

Véronique BOULMER

CNAM, Chaire Handicap, travail et société, 2005-2006.

Certificat de compétence « consultant en insertion dans le domaine du handicap »

Revue de lecture

**Quel peut être l'apport spécifique de la restauration - comme activité de services
- proposée en CAT pour la personne handicapée mentale en capacité
de travailler ?**

Textes étudiés :

A-t-on renoncé à inclure ? Henri-Jacques Stiker, ESPRIT, décembre 1999, pp 5-7,

Activités des COTOREP, Etude et résultats, DRESS, Février 2003,

Innovations et prospectives dans les secteurs des centres d'aide par le travail, Gérard Zribi,

Travail et handicap, Cahiers du travail social, IRTS Franche-Comté, 1998, pp 15-19,

La Production, les services, Marc Comment, Travail et handicap, Cahiers du travail social,
IRTS Franche-Comté, 1998, pp 35-38,

A propos de l'insertion par l'économique, Tony Lainé, Fédération des associations
gestionnaires et d'établissements de réadaptation pour handicapés, FAGERH, 1992,
pp 147-166,

Quand on est à sa place on va bien..., Véronique Bourfe-Rivière, Revue ETRE, Mai-Juin
2002, n°59, pp 12-13,

Insertion des sourds : un café ouvre la porte à l'autonomie, Elisabeth Kulakowska, Actualités
Sociales Hebdomadaires, 2003, n°2321, pp 37-38,

Repousser les limites de l'inemployabilité, Emmanuelle Vigan, Journal de l'Action Sociale,
Janvier 2006, pp 18-19,

La déficience mentale, par sa spécificité irréductible, est emblématique des modes de régulation de l'espace commun. Par là même, elle invite à s'interroger sur le rapport à l'autre, le rapport à la vie et les fondements du vivre ensemble, comme nous le rappelle Henri-Jacques Stiker (*A-t-on renoncé à inclure ?* Esprit, décembre 1999, pp 5-7). Dans notre société, l'existence sociale repose sur la capacité de l'individu à être acteur et bâtisseur de cette société. Cette intégration sociale passe par le travail, producteur de lien social et principal support d'identité. Or, les représentations sociales conduisent à l'exclusion des personnes différentes, hors normes, et placent de fait les personnes handicapées mentales dans une situation liminale.

Pour pallier à ce déficit d'intégration, le législateur a institué un régime d'assistance afin de permettre aux adultes handicapés d'exercer malgré tout une activité professionnelle en créant le milieu du travail protégé : la loi du 23 Novembre 1957 confère un caractère thérapeutique à l'emploi des handicapés en officialisant les structures d'Ateliers de Travail Protégé (ATP) et de Centres d'Aide par le Travail (CAT). Pour la première fois, la loi prend en compte les handicapés mentaux. Cependant, l'effet pervers de cette mesure de discrimination positive est de conduire à la ségrégation des bénéficiaires et donc à l'exclusion du tissu ordinaire de la société « exclure pour inclure ». Depuis lors, les évolutions réglementaires plus récentes tendent à corriger ces contournements et inscrivent le milieu du travail protégé comme médiateur d'inclusion : les ESAT, Etablissements et Services d'Aide par le Travail – anciennement CAT - conservent leur double mission : activités à caractère professionnel et soutien médico-social et éducatif en vue de favoriser l'épanouissement personnel et social, les Entreprises Adaptées – anciennement Ateliers de Travail Protégé – sont en revanche clairement positionnés dans le monde de l'entreprise.

La citoyenneté est au cœur du nouveau cadre de référence, et l'accès aux droits, dans toutes les étapes de la vie, devient la règle. Ce nouveau droit, issu des politiques internationales, intègre les concepts de non-discrimination et d'égalité des chances. Dans ce contexte en pleine mutation les Centres d'Aide par le Travail (CAT) doivent renouveler leur regard sur leur mission et sur leur fonctionnement.

Me consacrant au domaine du handicap depuis Septembre 2005 et à la suite d'un stage au CAT Berthier de deux semaines, je ressens profondément cette invitation à questionner ces éléments qui font de l'intégration le but ultime, et sans doute utopiste, de ces institutions et par-delà ce questionnement émerge la question centrale de cette revue de lecture :

Quel peut être l'apport spécifique de la restauration - comme activité de services - proposée en CAT pour la personne handicapée mentale en capacité de travailler ?

