

# Je ne sais pas lire ... Montre-moi des images

Eliane JUBIN\*, Richard KOLZER\*\* et Georges RAIS\*\*\*

Les organismes mandatés pour piloter la formation continue n'étendent en principe pas leur action au domaine du handicap. Pour pallier à cet état de fait Pro Infirmis Jura produit une offre de formation continue destinée à des personnes en situation de handicap mental. Le projet est placé sous la responsabilité d'une professionnelle appuyée par un groupe conseil. Quelles dispositions faut-il prendre pour atteindre les quelque trois cents destinataires et leur permettre de choisir eux-mêmes les cours qui les intéressent? Comment présenter et diffuser l'offre? Comment renforcer l'autodétermination des personnes en situation de handicap mental? Pro Infirmis répond à ces interrogations en expérimentant des modalités spécifiques de promotion, sur le modèle de la «participation-facilitation».

## 1. Cadre et historique du projet

Le domaine de la formation est en constante évolution. Nul ne conteste plus le fait que, dans tous les domaines de la vie, la formation continue est un outil indispensable au maintien et au développement des aptitudes et des connaissances.

Le propos doit néanmoins être nuancé. Le droit à la formation continue, conféré à l'ensemble des personnes insérées dans le monde ordinaire du travail, peine à démontrer sa pertinence au niveau des structures qui accueillent, en ateliers ou en lieux de vie, des personnes en situation de handicap mental. C'est à la faveur de la promulgation de la loi fédérale sur

\* Assistante sociale Pro Infirmis Jura, Delémont (Suisse).  
Courriel: eliane.jubin@proinfirmis.ch

\*\* Directeur Pro Infirmis Jura (Suisse). Courriel: Richard.Kolzer@proinfirmis.ch

\*\*\* Club de formation continue Pro Infirmis Jura (Suisse).  
Courriel: georgesrais@bluewin.ch

l'égalité pour les handicapés<sup>1</sup> que la question a été définitivement tranchée, en 2002 seulement: «La présente loi s'applique à la formation et à la formation continue<sup>2</sup>».

Force est toutefois de constater que les organismes habituellement mandatés pour piloter la formation continue n'étendent en principe pas leur action au domaine du handicap. C'est pour pallier à cet état de fait que Pro Infirmis Jura produit, depuis 2001, une offre de formation continue destinée à des personnes en situation de handicap mental.

Une vingtaine de cours mis sur pied chaque année réunissent quelques 150 participants. Ces cours abordent des thèmes très diversifiés (atelier d'écriture, gérer son argent, je cuisine pour des amis, informatique, corps en liberté, peinture, équitation, patinage...). Ils s'étendent sur une quinzaine d'heures.

L'organisation des cours est confiée à une professionnelle alors qu'ils sont dispensés par des formateurs spécialisés dans leur domaine d'activité, accompagnés d'un «assistant» qui veille au soutien pratique des participants.

L'ensemble du projet est placé sous la responsabilité d'un «Groupe Conseil des Cours» (ci-après GCC), instance qui détermine les lignes principales du programme annuel, propose les nouveaux cours et adopte le programme. Jusqu'en 2003, le GCC était constitué de représentants d'associations de personnes handicapées, de professionnels engagés dans des institutions résidentielles, de responsables d'ateliers protégés, de parents et de personnes intéressées à la démarche.

Depuis 2004, dans le cadre du projet «participation-facilitation», trois personnes en situation de handicap mental siègent au sein du GCC. Lors des séances du groupe, elles sont assistées par un «facilitateur» qui a notamment pour tâche de favoriser la compréhension des thèmes en discussion, la prise de parole au moment adéquat et l'expression de choix pertinents.

Grâce à l'intégration de représentants des participants au cours au sein du GCC, de nouveaux thèmes proposés par les personnes handicapées ont pu être intégrés dans le programme 2004-2005. Les premières évaluations du projet montrent une bonne capacité de participation des personnes handicapées au sein du GCC grâce à l'assistance fournie par le «facilitateur».

1 Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées du 13 décembre 2002, RS 151.3.

2 *Ibid.* Art. 3 lit. f.

Les responsables de Pro Infirmis Jura réfléchissent à l'élargissement du concept «participation-facilitation» dans le but d'assurer une meilleure diffusion de l'offre de formation continue et veiller à ce que chaque personne en situation de handicap mental soit effectivement placée dans des conditions lui permettant de faire son choix.

## 2. Le public cible de la formation continue

L'offre annuelle de formation continue s'adresse à un public-cible de quelque 300 personnes en situation de handicap mental. Ces personnes présentent en commun la plupart des caractéristiques suivantes:

- elles ne maîtrisent pas ou incomplètement la lecture;
- la compréhension des messages oraux et écrits est entravée en raison de ressources lexicales limitées;
- elles éprouvent des difficultés à établir les enchaînements logiques, les relations de causes à effets;
- lorsque l'information est véhiculée par un seul canal, par exemple auditif, elles n'accèdent pas à la compréhension du message;
- elles ont besoin de l'image pour se construire une représentation;
- les concepts abstraits et induits échappent à leur compréhension, génèrent parfois des malentendus ou confusions qui parasitent la relation.

Ce descriptif doit être contextualisé dans les lieux de vie. Les personnes en situation de handicap mental sont souvent dépendantes de leur environnement social et professionnel. Pour certaines, l'environnement pallie à certaines limitations décrites plus haut, pour d'autres l'entourage limite encore le champ d'autodétermination.

