ça l'est pour tout le monde. »

| Nina, CIP Grafic.

Or, les explications fournies sur l'implication de difficultés liées à un handicap permettent aux enseignants de s'ajuster de manière appropriée à l'apprenti. Bien souvent, les changements qu'elles demandent ne représentent que peu d'efforts. Nina rapporte ainsi un exemple du



changement opéré par un enseignant pour s'assurer de la compréhension effective de ses cours :

« (...) j'ai quand même une majorité de situations où les formateurs sont à l'écoute. Pour un jeune en pâtisserie, il bavardait beaucoup, donc forcément, il y avait de mauvaises appréciations. Il y avait urgence d'intervenir. J'avais expliqué au formateur que c'était une dyslexie sévère qui entraînait des troubles cognitifs, des difficultés d'attention et que le jeune avait des difficultés pour suivre et noter en même temps. Ce formateur avait un rétroprojecteur, mais le jeune n'avait pas le temps d'écrire avec sa dyslexie tous les termes, donc il finissait par perdre le fil du cours, à fatiguer et puis se mettait à discuter comme un petit ado de 16 ans. À partir du moment où le formateur a entendu ça, il a toujours eu un œil sur ce jeune et il veillait avant de changer la diapo à ce qu'il ait tout noté. Et ça a tout changé. De mon côté, j'avais fait un travail avec ce jeune pour lui dire : "tu vas essayer de suivre mieux". » | Nina, CIP Grafic.

5.4. Des apprentis en apprentissage de leur autonomie

— 5.4.1. LA RECONNAISSANCE INÉDITE DES APPRENTIS ET DE LEURS BESOINS

En intégrant le dispositif Grafic, les apprentis bénéficient d'un suivi et d'un accompagnement sur-mesure de leur situation personnelle et de leur formation professionnelle. En premier lieu, l'accompagnement effectué par les CIP se réalise en tenant compte à la fois du parcours scolaire antérieur des apprentis et de leur contexte familial. Ce parcours est pour beaucoup d'apprentis marqué par un rapport difficile à l'école avec de faibles résultats et pour certains un historique conflictuel. C'est aussi un contexte familial qui peut s'avérer difficile en raison de difficultés sociales et économiques et d'un rapport dépréciatif au handicap, ou d'une surprotection empêchant une prise d'autonomie. D'autres ont déjà été inclus par leur famille en Ulis ou ont bénéficié d'aménagements au cours de leur scolarité.

Dans ce contexte, l'entrée au sein du dispositif Grafic revient, selon des CIP interrogés, à demander à ces jeunes de faire à nouveau confiance à des adultes. Cela implique nécessairement du temps pour s'approprier, se connaître et se reconnaître alors que leur suivi s'effectue dans un calendrier contraint. Le lien aux apprentis est ici crucial et les CIP Grafic oscillent entre un positionnement ni trop intrusif, ni trop à distance, un juste équilibre entre la réalité des difficultés qu'impose un handicap rarement expliqué et les vicissitudes de l'adolescence :

« C'est une grosse part de mon boulot en soutien avec les jeunes de leur rappeler qu'ils sont très courageux. Donc je dédramatise, et je leur dis "oui, effectivement, ce n'est pas de ta faute. Depuis toujours, on te dit tu es fainant, tu ne fais rien à l'école, mais ce n'est pas vrai". C'est pas vrai. Certains jeunes, parfois, ils arrivent pour la première fois dans mon bureau et on ne leur a jamais expliqué ce que c'était qu'une dyslexie.

On leur a dit "tu es dyslexique", mais c'est tout. Donc, je reprends ça avec eux : "voilà, tu as un fonctionnement qui est différent donc après, il est nécessaire de mettre des aménagements pour que ça soit plus facile pour toi". Mais parfois ça n'a jamais été fait. » | Nina, CIP Grafic.

Ce travail de proximité et de personnalisation, qui caractérise le suivi des CIP Grafic, marque la reconnaissance inédite des apprentis dans la globalité de leur situation. L'accompagnement des CIP pose et impose de reconnaître et de prendre en compte, souvent pour la première fois, les difficultés connues par les apprentis en raison d'un handicap, mais aussi celles d'ordre scolaire. Cela suppose de remettre à plat ce qui relève, d'une part du handicap et des besoins de compensations, d'autre part de la scolarité et de la transmission des savoirs de base, et enfin des normes d'un environnement scolaire qui produit des règles de fonctionnement et des attentes. Ces sujets seront repris avec l'apprenti dans le cadre cette fois du contrat d'alternance combinant période en CFA et période en entreprise : un choix que l'apprenti a fait pour se former et travailler en contrepartie d'un salaire.

Cette reconnaissance est à la base du lien de confiance que les CIP Grafic établissent dès le début de la formation et particulièrement la première année d'un CAP pour progressivement se centrer sur les capacités propres des apprentis : capacité de réussir et de progresser, d'expérimenter un projet, de se tromper et de recommencer, de ne pas tout accepter, etc. Elle est une condition incontournable de leur engagement dans leur formation et l'acquisition de comportements, réduisant les risques de rupture du contrat d'apprentissage.

