

## **Handichat**

### **Reportage Cap Emploi Rouen**

#### ***Voix off***

En Normandie, dans l'antenne Cap Emploi de Rouen-Dieppe, une vingtaine de personnes travaillent pour aider les personnes handicapées à accéder à un emploi durable en milieu ordinaire de travail, les orienter ou leur proposer une formation. Leur rôle, c'est avant tout de faire le lien entre les personnes handicapées que Cap Emploi accompagne et les entreprises du secteur.

#### ***Philippe Douis***

Notre objectif, c'est de faire en sorte que demandeurs d'emploi, travailleurs handicapés se rencontrent, et mieux, se marient via un contrat de travail. C'est beaucoup Pôle Emploi qui oriente des personnes vers nous puisque nous avons environ plus de 900 nouvelles personnes que nous accompagnons tous les ans au titre de notre co-traitance avec Pôle Emploi, mais il n'empêche que nous avons aussi d'autres demandeurs d'emploi qui viennent naturellement chez Cap Emploi de par l'expertise que Cap Emploi peut développer autour de l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

Notre travail au quotidien auprès d'entreprise, c'est déjà d'essayer de lever les freins psychologiques que l'entreprise peut avoir en leur montrant qu'une personne handicapée est une personne compétente comme les autres, et puis leur montrer que tout poste de travail est compatible avec n'importe quel handicap. Après, c'est la mission de Cap Emploi de faire en sorte de trouver la candidature la plus compétente pour tenir le poste, mais aussi, dont le handicap est compatible avec le poste à tenir.

#### ***Voix off***

Les personnes suivies et accompagnées par Cap Emploi sont celles pour qui le handicap constitue la difficulté principale pour trouver un emploi. Ces difficultés d'insertion liées au handicap, Annick Mutel peut en témoigner. Agent de service pendant sept ans, elle a été licenciée pour inaptitude suite à un accident qui l'empêche de porter des charges.

## ***Annick Mutel***

Je ne savais pas ce que j'allais devenir, parce que ce que je faisais avant, je ne pouvais plus le faire, le pratiquer. Je me suis donc inscrite aussitôt à Pôle Emploi et j'ai demandé à ce conseiller si je pouvais faire un bilan de compétences approfondi. Il en est ressorti le métier d'esthéticienne. J'ai rencontré Monsieur Angot, il a fait le nécessaire pour avoir un co-financement d'AGEFIPH et des Assedic pour pouvoir effectuer cette formation d'esthéticienne qui s'effectuait au GRETA de Petit Quevilly.

Toute l'année, j'ai suivi les cours avec assiduité parce que j'aimais ça, et puis j'ai obtenu mon CAP. Aujourd'hui, Monsieur Angot me suit toujours, et c'est pour ça que je suis revenue ce matin, pour pouvoir avoir des modules complémentaires pour me permettre d'avoir plus de facilités à trouver un emploi, ou bien de créer, comme je le désire, ma propre entreprise. Depuis que j'ai rencontré Monsieur Angot, je le dis sincèrement, il m'a redonné confiance en moi, la force de me battre, la preuve, j'ai envie de continuer maintenant !

## ***Eric Angot***

Les personnes sont parfois en très grande difficulté, donc notre travail, c'est aussi de redynamiser, d'apporter un soutien, il faut être très à l'écoute des gens, d'où l'importance de bien connaître les personnes au départ, de faire un bon diagnostic, de les écouter, d'être disponible. C'est notre cœur de métier, c'est de prendre la personne dans son intégralité et puis mettre en face les étapes qui vont correspondre à ses besoins du moment, à ses attentes du moment, et progressivement, de monter une marche.

Pour madame Mutel, c'est un petit peu différent parce que le projet qu'elle a de devenir esthéticienne, ce projet, elle l'avait lorsqu'elle est arrivée à Cap Emploi, elle est arrivée avec ce bébé-là, et elle ne savait pas trop comment se dépatouiller de ce projet de formation. Le travail que l'on a mené avec Madame Mutel, c'était de se rapprocher du centre de formation. Il y a eu toute une négociation qui s'est installée avec le centre de formation en disant : voilà, moi, si j'arrive à obtenir un financement extérieur par l'AGEFIPH et les Assedic de l'époque, est-ce qu'on peut envisager une intégration sur la formation du CAP ? Le financement a été accepté par l'AGEFIPH, l'Assedic a apporté aussi son écot, et elle a pu rentrer sur la formation du GRETA. Là nous sommes en train de travailler sur un complément de formation qui pourrait permettre d'étoffer un petit peu ses compétences professionnelles.

