

Je suis plus que ce que je sais faire.

Note réflexive dans le cadre du dispositif Différent et Compétent.
Formation à l'accompagnement en Reconnaissance des Acquis de
l'Expérience (R.A.E). 2019

Luc Soulerin, moniteur d'atelier en l'E.S.A.T Valentin Haüy (63)

Moniteur d'atelier depuis plus de vingt ans, j'ai démarré dans le métier après mes études en psychologie sociale et sciences de l'éducation dans un Centre d'Aide par le Travail Odette-Witkowska de l'Association Valentin-Haüy à Lyon. Je découvre alors le handicap visuel et la malvoyance dans un atelier d'impression et d'assemblage manuel des revues de l'association, naturellement sans encre, mais en braille. Dans cet atelier d'une quinzaine de personnes, il y avait une très grande majorité de non-voyants, à qui je « prêtais régulièrement ma vue » pour lire ou décrire certaines informations, notamment, d'où venait le courrier ou quels numéros avaient appelé sur leur portable. Mais dans l'exercice de mon travail, ce sont bien souvent eux qui me prêtaient leurs doigts pour lire le braille, parce qu'il faut bien avouer qu'apprendre tactilement le braille est une tâche difficile et que lire visuellement abîme la vue. En quelques années, je suis arrivé à peine à déchiffrer des mots alors que les numéros de pages n'avaient plus de secret. Dans cet atelier, il n'y avait que des personnes handicapées, comme moi même face au braille.

J'ai vraiment expérimenté ce qu'est une situation handicapante, c'est à dire une perte d'autonomie. Le handicap, c'est plutôt relatif, cela dépend beaucoup de la situation et des capacités, par exemple, certaines personnes sans la vue étaient capables, dans mon atelier, d'anticiper la panne d'une encolleuse une ou deux heures avant qu'elle n'arrive, seulement d'après le bruit que faisait cette machine. D'autres personnes, étaient capables de vous dire que vous aviez fait tomber un franc et cinquante centimes à l'ouverture de votre porte-monnaie devant la machine à café. Mais globalement ces capacités et sensibilités particulières, ont l'air anecdotiques, mais au quotidien, même au travail, elles peuvent permettre de faire le «job» d'une autre manière.

J'ai ensuite été responsable d'un atelier de routage et de personnalisation d'enveloppes avant de revenir en Auvergne pour l'imprimerie de l'ESAT d'Escolore. L'essentiel de l'activité de cet atelier est d'imprimer des visuels personnalisés, logos d'entreprise et adresses de l'expéditeur sur des enveloppes postales préaffranchies. Nous faisons d'autres travaux d'impressions comme des cartes de visites, des Flyers ou autres prospectus pour des clients, mais pour les travailleurs cette activité de personnalisation leur permet d'avoir la plupart du temps le sentiment d'être en forte autonomie. L'autonomie est une composante essentielle pour les personnes en situation de handicap car elle leur permet de retrouver une liberté d'action. C'est pourquoi l'autonomie est un objectif majeur dans la formation des travailleurs à cette activité et elle est également une forte valeur dans l'atelier. L'accès à l'autonomie demande une participation active, ce qui requiert un investissement des personnes qui parfois n'ont pas l'habitude de progresser seules dans l'exécution d'un travail.

Dans le cadre de cette note réflexive relative à la formation d'accompagnateur en R.A.E pour le dispositif Différent et Compétent, je vais explorer quelles sont les conditions d'émergence des compétences chez les personnes en situation de handicap, à partir du moment où l'on postule leur éducatibilité, au sens où Edouard Claparède¹ l'entendait dès 1930. Pour lui le rôle de l'éducateur est de créer et d'entretenir le besoin d'apprendre et d'organiser l'expérience d'apprentissage pour l'optimiser.

Avec en filigrane, un questionnement sur l'aspect sensible du fait de mettre en avant uniquement la reconnaissance des compétences « métiers », celles en lien avec un référentiel. Notamment, parce que, lors d'un changement de métiers ou simplement l'arrêt de son exercice, comme un départ à la retraite, la reconnaissance joue un rôle moindre. En d'autre terme, peut-on résumer la R.A.E à la somme des compétences acquises, suis-je plus que ce que je sais faire ?