Ce lien de confiance que les CIP créent avec l'apprenti cristallise la dynamique de médiation des relations aux enseignants de CFA, à l'employeur et aux maîtres d'apprentissage. C'est par ce lien de confiance que les CIP peuvent mettre en place la personnalisation du suivi d'un apprenti à un autre avec la finalité que chacun d'eux s'approprie une posture d'autonomie pour « trouver un emploi ». Cela peut prendre des formes très innovantes par exemple pour un jeune apprenti trisomique, d'une autonomie situationnelle favorisée par des séquences d'emploi chez plusieurs employeurs. Cela confirme que l'objectif premier du contrat d'apprentissage est moins de trouver un emploi pérenne, une fois pour toutes, que de construire les bases d'un parcours et d'une vie professionnelle. L'anecdote rapportée par Nina, CIP Grafic montre que ce lien consiste par donner du crédit aux opinions et aux aspirations des apprentis, quitte à ce qu'ils se rendent compte des contraintes à prendre en compte :

« J'ai eu le cas de figure d'un apprenti qui arrive et qui me dit, il avait 17 ans, "je veux rentrer à l'école de foot des Merlus de Lorient !" D'accord, il était 15 heures, c'était la pause un jour de soutien dans mon bureau et il me dit ça. Du coup, je vais tout de suite sur Internet et je cherche les coordonnées du club pour avoir les renseignements sur comment intégrer cette école. J'appelle le club et il a entendu qu'il fallait être inscrit dans un club et qu'il fallait être repéré sur le terrain. À ce moment-là, il n'était plus inscrit dans un club, donc il a entendu tout seul que ça serait compliqué.



En fait, j'aime cette idée d'écouter ce que veut la personne, d'aller dans son sens et d'essayer. Et ce jour-là, il est resté dans le bureau, moi je suis redescendue en soutien, et il y avait une personne dans le bureau avec qui il a discuté et qui m'a dit après qu'il était très surpris que j'aille dans son sens, qui s'attendait vraiment à ce que je lui dise "non, c'est impossible". » | Nina, CIP Grafic.

Les apprentis se confrontent à un handicap dû à des déficiences intellectuelles et des troubles dys, avec des degrés variables d'un apprenti à un autre. Ces déficiences et troubles engendrent une multitude de conséquences et de difficultés :

- de compréhension de l'environnement, des appareillages et équipements professionnels, des conventions sociales ;
- de concentration, de repérage dans l'espace ou le temps, d'attention ;
- de gestion d'énergie et de fatigabilité, de mémorisation, de traitement et hiérarchisation de l'information, d'expression, d'adaptation, de tenue de rythmes contraints, de rapidité et vitesse d'exécution, de prise d'autonomie ;
- de troubles associés d'anxiété, de fragilités psychosociales ;
- et sur le plan scolaire, de maîtrise des compétences de base en français de lecture et d'écriture et en mathématiques sur les 4 opérations et la logique.

Face à ces difficultés, l'expertise des CIP est d'apporter des solutions pratiques pour compenser leurs conséquences et produire des conditions facilitant leur apprentissage au CFA et leur travail chez l'employeur. Chez ce dernier, c'est le maître d'apprentissage qui doit s'assurer de l'adéquation de ces outils au regard à la fois de l'apprenti et des situations de travail expérimentées. La personnalisation du travail d'accompagnement entre l'apprenti et le CIP Grafic est particulièrement visible dans l'adéquation des solutions trouvées pour compenser un handicap :

« J'avais un autre très jeune apprenti, j'étais venue avec lui sur du temps en entreprise et j'avais pris des photos. C'était un pâtissier et j'avais pris des photos des étapes d'une recette pour mettre en place cet outil-là, parce que lui tout seul il n'avait pas réussi à faire la même chose que ça. L'idée de cet outil était de faire un bouquin de photos avec les étapes de la recette pour qu'il puisse les reproduire. C'est vrai que le visuel peut être pas mal utilisé. » | Nina, CIP Grafic.

C'est aussi les dégager de la responsabilité personnelle que leur entourage leur fait endosser des conséquences d'un handicap, par exemple révélé par de mauvaises appréciations sur les bulletins scolaires :

« Ce n'est pas possible d'avoir des appréciations comme ça sur les bulletins quand ça relève du handicap et, rien à faire, c'est le troisième bulletin qui arrive et rebelote. En gros, c'est : "le jeune ne fait pas d'efforts, le jeune ne travaille pas assez, n'écoute pas assez en classe", oui, mais quand on a des troubles de l'attention, le jeune, il ne fait pas exprès. »

| Nina, CIP Grafic.