Les structures de travail protégé restent le plus souvent la seule possibilité de participation à la vie économique pour les personnes handicapées mentales. En 2001 la COTOREP a prononcé une orientation professionnelle pour 151 000 demandeurs : 19 000 vers une formation professionnelle, 80 000 vers le milieu ordinaire du travail et 52 000 vers le milieu protégé, sachant que ces structures – au regard de l'évolution des besoins des travailleurs et des besoins de notre société – doivent s'efforcer de conjuguer un parcours professionnel conforme à l'aspiration légitime de chacun de leurs usagers avec l'évolution du marché du travail.

Comme l'explique Gérard Zribi, *innovations et perspectives dans les secteurs d'aide par le travail*, Cahiers du travail Social, 1998, le secteur des Centres d'Aide par le Travail qui s'inscrit dans la politique du handicap, est bien évidemment influencé par les profondes mutations sociales actuelles et à venir ; notamment au travers de deux exemples :

- les découvertes bio-médicales : les progrès techniques et technologiques ont aujourd'hui la capacité de modifier profondément la nature même de l'être humain et le fonctionnement social : Laisser naître et maintenir en vie des personnes handicapées sera à moyen terme lié aux choix politiques qui seront effectués sur la nature et le type de prévention des handicaps,
- la transformation du marché du travail : l'espace humain de l'entreprise est composé aujourd'hui de situations variées avec des personnels plus ou moins intégrés sur le plan des statuts des professionnels concourant au fonctionnement de l'entreprise, du lieu d'exercice d'une fonction professionnelle, de l'organisation de l'entreprise, s'expliquant tant par des objectifs de diminution de charges de personnel que par un souci de souplesse et de flexibilité par rapport au marché. Les emplois de service se développent alors que les emplois industriels régressent. Les rapports du travail au temps et à l'espace sont profondément modifiés, la gestion des ressources humaines devient complexe devant tant de situations particulières. De plus, les entreprises dites de services réclament à leurs employés davantage de qualifications de savoir-faire et de savoir-être (relationnel, comportemental).

Le positionnement et l'avenir des CAT dépendent tant des futurs choix de politique sociale en matière de réponse à la dépendance et à l'action sociale qu'à leur capacité à s'adapter à l'évolution des besoins et à celles des pratiques sociales et économiques.

Par la loi de 1987, en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, les CAT sont reconnus comme ayant une fonction de production économique ; les lois de 2002 et de 2005 maintiennent cette fonction.

C'est pourquoi, l'avenir de production économique des CAT reposerait sur le ciblage prioritaire des activités de service, à la fois réservoirs d'emplois et formatrices à la maîtrise d'acquis sociaux et de comportements adaptés et donc pour l'adaptation sociale, ce qui pourrait inclure des emplois protégés par rapport au temps de travail, correspondant à la fois à des capacités et à des besoins différents mais aussi à l'évolution culturelle du rapport au travail de l'ensemble de la population (travail à temps plein, à temps partiel...).

Il existe environ 1.400 CAT en France. En 2004, on comptabilisait 104.811 places, source UNAPEI (Union Nationale des Associations de Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales). On y trouve une très grande diversité d'activités ou de services souvent dépendante de l'environnement économique : agriculture, élevage, restauration, traiteur, blanchisserie, travaux ménagers, espaces verts, conditionnement.... Cette palette de travaux autorise un certain choix, même si – dans la plupart des cas – le travailleur en CAT choisit rarement son établissement en première affectation. Toutefois, un minimum de possibilités d'exprimer ses compétences est ainsi offert permettant éventuellement de s'intégrer dans le milieu industriel et social et donnant l'occasion d'une ouverture vers l'extérieur (certaines activités peuvent être une vitrine comme un restaurant ouvert au public au déjeuner ; ce n'est cependant pas son unique raison d'être).

Comme nous l'explique Marc Comment, *La Production, les services*, Cahiers du travail social, 1998, les activités de service en CAT présentent des inconvénients et des avantages humains.