Du travailleur handicapé à la situation handicapante.

La notion de handicap a beaucoup évolué . Née dans une société qui a le culte de la performance, au travers d'un marché du travail concurrentiel, d'une culture du sport où l'esprit de compétition est souvent mis en avant, la notion de handicap est encore trop souvent un point de vue centré sur la personne. Une première définition, que l'on peut qualifier de médicale, est celle de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) qui a publié en 1980 :

« est handicapée toute personne dont l'intégrité physique ou mentale est passagèrement ou définitivement diminuée, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge ou d'un accident, en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouvent compromises »

définition selon L'OMS en 1980²

Mais cette définition victimise l'individu perçu comme une personne amoindrie, ayant moins de capacités, parce qu'atteinte d'une déficience qui grève son efficacité notamment au travail. Or un débat de plusieurs années, prônant une vision plus éthique et plus sociale, conduit à une nouvelle définition où :

«Le handicap est le résultat d'une interaction entre les déficiences physiques, sensorielles, mentales ou psychiques entraînant des incapacités plus ou moins importantes, qui sont renforcées en raison d'un environnement inadapté ou inaccessible.»

L'OMS en 2002²

Le handicap n'est plus une affaire personnelle, mais dans cette vision plus sociale et environnementale, il découle aussi d'un environnement inadapté. Dans la loi française de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, on ne parle plus alors de personne handicapée mais de personne en situation de handicap :

«Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un poly-handicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

(article 114 de la loi n°2005-102)

Le handicap : une situation qui fait la différence.

Pour les personnes qui se sont trouvées souvent en situation de handicap, que ce soit à l'école, dans des stages ou sur un lieu de travail, leur histoire est souvent jalonnée de contres performances faites sous le regard des autres. Cette stigmatisation de la performance, même implicite, induit à la longue un sentiment d'impuissance qui mine l'estime que ces personnes ont d'elles. Comme le cerveau est une machine à apprendre en permanence, ce sentiment d'impuissance va être appris, les psychologues parlent «d'impuissance appris»³. Cette expression, proposée dans les années 1970, par Martin Seligman, psychologue américain pour désigner un découragement acquis à la suite de nombreux échecs. C'est cela qui pousse ces personnes à se dévaloriser, et à manquer de confiance en elles et en leurs propres capacités.

Conséquences : lorsque le cerveau qui a «bien appris» se retrouve en face de situations nouvelles dont il ne sait pas si elles sont handicapantes ou non, il va passer en mode «stress». L'anxiété peut être telle, que même en ayant toutes les capacités pour affronter cette nouvelle situation, le cerveau peut produire une contre performance, même si cette nouvelle situation n'est pas du tout handicapante. Le handicap s'est déplacé sur un autre terrain, celui de l'image et de l'estime de soi. La peur de l'échec est une émotion des plus handicapantes qu'il soit, et dans ce cas le cerveau apprend à croire que ses échecs sont le fruit de ses propres incompétences.

Environnement Sain d'Aide au Travail pour faire émerger des compétences.

Les Établissements et Services d'Aide par le Travail (E.S.A.T) sont des lieux où l'on essaye d'inverser le processus de dévalorisation de soi, de prendre le contre pied de cette stigmatisation de la performance, pour que des personnes qui sont habituellement en situation de handicap se retrouvent dans un environnement qui tient compte de leurs difficultés. Ces conditions permettent aux personnes de retrouver une part de confiance en elles dans un cadre professionnel.