— 5.4.2. LES CIP, DES POURVOYEURS DE SOLUTIONS PERSONNALISABLES

La « boîte à outils » qu'ils développent se nourrit des multitudes situations existantes et de réponses se devant d'être adaptables selon l'apprenti, à sa formation au CFA et à son travail en entreprise. Ces outils ont pour objectif de les amener à faire leurs propres contrôles et les autoévaluations de leur activité, voire de concevoir eux-mêmes leur cours, ou encore de les amener à comprendre leurs repères et modes de fonctionnement et leur propre capacité. C'est ce que raconte Anna, une jeune apprentie dans le bâtiment :

« Grafic, ça m'a permis d'avoir plus confiance en moi, d'avoir des techniques comme l'agenda sur le téléphone, de pouvoir mieux travailler parce que justement, j'ai plus confiance en moi et ça m'a permis aussi de mûrir un peu. Avec Grafic, j'ai appris à tout noter, mes rendez-vous, toutes les choses dans mon agenda. J'ai tout dans mon téléphone maintenant et franchement, ça m'aide énormément. Et avant, j'y pensais pas forcément. Aujourd'hui, je note tout dans mon téléphone, comme si c'était normal. Et puis, je vois aussi avec eux l'orthographe, parce que j'ai des difficultés en orthographe. Je savais que j'avais des difficultés de français, d'orthographe et de mémorisation. Mais avant Grafic, franchement, je m'en foutais de tous ces problèmes-là. Ça m'apportait rien de spécial. Et au fur et à mesure de grandir, on s'aperçoit que c'est finalement assez utile d'avoir des petites techniques pour l'avenir. Pour les consignes de mon maître d'apprentissage, je note tout dans un cahier. Au CFA, j'ai un classeur où je mets toutes les matières dedans et comme ça, je le mets dans mon sac en semaine CFA et je ne peux pas l'oublier comme quand j'étais à l'école. J'ai tout organisé de manière à ce que je m'en souviene. Ça, je l'ai fait moi-même, mais c'est vrai que c'est grâce à Grafic que j'ai pensé à le faire pour m'organiser et penser à mes affaires. Grafic, ça m'a permis de me dire que je valais beaucoup mieux que ça et qu'il fallait pas que je participe à des conneries. » | Anna, 1^{re} année de contrat d'apprentissage dans le bâtiment, accompagnée par Grafic.

La liste de ces outils est exhaustive :

- adaptations informatiques allant d'un logiciel de reconnaissance vocale, à un stylo haute voix ou un agrandisseur, en passant par des adaptations pratiques comme le recours aux documents manuscrits, la reprise du format par exemple des supports de cours de manière à les rendre plus visuels et graphiques ou encore très détaillés, en jouant sur la taille des caractères, en reformulant les consignes ;
- le recours aux photomontages pour indiquer les étapes numérotées d'une recette, la présentation d'une assiette type, des fiches de menus types selon un calendrier établi et le type de services à effectuer, sont facilement utilisables dans une cuisine d'un établissement scolaire ;
- des flèches et des codes couleurs, des images et pictogrammes viennent compléter la formulation de toutes sortes de repères faisant défaut ordinairement ;
- l'usage de smartphones ou de carnet de notes est aussi encouragé comme moyen efficace pour prendre l'habitude de noter toutes les



informations d'une journée, et pouvoir y revenir de manière autonome en cas de besoin ;

■ au niveau des enseignements, le recours à des preneurs de notes, à des cartes mentales, à des quizz vient compléter la panoplie des ressources disponibles.

Le soutien des CIP Grafic combine ainsi les ressources disponibles des formateurs, les outils développés et les demandes des apprentis :

« Certains ont des demandes, certains savent déjà ce qu'ils doivent travailler, sinon, il faut vraiment s'adapter. On bénéficie quand même de pas mal de ressources par les formateurs directement. Ceux avec qui on bosse vraiment bien nous donnent des travaux à faire, on a aussi acheté les livres de CAP, donc on s'appuie vraiment sur les programmes des jeunes. On doit faire preuve d'imagination. » | Nina, CIP Grafic.

Ces outils d'aménagement et d'adaptation assurent une fonction de rapprochement entre le référentiel des normes de fonctionnement du maître d'apprentissage ou de l'enseignant de CFA et celui de l'apprenti. Ce rapprochement de « mondes sociaux » différents passe par un langage ou une organisation communs, par exemple entre maître d'apprentissage et apprenti, et au moyen d'outils souvent basiques :

« En entreprise, on a eu une fois, un jeune qui savait pas lire, il était en restauration collective et les bidons pour faire l'entretien étaient tous identiques, sauf que les produits n'étaient pas les mêmes en fonction du sol, ou du plan de travail. On a donc adopté un système de codes couleurs » | Nina, CIP Grafic.

Mais cette compensation du handicap connaît des limites sur le marché du travail concurrentiel où la logique est celle d'un rapport rentabilité/coût de la main-d'œuvre, notamment dans des domaines d'activité en tension :

« Il y a effectivement, comme vous disiez, des métiers où c'est facile de trouver du travail comme en restauration, l'automobile aussi, dans le bâtiment, les espaces verts, la vente aussi. Après, effectivement, par rapport au handicap, ce n'est pas toujours simple pour les jeunes de trouver du travail, parce que malgré toutes les compensations mises en place, ils ne seront pas, j'aime pas ce mot, forcément compétitifs par rapport à un autre apprenti qui sort diplômé. Quand il y a du handicap, ce n'est pas forcément évident de trouver un employeur qui va accepter que le jeune ne soit pas aussi rentable qu'un autre. » | Nina, CIP Grafic.