Le calendrier d'ouverture des activités de service est généralement contraignant ; il y a obligation d'adaptation, de changement de rythme travail et repos parfois difficilement compatible avec les horaires de transport collectif ou la vie familiale ou en foyer. De plus, certaines activités sont génératrices de « pression » (délais de réalisation courts, activité à rythme fluctuant) et entraînent parfois des troubles du comportement. En revanche, les activités de service développent des métiers et des techniques reconnues et valorisées aux yeux du public ; c'est par conséquent le rôle et l'image du CAT qui s'en trouvent valorisés. A travers l'établissement, ce sont les travailleurs qui bénéficient de cette reconnaissance : ils deviennent des techniciens, des agents de blanchisserie, des serveurs

de restaurant, ils peuvent parler de leur métier, de leur savoir-faire... C'est le rôle social qui est valorisé, c'est la personne qui est reconnue, c'est du travailleur dont il est question et non plus le handicap dont on parle. De plus, ceux qui sont en contact avec le public sont confrontés aux réalités de la vie ordinaire où il convient de respecter les codes sociaux. Cette confrontation permet une réelle évaluation des compétences en termes d'autonomie : de l'institution, nous glissons vers le sens commun. Une palette d'activités diversifiée propose des conditions de vie au travail différenciées donnant à chacun une chance de s'épanouir, et permet l'expression des différentes compétences et des multiples facultés des individus : au restaurant ou à la ferme pédagogique c'est le sens de l'accueil qui est développé. Ces activités donnent au travailleur handicapé une vision complète et cohérente de son travail : il en comprend la finalité et l'utilisation et donc lui donne du sens tout en se sentant davantage responsabilisé. Ces activités font généralement intervenir le facteur temps (activités saisonnières ou temporaires, à exécuter dans un temps donné). La saisonnalité peut présenter des inconvénients (précarité de l'activité...) mais elle est également en terme pédagogique un avantage car elle met en jeu le facteur temps ; facteur qui en CAT traditionnel (où la carrière peut durer jusqu'à 40 ans) perd son sens. Le temps permet une projection ; il est donc source de stimulation et de progression. Les activités de service en CAT sont confrontées aux réalités de la vie du travail avec ses difficultés et ses avantages ; la variété de ces activités participe à la valorisation du rôle social.

Dans un article de Tony Lainé de 1992, à *propos de l'insertion par l'économique*, l'auteur nous explique combien « par l'économique » fait de l'économique un moyen et qu'au-delà de l'insertion économique, l'objectif va plus loin. A partir de cette insertion par l'économique, à partir d'un salaire, à partir d'une position, d'une reconnaissance d'un travail effectif et reconnu les jeunes gens et les jeunes femmes qu'il a entraîné dans son projet de restaurant *Le Littoral* avaient résolu bien d'autres problèmes tels que des problèmes d'insertion dans d'autres domaines : dans les logements (leur logement, leur intérieur, et par conséquent leur intimité), reconstruire quelque chose qui est à eux (une intimité), résoudre des problèmes familiaux, des problèmes personnels (assumer un certain nombre de choses), des problèmes de loisirs... Il y a des changements dans l'habitus, les façons de gérer un budget. Cette problématique pourrait être traduite autrement : ce serait le passage au statut d'adulte reconnu, statut d'adulte de droit, de citoyenneté. L'économique compte encore mais peut-être pas de façon si exclusive. Il n'est pas question de vivre qu'en fonction de la bonne insertion dans leur travail « il y a sûrement autre chose, il y a une initiative personnelle, de la fantaisie,

de l'inattendu ». Cette part d'inattendu est parfois assimilée à une part de risque quand on a affaire à des personnes handicapées mentales, mais si on exclut cela on dévie très rapidement de la notion d'intégration et d'insertion. Le restaurant permet de créer un espace thérapeutique intéressant dans la mesure où c'est un espace pour chaque individu qui lui permet d'avoir une élaboration, un travail intérieur et peut-être d'avoir un rapport avec sa vie intérieure et donc de travailler dessus ; c'est un rapport très différent de ce qui peut se passer dans un milieu ségréatif. Il faut éviter que l'insertion dans l'économie néglige d'établir un contact avec l'intérieur de soi : les affects, les émotions, les sentiments, faire le point de sa propre histoire...