C'est pourquoi, dans l'activité de personnalisation d'enveloppes de l'atelier imprimerie, la formation pour devenir autonome tout le long du traitement de la commande est mise en avant, afin que les travailleurs puissent prendre conscience de leurs savoir-faires. Les travailleurs commencent par des petites étapes, par exemple réceptionner un colis, puis ensuite imprimer, pour finalement traiter la commande de A à Z . Dans ce cadre, le rôle du moniteur d'atelier est de favoriser l'émergence des compétences par l'autonomie dans des situations qui soient les moins handicapantes possible. En adaptant l'environnement de travail aux possibilités individuelles de chacun d'une part, et d'autre part en formant les individus à utiliser des moyens de productions adaptés. Concrètement, il s'agit ici de procédures à respecter lors de la production, qui permettent de ne pas faire d'erreur et du développement de logiciel ergonomique, adapté au mieux à la malvoyance et aux méthodes de production.

De par mes études, j'ai toujours pensé que la meilleure façon de développer des outils de productions adaptés aux tâches à accomplir était de le faire avec les gens qui allaient les utiliser. L'avantage de faire participer une équipe aux méthodes que l'on va collectivement utiliser permet de repérer les différentes visions du problème à résoudre, les difficultés à contourner et d'établir un

vocabulaire commun pour le travail à réaliser. C'est une partie intéressante du processus d'apprentissage, qui ne se fait pas sans conflit.

Environnement sain, mais pas sans conflit !

Les conflits qui ont lieu ici sont avant tout cognitif, c'est à dire qu'ils touchent aux connaissances qu'ont les personnes qui travaillent dans l'atelier aux sujets des méthodes, des objets qu'ils manipulent, que ce soit des outils qu'ils utilisent ou d'autres caractéristiques physiques. Le conflit cognitif (7) est un désaccord de la pensée avec elle-même ou avec les faits. Un individu éprouve un conflit cognitif lorsqu'il tient pour vrai, en même temps, deux idées contradictoires entre elles. Ce phénomène a été mis en évidence par Jean Piaget, un épistémologue suisse connu pour ses travaux en psychologie du développement sur la façon que les enfants prennent pour résoudre un problème. Pour Piaget, le conflit cognitif est un passage obligé par lequel passent régulièrement l'enfant et l'adolescent, au cours de leur développement, et plus généralement tout apprenant amené à faire évoluer ses représentations mentales lors d'apprentissage. Le progrès vient de la résolution de ce conflit cognitif qui oblige, à chaque fois, à construire une structure de connaissance d'un niveau supérieur à celles dont disposait le sujet au préalable.

Un conflit socio-cognitif est la confrontation mentale de différents points de vue de divers individus à propos d'un problème donné : Lorsque les connaissances d'un apprenant entrent en conflit avec les représentations mentales d'autres personnes ayant des connaissances et des modes de pensée distincts des siens. Si l'apprenant est en capacité de se décentrer, c'est à dire s'il est capable d'adopter une vision différente du problème et de prendre conscience du point de vue d'autrui, alors cela peut lui permettre de reformuler son point de vue pour en tenir compte, cela va ainsi lui permettre de faire un d'apprentissage en se formant une nouvelle représentation.

Comme les outils de production et les modalités de traitement des commandes évoluent sans cesse, l'adaptation des «process», des mises à jours de logiciels ainsi que des formations sont faites régulièrement en concertation avec les utilisateurs qui échangent leurs points de vues pour changer ici, une façon d'enregistrer la commande, ou là, d'utiliser une nouvelle fonctionnalité de telle machine ou d'un logiciel.

Cette implication est très motivante pour les travailleurs qui sont reconnus dans leur expertise quotidienne et se sentent intégrés dans un projet commun, ce qui pousse leur cerveau à apprendre que leur réussite est le fruit de leur propre compétence.

Et la Reconnaissance des Acquis de l'Expérience dans tout ça ?