Nombre de situations mentionnées au cours de l'enquête confirment le soutien nécessaire côté employeurs pour l'organisation de bonnes conditions de travail et de sécurité de l'apprenti ou du soutien des initiatives et formes d'organisations ouvertes au handicap. Si certains apprentis pointent des demandes de leur employeur peu conformes au cadre de leur formation, d'autres s'étonnent du degré d'ouverture de leur employeur :

« Dans mon entreprise, je sais que les postes sont très bien aménagés, ce qui est assez étonnant d'ailleurs pour une entreprise d'être autant aménagée et d'être autant ouverte. Par exemple, comme on fait de la réception de matériel, pour les matériels trop lourds, ce n'est pas moi qui

le fais (interdit par la médecine du travail), c'est mes collègues qui s'en occupent, et comme ça, j'ai pas à me soucier de ça. (...) Je sais que je fatigue très rapidement, mais je ne fais pas des pauses. Par contre, si j'ai besoin de me lever, je me lève pour marcher, si j'ai besoin de m'asseoir, je m'assois. C'est un handicap très invisible que l'on remarque que quand je suis en fauteuil. Sinon, on le remarque pas forcément parce que je n'ai pas d'atèle, mais je peux tomber n'importe quand parce que je n'ai pas beaucoup de muscles dans les jambes, alors que juste avant, j'allais très bien et on ne va pas savoir pourquoi. (...) J'ai jamais eu de réactions de gens qui doutaient de mes problèmes. » | Anna, 1^{re} année de contrat d'apprentissage dans le bâtiment, accompagnée par Grafic.

Ce que Anna souligne ainsi c'est le rapport des apprentis en situation de handicap à leur propre handicap, auquel ils ne sont finalement pas formés pour comprendre le fonctionnement qu'il implique dans leur vie quotidienne. À contrario, Anne a adopté un positionnement à soi et aux autres qui explique, chez elle, la place qu'elle a donnée à ce handicap mental cognitif et à la pathologie qu'elle gère :

« Moi, j'ai appris à vivre avec mon handicap. De toute manière, on pourra pas l'enlever ni le cacher tout le temps. Ça fait partie de moi, c'est tout. Quand je suis allée dans le Centre spécialisé pour les personnes handicapées, on se retrouve avec des personnes qui sont handicapées et on se regarde comme si on était des gens normaux, alors que dans la rue, les gens nous regardent bizarrement. Au fur et à mesure, on n'y prête même plus attention. (...) J'en parle avec ma mère, avec ma famille et en fait on s'en rend même plus compte et à un moment donné, on a arrêté de voir que le handicap était là. » | Anna, 1^{re} année de contrat d'apprentissage dans le bâtiment, accompagnée par Grafic.

Il n'est pas étonnant qu'elle reproduise la même chose dans le cadre de son activité professionnelle :

« Il y a des collègues qui sont venus me demander. Il y avait une réunion pour qu'ils soient au courant. Mais c'est mieux qu'ils viennent me voir parce que moi, j'explique mieux que mon patron. Je préfère que ça se passe comme ça. Si un jour ça se passe dans leur entourage, ils auront compris et pourront expliquer comment ça se passe (...). Même avec les clients, que des garçons parce qu'on est dans le bâtiment, ils sont au courant de mon handicap. Je n'ai pas du tout de problèmes pour en parler un petit peu et les gens le savent. Ça arrive quand je décharge la marchandise, les clients, même sans me demander, ils prennent les cartons et les amènent en boutique. »

Cette gestion du handicap se rejoue aussi à la sortie du CAP lorsqu'il s'agit de nouveau de décrocher un emploi auprès d'un nouvel employeur. Dire ou ne pas dire un handicap fait aussi l'objet d'une discussion par des CIP Grafic prenant soin d'ouvrir les perspectives de réponse au choix de l'apprenti :

« J'ai souvent la question d'apprenti pour savoir s'il faut dire qu'on a un handicap ou pas quand il se prépare à sortir de l'apprentissage pour entrer dans le monde du travail. Et là, je dis toujours que c'est très personnel. Cette décision, ce choix leur appartient. Il n'y a pas de réponse



idéale et je leur dis toujours "si tu n'en parles pas à l'employeur, qu'il t'embauche et que très vite, il se rend compte des limites du handicap, l'employeur peut se sentir trahi". Il peut dire "si j'avais su, je ne l'aurais pas embauché", parce que ça arrive quand même des employeurs qui après coup disent "j'aurais bien aimé le savoir avant. Je l'aurais sans doute pas pris". Au final, ça se passe très, très bien. Ce que je dis à l'apprenti : "est-ce que t'as envie de travailler avec cette personne-là, ou aller rencontrer un employeur en disant 'j'ai des difficultés et le moyen de compensation c'est une liste avec les consignes pour m'aider dans mon travail parce que je mémorise pas?'". Finalement, l'employeur il le sait dès le départ, donc s'il fait le choix de ne pas t'embaucher, c'est que de toute façon, ça n'aurait pas été sympathique de travailler avec lui.» | Nina, CIP Grafic.