Le CAT est un compromis entre l'institution et le travail « c'est une institution en miroir, un modèle en miroir de la véritable entreprise, c'est du *comme si* ». La radicalité est dans les images, et le compromis, au contraire, permet d'avancer. Tony Lainé a ouvert ce restaurant avec quatorze jeunes afin d'utiliser les effets thérapeutiques du travail. Au départ, lors des discussions sur les différents postes du restaurant : postes de cuisine, de salle (le plus difficile car il y a le contact avec le public ; on y récolte soit les félicitations, les remerciements, le plaisir, soit un certain nombre de remarques), de ménage, de plonge, tous pratiquement ont demandé plongeur ! La salle, personne n'en voulait, la cuisine, à la rigueur. L'un des gages de la bonne évolution de cette expérience est que finalement ils ont dû embaucher un personnel *normal* pour la plonge car plus personne ne souhaitait la faire. Selon T. Lainé, il ne faut pas embarquer la personne handicapée d'emblée dans une situation d'insertion économique en pensant qu'il n'y aura pas de problèmes : ce serait lui faire porter des responsabilités trop lourdes car c'est elle qui va devoir vivre cette expérience et jouer le pari. L'échec partiel est d'autant plus lourd pour une personne qui a vécu dans la stigmatisation du handicap surtout lorsque la voie du travail est perçue comme celle par laquelle il faut passer pour grandir : « je crois qu'on risque d'être mieux entendus si on ne masque pas les difficultés », tant du côté du travailleur que de celui de l'employeur. L'insertion n'est pas sans risques, elle est cependant génératrice de bien-être et en contact avec le public, de façon adéquate, la personne handicapée peut recueillir une satisfaction immédiate en constatant la finalité de son travail, sans cesse remise en question dans le quotidien et l'inattendu parfois.

Plusieurs expériences de restauration en CAT se sont ainsi montées.

Le reportage *Quand on est à sa place on va bien...*, de Véronique Bourfe-Rivière, ETRE, Mai-Juin 2002, pp 12-13, nous informe sur l'activité d'un CAT à Villeneuve d'Ascq, ouvert

en Septembre 2000 accueillant une dizaine d'adultes atteints de troubles autistiques ou de troubles infantiles précoces. La restauration y apparaît comme génératrice d'épanouissement, notamment par l'aspect concret de sa réalisation (cuisiner des repas, servir et satisfaire des clients) de ses règles (hygiène, nettoyage, mise en place, savoir-vivre) mais également par la confrontation avec le regard et l'attente de l'autre (accueil et service du client, mais également travail en équipe) : « Pour pouvoir parler au client et dépasser leur peur, ils jouent un rôle, ils deviennent une autre personne ».

Ils réalisent ainsi le phénomène d'introspection dont nous parlait T. Lainé, ce qui leur permet certaines réalisations comme de jouer un rôle afin de surmonter leur appréhension. Outre le travail sur soi, l'échange avec l'autre et le travail en équipe permettent de se faire une place dans le restaurant et d'en prendre conscience, mais également dans la société au sens large. Cependant, la difficulté est toujours présente et le soutien des moniteurs reste indispensable « la difficulté c'est sur les consignes. On a prévu des petits schémas un peu partout pour les aider et puis il faut toujours répéter, reformuler, surveiller ».

L'expérience du café Signes ouvert en Avril 2003 et fruit de cinq années de travail et de réflexion de l'équipe du Centre d'Aide par le Travail et la Communication (CATC) Jean Moulin est également significative, *Insertion des sourds : un café ouvre la porte à l'autonomie, Actualité Sociales Hebdomadaires, n°2321*.