Dans ma formation à l'accompagnement en R.A.E., j'ai découvert la notion d'Organisation Apprenante, une nouvelle forme de management, qui met l'accent sur l'apprentissage permanent. A la fin des années 80, les travaux de Chris Argyris⁴ et de Peter Senge⁵, déclaraient qu'une Organisation Apprenante est celle qui en apprenant de son expérience, tire bénéfice des nouvelles compétences

qu'elle acquiert. Ces travaux, basé sur ceux de Jean Piaget à propos de l'apprentissage, en sont un prolongement au niveau inter-individuel. En effet, là où, Jean Piaget, décrivait l'émergence de l'intelligence chez des individus en devenir, des enfants, une Organisation Apprenante décrit celle d'une intelligence collective qui inter-connecte les membres d'un groupe développant à la fois leurs compétences individuelles et celles de leur entreprise. En 1997, lors d'une conférence nommée « Une organisation peut-elle être apprenante? », D.A Garvin⁶ énumérait les caractéristiques nécessaires afin qu'une organisation apprenante puissent acquérir et transférer des connaissances et des compétences :

1. la résolution de problèmes en groupe,
2. l'expérimentation : lancer un projet, faire une expérience pilote, etc. sont des occasions d'apprentissage,
3. tirer les leçons des expériences : prendre le temps de dresser un bilan des succès comme des échecs,
4. apprendre avec les autres : clients, partenaires, fournisseurs, etc. ,
5. transférer les connaissances : c'est un point crucial. Il faut mettre à la disposition de ceux qui en ont besoin une base qui rassemble les connaissances utiles.

Dans l'atelier, la résolution de problème en groupe lors de la mise au point d'une nouvelle procédure de traitement de nos commandes en fonction des impératifs Clients/Fournisseurs est souvent une expérience collective fort enrichissante, qui permet d'apprendre ensemble, ce qui marche et ce qui ne peut pas marcher. L'expérimentation permet selon moi deux choses essentielles, l'une dépendant directement de l'autre : Expérimenter implique une participation, une mobilisation cognitive qui ensuite, facilite la mémorisation de son résultat. Ceci démontre comment on produit de la connaissance, par l'expérimentation, mais encore que l'échec fait partie intégrante du processus d'apprentissage, dans l'émergence des compétences métiers.

Grâce à cette formation d'accompagnateur en R.A.E., j'ai pu prendre conscience de cela, c'est une expérience sur l'expérience, l'une individuelle, l'autre tenant plus de l'aventure collective, où l'aspect «expérientiel» côtoie l'aspect «expérimental». Un aspect philosophique qui n'avait pas échappé à Emmanuel Kant :

« Ce que l'on apprend le plus solidement et ce que l'on retient le mieux, c'est ce que l'on apprend en quelque sorte par soi-même »

(Kant, 1803).

De l'impuissance apprise à la compétence acquise.

Pour l'aspect Reconnaissance de la R.A.E, il me paraît évident que pour les personnes qui ont été souvent en situation de handicap, le fait de reconnaître l'acquisition de compétences métiers, qui plus est en lien avec un référentiel certifié, est une valorisation notoire de leurs efforts d'apprentissages . Il existe aussi une reconnaissance de leur capacité à pouvoir faire l'effort de se présenter devant un «Jury» et de préparer un dossier preuve à cet effet. Dans cet exercice, plusieurs moments privilégiés avec un accompagnateur, leur permettent d'être ainsi mis en confiance. Mais la reconnaissance fondamentale à mes yeux va bien au-delà, c'est la reconnaissance que l'individu, malgré son histoire difficile, ses difficultés, malgré son «impuissance apprise», malgré tout cela, c'est surtout la reconnaissance qu'il puisse prendre une part active dans une organisation apprenante. C'est le fait de le reconnaître comme apprenant, en capacité de produire de nouvelles compétences, bref de croire en lui.

Le truc en plus en bonus.

Mais selon moi, de toutes les compétences que la R.A.E. permet d'acquérir, il en est une à part qu'il faut absolument reconnaître, qui reste une fois que le métier s'arrête, une fois que les personnes changent d'atelier, ou partent à la retraite. Au fond, elle est capitale, alors que toutes les autres compétences acquises en tant que professionnel différent mais compétant font référence à un métier passé, cette compétence si particulière est encore d'avenir : Ces personnes ont d'abord appris à apprendre et cela leur permet de mieux s'adapter aux situations nouvelles. Car elles ont appris l'apprenance .

Rester en phase avec son écosystème et s'y adapter en permanence est l' attitude volontaire dite d'apprenance.