— 5.4.3. LA « JOURNÉE DE REGROUPEMENT » : UNE RESSOURCE ENTRE PAIRS APPRENTIS

Lors des semaines en entreprise, une des journées fait l'objet d'une journée dite de regroupement avec le CIP Grafic. Cette journée a été acceptée par l'employeur à la signature du contrat, sous réserve que le permette l'activité du moment. À défaut, ce suivi est organisé sur le temps hebdomadaire restant. Ce regroupement est donc prévu par les CIP Grafic selon les départements sur un ou deux jours et fait partie intégrante de la formation des jeunes, qui signent une feuille de présence. Cette journée rassemble donc une partie des apprentis suivis par un CIP. Son fonctionnement diffère selon chaque CIP Grafic, mais il a en commun d'être organisé pour faire le bilan et l'état des lieux de deux grands domaines de la formation :

- le soutien scolaire avec les apprentis en lien direct avec les enseignements suivis au CFA et les relations aux formateurs et enseignants ;
- l'état de la situation professionnelle chez l'employeur et la relation avec le maître d'apprentissage. C'est un point d'ancrage pour aborder de manière plus globale des thèmes relatifs à la vie en entreprise aussi bien sur des questions particulières (arrêts de travail, usage de note de service) que sur la maîtrise de savoir-être (comportement, respect, règles de la vie professionnelle, etc.).

Cette journée de regroupement débute par un temps d'accueil et d'échanges libres, qui sont mis à profit pour laisser les apprentis s'exprimer sur les sujets ou situations qui les concernent. Le contexte familial est plutôt abordé lors de temps individuels particulièrement lorsqu'il est difficile. Entrecoupés de pauses, des temps sont consacrés à la reprise des cours de la formation :

« On évoque aussi tous les sujets qui touchent à la vie sociale et professionnelle avec eux. Ça va de la fiche de paie, la mutuelle, l'arrêt de travail. Comment ça se passe un arrêt de travail ? J'ai déjà eu un jeune qui est arrivé avec un certificat médical du médecin comme s'il était encore à l'école. En fait, c'est toute la partie sociale, mais aussi toute la partie droit social de l'activité professionnelle. C'est vu en CFA, mais après,

ils comprennent pas toujours. Donc, on reprend, réexplique, parce que c'est obscur, on accompagne vraiment le passage de la scolarité au monde du travail. » | Nina, CIP Grafic.

Elle est ainsi le lieu privilégié pour travailler le positionnement des apprentis qui se retrouvent dans des classes restreintes d'une quinzaine d'apprentis, où ils peuvent être les seuls en situation de handicap. Il leur faut alors s'y faire une place, alors même que les aides et le suivi dont ils bénéficient viennent marquer leur différence et leurs difficultés. Les relations aux autres élèves, mais aussi aux formateurs ne sont pas toujours faciles. Ce positionnement rappelle que le contrat d'apprentissage est aussi une période de transition pour les apprentis, dont les plus jeunes sont âgés de 16 ans et la grande majorité a depuis peu atteint la majorité. Cette période de transition signifie la fin et la sortie du moment de la scolarité initiale et le passage vers une vie d'adulte matérialisé par le statut de salarié. Entre formation et travail, cette période est pleine de tension entre différents facteurs venant faciliter ou non la prise d'autonomie : l'âge, le changement d'environnement, le passage du statut d'élève à celui d'employé, les attentes de la famille, les agendas et les rythmes contraints, etc.

Cette journée de regroupement représente pour beaucoup d'apprentis une soupape, un moment de décompression entre la vie en entreprise, les cours au CFA, voire l'ambiance familiale. Cet espace leur permet de parler, voire de débattre, leurs difficultés et toutes sortes de sujets en lien avec leurs envies et leur apprentissage :

« Cette journée, moi, j'y vais le vendredi, on travaille sur les cours, sur le code pour avoir le permis. On fait des pendus sur les métiers de chacun pour le connaître, savoir ce qu'il y a comme matériel, etc. On travaille aussi sur des ordinateurs ou sur des lettres de motivation. Cette journée de regroupement, c'est bien pour le CFA pour les cours. C'est quand même vachement bien parce qu'elle nous explique et nous aide beaucoup et nous explique mieux. Il y en a qui ont aussi des problèmes dans leur travail dans leur entreprise. Et je sais qu'elle est là aussi pour faire la communication entre l'entreprise et nous, entre apprentis et patrons. Moi, ça va, je n'ai pas de problème, mais je sais que si j'en avais, elle est là aussi pour ça. » | Anna.