## ***Voix off***

Ancienne aide-soignante, Catherine Reginbeau est également suivie par Eric. Une demande de financement et en cours pour une formation à distance de secrétaire médicale.

## ***Catherine Reginbeau***

J'ai été licenciée suite à une maladie professionnelle en avril 2008. Dans un premier temps, je me suis inscrite à l'ANPE en attendant ma reconnaissance travailleur handicapé afin de pouvoir accéder aux services du Cap Emploi. On a essayé de réactualiser, de rafraîchir mes connaissances, ensuite, j'ai évoqué le souhait de faire une formation de secrétaire médicale à mon conseiller, Monsieur Eric Angot. Il m'a fait intégrer une prestation AGEFIPH Starter. Il y a eu un stage en entreprise : j'ai effectué un stage au sein d'un laboratoire d'analyses médicales qui a servi à valider mon projet de reconversion, et j'ai pu m'inscrire dans une école de formation de secrétariat médical, et j'entre en formation le 22 septembre prochain.

## ***Eric Angot***

Je l'ai mise en relation avec un partenaire de l'APF pour tout le côté médical, bilan fonctionnel, pour avoir un petit peu les capacités résiduelles de la personne. On a mobilisé le centre d'orientation professionnelle de l'AFPA, on a mobilisé aussi un autre partenaire de formation qui est Média Formation, pour tout ce qui est redynamisation, réapprentissage, sur de la remise à niveau français, maths et informatique.

Au bout du compte, on l'a mise en relation sur une prestation financée par l'AGEFIPH, Handicompétences qui lui a permis de valider un projet professionnel de secrétaire médicale. Une fois ce projet-là validé par le centre de formation, on a mis en place toute l'ingénierie financière. On s'est rapprochés de l'AGEFIPH, des Assedic à l'époque, pour qu'il y ait un co-financement de ces deux structures, et qui a été accepté.

## ***Catherine Reginbeau***

Quand la situation du handicap se présente, on est un peu dans l'impasse, on se demande ce que l'on va devenir, comment on va faire, et c'est lorsque l'on arrive à Cap Emploi que tout le parcours s'éclaire. C'est là que j'ai réalisé qu'en fin de compte, maintenant, j'étais dans le vrai travail de deuil de mon ancien métier, et j'ai repris confiance en moi à ce moment-là. J'ai abouti à ce que je souhaitais, j'ai trouvé une formation, une réorientation dans le domaine du paramédical, ce que je souhaitais au départ.

## ***Voix off***

Preuve que cet accompagnement sur mesure s'avère souvent payant, Anne- Gaëlle Dulieux a réussi grâce à Cap Emploi Rouen, à être embauchée au restaurant El Rancho, malgré sa surdité.

## **Anne- Gaëlle Dulieux**

Ici, il y a eu le restaurant qui a été créé, Cap Emploi m'a proposé un poste ici. Chez McDonald's, ça ne se passait pas bien, c'est complètement différent ici. Chez McDonald's, le métier est toujours le même, ici ça change un peu, il y a des personnes qui étaient plus ou moins sympas chez McDonald's, ici, les gens sont sympas, l'accès est plus facile.

Ici, c'est plus dynamique, je peux communiquer, on me comprend bien, les clients sont sympas, ils sont étonnés de voir une personne sourde qui travaille en tant que serveuse ici, et voilà, on me félicite de travailler là, on me garde ici, je suis contente.

## **Christophe Antoine**

Initialement, c'est le groupe El Rancho qui a pris rendez-vous avec Cap Emploi, la DRH, Karen Brunet, qui est entrée en contact avec Cap Emploi pour trouver une solution pour pouvoir embaucher quelqu'un qui avait un handicap. Il se trouve qu'ils nous ont proposé la candidature de Anne-Gaëlle en nous la présentant comme une sourde profonde, et il était assez intéressant d'avoir l'expérience, de voir comment on pouvait faire pour intégrer dans une équipe une sourde profonde au contact de la clientèle.

La première réflexion que j'ai eue, c'était de tenter l'expérience parce que j'étais au sein d'un groupe. Je ne l'aurais peut-être pas fait dans une petite structure, et justement, cette grande structure me permettait d'essayer sans encombres et sans problème majeur.