« Derrière le café Signes, il y a une réelle volonté d'intégrer les personnes sourdes dans le monde du travail et donc dans la société » déclare Daniel Séguret, directeur du développement de l'entraide universitaire dont dépend l'établissement Jean Moulin. L'activité restauration est ainsi considérée comme un tremplin vers l'insertion, sans pour autant perdre de vue la structure médico-sociale : « nous sommes aux côtés des personnes sourdes pour les aider à gagner toujours un peu plus en autonomie ». Cependant, afin de contribuer à l'adaptation de la personne handicapée, l'architecture du restaurant a été effectuée en fonction la particularité du handicap des personnes qui y travailleront ; l'environnement s'est adapté à eux afin de limiter la situation de handicap pouvant être un barrage à la bonne marche de leur bien-être et donc à la réussite du projet. L'architecte du Café Signes Alain Benrubi déclare « C'est par le rythme lent et décalé de nos premiers échanges entre sourds et entendants, en présence d'une traductrice, que j'ai compris que mon implication dépasserait et de loin le simple geste déco pour participer à une aventure passionnante et socialement novatrice : la création d'une structure pionnière, passerelle entre sourds et entendants. » Effectivement tout est créé afin de faciliter la communication avec

des éclairages qui deviennent signaux d'appel, du bois qui conduit davantage les vibrations... Le bilan semble positif, et pourtant le travail est physiquement dur ; une pause est parfois nécessaire (un petit temps à l'atelier de conditionnement) avant qu'ils ne décompensent. La conclusion de l'article résume les bienfaits de cette expérience de restauration qui – avec la multiplicité des tâches inhérentes au fonctionnement d'un restaurant – « a révélé beaucoup de compétences ». Dans un lieu où sa situation de handicap est prise en compte, la personne handicapée s'insère de manière active (et constate que cette insertion est possible), se révèle aux autres (et donc aussi à elle-même), au lieu d'être insérée au nom de la discrimination positive.

Le Journal de l'Action Sociale de Janvier 2006 relate d'une autre expérience qui a lieu cette fois-ci dans le domaine du tourisme. L'introduction de l'article de Emmanuelle Vigan *Repousser les limites de l'inemployabilité* fait état de la diversification du champ d'action du travail protégé tout en soulignant la rareté de ses activités dans les domaines où la personne en situation de handicap se trouve confrontée au public. Patrick Valentin, directeur d'un atelier protégé à Saumur propose diverses activités : exploitation viticole, fabrication d'ardoises, gestion d'activités issues de l'hôtellerie avec deux campings, parc de loisirs et centre équestre. Il explique son pari ainsi « nous avons osé établir le contact entre notre clientèle et des employés ayant des disgrâces physiques et des difficultés de langage ». Il ajoute que « tout n'est que question d'adaptation » : l'association a développé sur l'ensemble de ses sites une communication spécifique destinée à expliquer aux touristes ses enjeux et à les informer de la présence d'encadrants en cas de besoin. « Cela nous a permis de créer une dynamique positive vis-à-vis de la clientèle et nous avons pu ainsi retourner ce choix à notre avantage commercial, car les personnels sont maintenant particulièrement appréciés de la clientèle ». La clientèle est ainsi participative et contribue – par sa présence – à l'intégration de la personne en situation de handicap dont elle reconnaît, de fait, sa place.

Ces initiatives créent une passerelle entre le monde ordinaire et le monde protégé : deux mondes qui ne se rencontrent habituellement pas. L'ouverture du milieu protégé vers le milieu ordinaire permet aux travailleurs handicapés de conserver des conditions de travail sécurisantes tout en étant valorisé dans son rôle social et tout en développant des compétences nouvelles. Par voie de conséquence, le milieu ordinaire fait l'apprentissage de la situation de handicap et doit parfois s'adapter afin d'être compris et satisfait : passer une commande

à un malentendant, répéter une commande à une personne qui a des difficultés de langage, comprendre la réponse d'une personne dont l'élocution est incertaine... Aplanir ces barrières peut sembler utopique, cependant seul l'inconnu effraie. Chacun de nous peut se retrouver en situation de handicap, tel est le formidable exemple du restaurant *Dans le Noir* où les handicaps s'inversent : l'aveugle « voit », vous accueille et vous sert, le client reçu « aveuglé » car dans l'obscurité s'en remet à la personne handicapée.

Grâce à cette notion de service et d'accueil, la restauration, placée sur le terrain qui joint l'utile à l'agréable – se nourrir tout en savourant des mets – peut contribuer à la rencontre de ces deux mondes. Toutefois, dans le milieu ordinaire, c'est un secteur aux conditions de travail difficile et qui est de plus en plus dénigré. A moins qu'une fois de plus tout ne soit question d'adaptation. L'enjeu mérite d'y réfléchir.