Apprendre que réussir à résoudre ses problèmes du quotidien résulte en fait des compétences que l'on est capable d'acquérir, est en soit une compétence particulière. Il s'agit d'une forme de résilience, dite quotidienne. Le concept de résilience en physique des matériaux, est la capacité qu'a ce dernier à retrouver son état initial après qu'une déformation mécanique lui ait été appliquée. Ceci est possible car certains matériaux possèdent une mémoire de forme, le processus de résilience est ce retour en arrière en souplesse qui fait que l'on peut dire qu'il y a une résistance mécanique au stress. C'est cet aspect résistance au stress qui a inspiré le concept de résilience en psychologie.

Boris Cyrulnik, neuro-psychiatre, définit la résilience comme :

« ... un processus qui se met en place chez certaines personnes leur permettant de rebondir, de renaître après un traumatisme ou une expérience négative... »

Cependant, comme le précise Alexia Michiels dans son livre «l'élan de la résilience» :

« le concept de résilience a fait du chemin et englobe un ensemble de compétences qui permettent non seulement de rebondir face à l'adversité mais aussi de mener une vie personnelle et professionnelle performante et épanouissante»

Alexia Michiel, «L'élan de la Résilience»

Dans une mesure moins traumatique, la résilience quotidienne est la compétence à résister au jour le jour au stress des difficultés du quotidien.

Enfin, Je suis plus que ce que je sais faire !

Ma formation d'accompagnateur en R.A.E, m'a permis de faire une mise à jour sur mes connaissances théorique, qui m'ont permis ici de nommer des concepts sur une pratique plus empirique de mon métier de moniteur d'atelier. L'orientation vers une organisation encore plus apprenante est une motivation supplémentaire, notamment pour développer une vision plus partagée de la dynamique de l'activité notamment vers un système de Kanban en ligne.

Du fait que les personnes en situation de handicap aient pu expérimenter dans leur vie professionnelle l'organisation apprenante au sein d'un environnement sain qui les intègre en tant qu'individu, qui les reconnaît à la fois comme compétentes dans leurs métiers mais aussi dans leurs capacités à passer de l'impuissance apprise à la compétence apprise, on peut penser qu'une forme de «Résilience par l'Apprenance Expérientielle», une autre forme de R.A.E, a fait que ces personnes sont beaucoup plus que ce qu'elles savent faire.

« Quand vous mettez une machine en route, elle commence à se dégrader, quand vous mettez un homme en route, il commence à s'améliorer »

John von Neumann, Mathématicien, précurseur de l'informatique (1903 - 1957).

Références :

1. Édouard Claparède et les Sciences de l'éducation (1930)
<https://pedagogiemiquel.wordpress.com/2014/09/12/edouard-claparede-et-les-sciences-de-leducation/>
2. Myriam Winance, «La notion de handicap et ses transformations à travers les classifications internationales du handicap de l'OMS, 1980 et 2001», Université Paris XI, Paris. France : <http://scielo.isciii.es/pdf/dyn/v28/16.pdf> *
3. Vidéo sur une expérience l'impuissance apprise :
<https://www.youtube.com/watch?v=j9I95BjsINc>
4. Chris Argyris, économiste, psychologue et chercheur en sciences sociales, «*Theory in Practice*», 1974; «*Organizational Learning*», 1978
5. Peter Senge, Alain Gauthier, «The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization.», 1990, Aperçu en ligne:
<https://www.eyrolles.com/Chapitres/9782212559378/9782212559378.pdf>
6. GARVIN D.A. in PARLIER Michel in « Une organisation peut-elle être apprenante? », conférence du 12 mars 1997.
7. Betterstudy > Sciences de l'éducation, « Le conflit socio-cognitif »:
<https://betterstudy.ch/conflit-socio-cognitif/>
8. Boris Cyrulnik, neuropsychiatre et éthologue. Co-auteur du livre « Résilience – Connaissances de base », Editions Odile Jacob.
9. Alexias Michiel, «L'élan de la Résilience», Lausanne Suisse, Editions Favre SA, 2017, ISBN: 978-2-8289-1683-1, 197 Pages.