Les premiers jours ont été un peu compliqués, c'est vrai que, quand on est entouré de gens valides, avoir à communiquer avec une sourde profonde, est un peu problématique. On s'est adaptés à son handicap pour qu'elle puisse nous comprendre, et ce qu'elle nous a bien rendu d'ailleurs, parce qu'aujourd'hui, on se comprend parfaitement. On commence à apprendre le langage des gestes avec quelques gestes, les gestes de base qui ne sont pas toujours évidents, certes, à enchaîner, mais ça se passe bien, ça se passe très bien.

Anne-Gaëlle porte un badge qui signale son handicap, elle a un badge sur lequel est inscrit « Je suis malentendante. » Les clients sont parfois surpris parce que lorsqu'elle se retourne, qu'elle s'en va et qu'ils demandent quelque chose, elle ne répond pas, alors là, on est présent derrière, toujours, on fait toujours attention pour aller au devant du client et lui expliquer que Anne-Gaëlle n'a pas répondu parce qu'elle n'entend pas.

Le pari est réussi de par la qualité de l'intégration d'Anne-Gaëlle et de par la qualité de l'acceptation et le niveau d'acceptation qu'ont les clients. Bien sûr, le pari de l'intégration est parfaitement réussi.

## **Thida Sam**

Au poste, déjà, il faut avoir de la voix, mais avec Anne-Gaëlle, il faut avoir les gestes en fait : vert, jaune, rouge, poule, bœuf, chips, cuillère, couteau, chocolat, citron... elle m'en a appris plein, café... Elle a voulu s'adapter à nous, et en fait, nous, on s'est adaptés à elle et ça a été normal. Pour moi en tout cas elle n'a pas de handicap, à part qu'elle est sourde, mais elle me comprend comme moi je la comprends, c'est une collègue comme tout le monde.

## **Voix off**

Autre exemple qui montre que le handicap n'est pas forcément un frein au recrutement, la société Ulysse, créée il y a trois ans, recrute régulièrement des personnes handicapées.

## **Joël Godon**

Nous transportons des personnes à mobilité réduite, quelque soit leur handicap, mais nous avons aussi la volonté chez Iris et chez Ulysse, dans le réseau, de promouvoir l'embauche et l'insertion des personnes handicapées.

Je souhaitais pouvoir embaucher des compétences avant d'embaucher des gens valides ou des personnes handicapées. 95 % de nos postes sont des postes de chauffeurs accompagnateurs, le contact pour trouver les personnes handicapées s'est fait par l'intermédiaire de Cap Emploi, qui est l'interlocuteur principal. Cap Emploi filtre les candidatures, puisque, effectivement, ils filtrent aussi par rapport à la pathologie de la personne, pour que son handicap soit compatible avec la conduite. Les gens qu'ils nous proposent, ils les connaissent, c'est déjà très important.

Ce qui fait la différence au niveau de l'emploi, de l'embauche derrière, c'est la motivation des gens, le contact qu'on peut avoir avec eux, et on a repéré, effectivement, que les gens qui nous viennent des réseaux Cap Emploi sont plus motivés pour ce type d'embauche que ceux qui viennent d'autres réseaux. La proportion a évolué d'un tiers au démarrage à la moitié aujourd'hui de personnes handicapées intégrées dans l'entreprise.

## **Voix off**

Pour chaque personne handicapée accompagnée, Cap Emploi met donc en place un suivi individualisé afin de trouver une solution spécifique et adaptée à chacun.

## ***Philippe Douis***

J'aime souvent dire aux entreprises qu'elles ne recrutent pas un handicapé travailleur, mais qu'elles recrutent un travailleur handicapé. Et quand je mets « travailleur » en avant, je montre l'aspect compétence du travailleur en termes de savoir-faire et de savoir-être. Et quand on sait que la main-d'œuvre de travailleurs handicapés est une main-d'œuvre tout à fait intéressante en terme ratio qualité économique, il est clair que les entreprises se tournent naturellement vers des structures comme Cap Emploi pour les aider dans leur recrutement.

Les personnes handicapées de Cap Emploi sont des gens très compétents, opérationnels immédiatement, et en plus, grâce aux aides de l'AGEFIPH, deviennent des compétences « de meilleur marché », donc le mix entre les deux fait que les entreprises, quand elles recrutent, vont penser naturellement aux personnes handicapées.

## ***Voix off***

En une quinzaine d'années, 8 000 personnes ont été suivies par Cap Emploi Rouen et 700 contrats de travail ont été signés en 2008. Il existe un Cap Emploi dans tous les départements de France, n'hésitez pas à les contacter, nous trouverez leur liste complète sur le site de l'AGEFIPH.