Pour Théo, apprenti de 16 ans en carrosserie, c'est aussi la même chose : *« Ça m'apportait de mieux comprendre les cours que j'ai pas compris en CFA et aussi d'être plus concentré. ».*

Cette journée est un moment particulièrement favorable pour la circulation de l'information et pour apporter collectivement une écoute et un partage d'expérience entre apprentis sur le vécu en entreprise. Clairement, l'objectif des CIP est de s'appuyer sur la parole de pairs dont l'impact et la légitimité diffèrent de celle d'un professionnel.

« On favorise les échanges entre eux, oui autant que possible, mais c'est de toute façon eux qui font le gros du boulot. Moi, je suis facilitatrice, mais bien souvent, les jeunes arrivent avec des plaintes par rapport à leurs employeurs, et le fait que ça soit lors d'échanges en groupe, les



autres apprentis vont réagir, en disant « ça, c'est normal. Ça, tu devrais pas le faire. » Il y a vraiment un échange fort entre eux. Effectivement, nous, on est facilitateur, mais la parole de leur frère est beaucoup plus forte que la mienne. » | Nina, CIP Grafic.

Dans une logique d'entraide, c'est l'occasion de créer « un sentiment d'appartenance » pour faciliter l'identification de solutions transférables entre apprentis et de développer des méthodes et habitudes de travail pérennes :

« On a aussi des discussions sur tout, il n'y a aucun tabou, donc on peut parler de tout que ce soit sur le milieu professionnel ou le milieu personnel. Quand on fait des devoirs, on s'aide entre nous, ou quand on est sur ordinateur, on peut aussi s'aider ou on peut demander des conseils » | Anna.

Cette logique d'entraide sert aussi l'objectif de mise à plat des sources possibles de tensions chez l'employeur et profiter du collectif pour trouver des stratégies d'adaptation. Cet espace a pour risque, selon José, de disparaître avec la réforme actuelle :

« Ils se retrouvaient ensemble, il y avait de la communication, de l'entraide entre eux. Avec la nouvelle réforme, on est plutôt parti sur du suivi individualisé. Le soutien collectif avait des vertus en dehors des cours. J'essayais de créer un groupe, un lien et on pouvait parler du travail, des relations au travail et entre eux aussi, de la façon de gérer un conflit ou des situations compliquées et ils se disaient comment ils faisaient chacun. Ce lien est aussi un lien d'amitié, voir des couples se former, alors que souvent ils sont isolés parce qu'ils sont différents et donc avec peu d'amis. » | José, CIP Grafic.

Au-delà des aspects scolaires et professionnels, cette journée est ainsi l'opportunité de créer des espaces pour se ressourcer, tisser des liens personnels entre apprentis, essentiels pour ne pas être constamment confrontés à l'autre et aux comportements de mise à l'écart :

« Mon copain, il est aussi à Grafic et je connais aussi d'autres gens qui sont à Grafic. Donc on en parle beaucoup et, je pense que vous connaissez Snapchat, donc on se réunit tous sur les réseaux sociaux et on parle beaucoup de Grafic, de nos métiers et d'autres choses. Ça arrive qu'on soit plusieurs à se faire des sorties. En fait, ça fait du bien. » | Anna.

Le contrat d'apprentissage est marqué par l'acquisition d'une première expérience professionnelle longue, en dehors de stages antérieurs. Elle constitue en soi un moment clé d'expérimentation et de mise à l'épreuve de leurs compétences. Contrebalançant celle de l'école, cette période est visiblement vécue par certains apprentis comme un temps d'épanouissement. Leur réussite est d'autant plus capitale que l'obtention de ce premier diplôme – parfois même le premier dans la famille – s'inscrit dans un double mouvement d'évolution des apprentis avec une plus grande maturité et une prise de conscience de leurs capacités.

— 5.4.4. LE REGARD DÉCALÉ DES APPRENTIS SUR EUX-MÊMES

Précisément, ce changement de regard des apprentis ne va pas de soi, comme en témoigne Alix (trouble autistique), ancien apprenti aujourd'hui en emploi dans la restauration rapide :

« Ça m'a permis d'être plus ouvert d'esprit, et de mieux comprendre des trucs du sens de la vie. J'étais quelqu'un de très renfermé, donc être avec des gens complètement différents, ça m'a permis de voir les choses différemment on va dire, de voir qu'ils ont aussi leur problème à eux, alors qu'avant je pouvais penser qu'ils n'en avaient pas. » | Alexis, ancien apprenti accompagné par Grafic, avec trouble autistique.

Or, les discours des apprentis sont marqués par le regard très critique qu'ils portent sur eux-mêmes, se disqualifiant facilement, ayant peu d'estime d'eux-mêmes, se « considérant comme bête » ou souvent en incapacité d'accomplir certaines activités. Habités à échouer et devant des difficultés non prises en compte au long de leur parcours, une partie des apprentis « savent se saborder » disent certains CIP ou formateurs de CFA. Parallèlement, le rapport antérieur très heurté et conflictuel à l'école et indirectement aux adultes présents est particulièrement fort chez les apprentis : « je déteste l'école » affirme Anna. Ce regard dépréciatif vient souvent se cumuler à un contexte familial peu soutenant où le handicap pas plus que les risques d'addictions ne sont jamais abordés, voire représentent d'un côté un stigmate puissant au point de refuser le bénéfice d'aides possibles et de l'autre, une pratique banalisée. Dans le cas de milieu défavorisé, cette formation et l'obtention du CAP constituent une ressource financière attendue pesant sur l'apprenti et venant brider sa prise d'autonomie. C'est aussi un sous-équipement en matériel informatique ou en ressources pédagogiques qui compliquent le suivi des enseignements.

Mais, à contrario, l'enquête montre un tout autre regard porté sur eux que ce soit par les enseignants de CFA, les CIP de Grafic, et plus encore les maîtres d'apprentissage. Il en ressort que les apprentis présentent des qualités liées au travail et d'autres aux relations sociales. Ils sont reconnus comme assidus, travailleurs, à l'écoute, attachants et favorisant de bonnes relations de travail, ou encore curieux et plus compétents que ce qu'ils croient d'eux-mêmes. Concomitamment, ils sont aussi en recherche d'une validation répétée et continue de leur travail et de leur bon positionnement aussi bien dans leur travail scolaire que dans leur activité professionnelle. Ils sont reconnus comme étant volontaires, impliqués (plus que les autres jeunes) voulant bien faire, sensibles aux remarques, ayant besoin d'être rassurés par des marques de reconnaissance.

Des comportements parfois adoptés par certains apprentis montrent l'incertitude qui caractérise cette période de transition entre la sortie de la scolarité initiale et l'entrée dans le monde du travail. Entre élève et salarié, les apprentis font preuve aussi bien d'une volonté de s'affirmer par exemple sur le choix de la formation suivie ou encore sur le type d'activité à mener en entreprise – parfois avec entêtement aux dires de maîtres d'apprentissage – que d'hésitations et de manque de confiance en soi face à leur nouveau quotidien fait de rythmes de travail plus intenses, de règles et d'exigences nouvelles et plus fortes.

6. DES RECOMMANDATIONS POUR DÉPLOYER L'APPRENTISSAGE

6.1. Trois grands constats de l'enquête

Les résultats principaux de cette étude montrent que le contrat d'apprentissage aménagé est porté par une multitude d'acteurs autour de l'apprenti. Les CIP Grafic assurent leur mobilisation et les points de jonction essentiels pour la réussite professionnelle des apprentis en situation de handicap.

Trois constats ressortent de l'enquête :

■ **Mobiliser** : c'est la mobilisation que les CIP de Grafic opèrent des différents acteurs impliqués par leur situation ou rôles, que sont la famille, les formateurs de CFA, et les maîtres d'apprentissage ou employeurs. Cette mobilisation place les apprentis avant, pendant et après leur contrat d'apprentissage selon une logique pragmatique d'expérimentation et de mise en situation. Elle est aussi nécessaire durant le contrat d'apprentissage qui constitue une période de transition entre une sortie de scolarité initiale et une première expérience professionnelle. Compte tenu de l'âge des jeunes apprentis, ils entament aussi pour beaucoup une prise d'autonomie personnelle que sécurise l'accompagnement des CIP Grafic.

■ **Stabiliser** : l'accompagnement des CIP de Grafic consiste avant tout à stabiliser la situation d'apprentis en tenant compte de leur contexte social, économique, familial et éducatif pour soutenir leur engagement scolaire et professionnel au cours de leur contrat d'apprentissage. Les difficultés rencontrées antérieurement, qu'elles soient scolaires ou personnelles, n'ont que rarement fait l'objet d'une reconnaissance globale. En cela, le regard très critique et dévalorisé que beaucoup d'entre eux portent sur eux-mêmes est significatif ; parallèlement leur entourage professionnel reconnaît leurs multiples qualités personnelles et professionnelles.

■ **Reconnaître** : L'arrivée au sein du dispositif Grafic est le moment, parfois pour la première fois, d'une telle reconnaissance globale. La dynamique adoptée est moins associée aux manques ou aux incapacités qu'à des solutions destinées à les compenser et à rendre effective la progression des capacités et compétences des apprentis. Cette dynamique s'adosse en elle-même sur le rôle des pairs-apprentis pour changer leur propre regard et enclencher une posture d'autonomie. Les CIP Grafic disposent aussi bien de documents d'évaluation initiale de l'apprenti, des supports de suivi de son évolution au long du contrat et d'une « boîte à outils » d'aménagements des activités ou des situations de travail. Les CIP se posent ainsi en « pourvoyeurs de solutions » adaptées et personnalisables, reprises en entreprise ou en CFA.

Partant de ces constats et des résultats plus larges de l'enquête, des facteurs impactant les parcours de formation et des leviers plus généraux peuvent être pris en compte pour le développement de l'apprentissage.

6.2. Les facteurs impactant les parcours de formation

Le tableau ci-après a pour ambition de positionner les différents facteurs repérés par l'enquête dont l'impact joue en faveur ou en défaveur du parcours de formation. D'autres facteurs sont à prendre en compte comme opportunités ou menaces pouvant favoriser ou remettre en cause des parcours d'apprentissage.

6.3. Des leviers à mobiliser plus largement

Les ressources disponibles et développées au sein des antennes Grafic de Bretagne par les CIP depuis plusieurs années l'ont été pour de jeunes apprentis en situation de handicap. Cependant, ces pratiques et modes de fonctionnement pourraient être mis à profit pour favoriser plus largement le développement de l'apprentissage en considérant les actions suivantes :

■ **Déployer plus largement** le cadre du dispositif type de Grafic :

- d'une part à tout organisme ou dispositif impliqué par l'insertion professionnelle de personnes reconnues comme « travailleur handicapé » ;
- d'autre part à des publics en difficultés sociales et économiques sans handicap ou éloignés de l'emploi.

■ **Modéliser la concertation** et la coordination entre acteurs et environnements concernés :

- organiser le fonctionnement et le modèle économique de « réunions de concertation »
 - pour les étapes d'entrée, de suivis et de sortie de l'apprentissage ;
 - avec l'objectif de réunir toutes les parties prenantes en amont, pendant et en aval d'un contrat d'apprentissage ;
 - ayant pour résultat de gagner en fluidité et en agilité dans les parcours de formation ;
 - de sécuriser les parcours de formation.

■ **Structurer les phases de formation** et d'apprentissage

- formaliser les étapes de la formation par :
 - des classeurs types regroupant l'ensemble des documents de la formation et des outils d'adaptation, pertinents pour tout nouvel entrant (apprenti et CIP)
 - la définition d'un calendrier d'étapes successives :
 - pour le suivi des séquences de formation partagées entre le CFA et l'entreprise ;
 - par l'autoévaluation partagée des acquisitions et de leur évolution ;



FACTEURS FAVORABLES OU FORCES	FACTEURS DÉFAVORABLES OU FAIBLESSES
Stages antérieurs au contrat d'apprentissage	Difficultés sociales et familiales
Activités de coordination et de concertation entre acteurs et environnements concernés	Sur-accompagnement empêchant une prise d'autonomie personnelle
Accompagnement et suivi répété et permanent des parties prenantes de l'apprentissage	Évolution de pathologie et de problèmes de santé
Expérimentation et mise en situation des personnes	Chômage
Information et sensibilisation au handicap des professionnels concernés	Isolement social et sous-équipement en moyens pédagogiques et de communication
Formation aux solutions d'aménagement des situations	Incitations financières sans accompagnement des employeurs
Lien et engagement des maîtres d'apprentissage	Attitudes d'employeurs et d'enseignants indifférents
FACTEURS D'OPPORTUNITÉ	FACTEURS DE MENACES
Identification précoce des difficultés et troubles d'un handicap	Changement de formation ou projet professionnel non validé
Émulation et synergie collective entre pairs apprentis	Imposition autoritaire d'un apprenti par les directions des entreprises, sans adhésion des équipes
Auto-évaluation partagée apprenti-formateur-employeur-cip	Logique de cloisonnement des financements et contexte économique
Restauration de la confiance en soi	Représentations dépréciatives sur le handicap
Apprentissage à la « gouvernance du handicap » des personnes en situation de handicap	Discréditer les aspirations des apprentis en formation
Maturité des apprentis et reconnaissance de leurs qualités personnelles et professionnelles	
Combinaison multi-employeurs des contrats d'apprentissage	
Droit à l'échec et de changer de formation	
Partage de « boîte à outils » d'adaptation et de compensation du handicap	
Dispositifs d'inclusions antérieurs	

· l'intégration de modules thématiques d'apprentissages sur les connaissances pratiques pour gérer son parcours professionnel tout au long de la vie (institutions et procédures administratives, règles et vie en entreprise, droit social du travail, ressources financières, statut professionnel et entrepreneuriat, gestion des tensions et relations professionnelles, etc.).

■ **Instaurer** un fonctionnement plus souple et plus à proximité des besoins des apprentis des CFA et de leur organisation.

■ **Le renforcement du modèle de la journée de regroupement** comme espace pédagogique et de partage d'expériences entre pairs :

• appuyer les pratiques d'entraide et de pair-aidance en impliquant plus formellement un ou plusieurs apprentis de seconde ou troisième année ;

• mobilisés les réseaux existants d'apprentis pour créer un réseau de pair-aidants autonome, impliquant une formation à la posture de la pair-aidance.

L'objectif de ces recommandations vise à donner plus de centralité aux apprentis dans leur formation et à les mettre davantage en mouvement du point de vue du développement de leur parcours professionnel. Les CIP seraient au cœur du processus de concertation pour assurer le point de jonction et d'ancrage des ressources ou dispositifs disponibles pour permettre leur mobilisation, et de médiation des relations aux autres acteurs du parcours de formation en alternance.



LADAPT

*“vivre
ensemble,
égaux & différents”*



www.ladapt.net

LADAPT siège social : Tour ESSOR - 14 Rue Scandicci - 93508 Pantin Cedex - Tél : 01 48 10 12 45 - siege@ladapt.net