## 3. Produire une offre de qualité

### 3.1 Le contenu

Elaborée à l'origine sur la base du référentiel de compétences et d'expériences de la vie professionnelle et des membres du GCC, l'offre annuelle

de formation continue a gagné chaque année en consistance, en diversification et en qualité.

La procédure d'élaboration du programme répond actuellement aux critères suivants:

- évaluations de fin de cours, réalisées auprès des participants (utilisation de pictogrammes, explication des enjeux, liberté d'expression...);
- rapports de cours, établis par les formateurs;
- consultations conduites auprès des proches, professionnels, parents;
- consultations conduites auprès des personnes handicapées (appui sur les institutions);
- récolte de propositions, idées, réflexions auprès de l'ensemble des partenaires;
- réflexions, propositions, avis critiques du GCC.

Les cours bénéficient d'un encadrement de qualité; les formateurs sont des professionnels du thème enseigné, les assistants de cours ont suivi une formation dispensée à l'interne par Pro Infirmis Jura.

### 3.2 La diffusion

La diffusion de l'offre de formation continue n'est évidemment pas soumise aux règles du marché concurrentiel de la vente des produits! Il n'en demeure pas moins que Pro Infirmis souhaite mettre en œuvre la démarche la plus efficace possible pour atteindre les quelque 300 destinataires potentiels et permettre aux personnes en situation de handicap mental de choisir elles-mêmes les cours qui les intéressent.

A cet effet, nous avons procédé par essais, évaluations, adaptations:

- 2001-2002: le premier programme de cours est diffusé sur un support écrit, sous forme d'une brochure. On constate d'emblée que de nombreux participants débutent les formations sans savoir à quels cours ils sont inscrits;
- 2002-2003: un support écrit, un CD-ROM et une cassette audio. L'idée est que la personne handicapée puisse écouter le programme, peut-être plusieurs fois et plus librement que si elle doit faire appel à un lecteur. Constat: un intérêt pour le CD-ROM mais pas de changement réel au niveau de la compréhension des personnes. Un léger gain, peut-être, pour quelques personnes, les plus «performantes» du groupe;

- 2003-2004: support écrit, cassette audio, cassette vidéo mettant en scène des participants aux cours. Succès apparent: la cassette vidéo, pourtant prêtée gratuitement, a été achetée par plus de la moitié des participants aux cours. Cent copies ont dû être réalisées. Une meilleure information est constatée aux ouvertures de cours mais également parfois une déception des participants après une à deux sessions. Certains ont choisi leur cours en fonction des acteurs de la vidéo. Ils pensaient les retrouver au cours! Finalement, l'objectif n'est que très partiellement atteint;
- 2004-2005: support écrit, cassette vidéo mettant en scène des participants aux cours et un mime professionnel. L'analyse du nouveau produit montre que nous sommes dans la bonne direction mais que mimer est beaucoup trop abstrait. Nous avons abandonné le concept durant le tournage déjà, pour demander au mime de jouer les scènes, de devenir un acteur;
- 2005-2006: support écrit et DVD avec un acteur.

En conclusion, beaucoup de moyens ont été déployés pour atteindre l'objectif de diffusion et de participation. A l'issue de ce parcours digne d'un publicitaire opiniâtre, nous constatons que les résultats obtenus ne sont pas à la hauteur des espérances et des moyens financiers engagés.

## 4. Une enquête révélatrice

### 4.1 Constat

Considérant l'importance des moyens humains et financiers engagés et l'impact mitigé de l'offre de cours sur les destinataires potentiels, Pro Infirmis lance une enquête de satisfaction portant initialement sur la valeur explicative du DVD, les éléments permettant d'améliorer le contenu et la présentation du DVD, cas échéant la justification du maintien ou de l'abandon de cette «aide au choix» et éventuellement son remplacement par une aide plus appropriée. L'enquête est effectuée selon la logique de la technique dite de «l'approche qualité»:

- évaluation de la pertinence (rapport entre objectif visé et le moyen DVD utilisé pour l'atteindre);

- évaluation de l'efficacité (rapport entre les efforts déployés, le prix du DVD et l'effet du produit);
- évaluation de l'efficacité (rapport entre l'objectif visé et le résultat atteint).

Trois cents questionnaires sont envoyés au public cible. Des questionnaires annexes recueillent les avis du pourtour familial, professionnel et éducatif. Le nombre des questionnaires rentrés n'est pas suffisant pour un traitement statistique des résultats.

Les réponses font cependant apparaître une problématique indépendante de la qualité du support technique de diffusion: la promotion de l'offre est entravée par un problème de communication.

Il est décidé d'élargir le champ d'investigation, de constituer un groupe-témoin d'une dizaine de personnes représentatives des diverses tendances exprimées et de conduire une interview sur la base d'un questionnaire ouvert.

L'interview confirme quelques tendances observées à la rentrée des questionnaires, résumées comme suit:

- l'offre de cours ne parvient pas toujours à la personne en situation de handicap mental (elle n'a pas de boîte à lettres personnelle, son entourage n'assume pas la transmission, le lecteur de DVD n'est pas à portée ou son usage méconnu);
- l'offre n'est pas perçue comme telle (absence de relations de causes à effets entre l'offre, l'inscription, la participation au cours);
- le mode d'emploi sort du champ de compétences de la personne en situation de handicap mental (support de l'inscription, complexité du bulletin d'inscription, utilisation du téléphone ou du courriel, délais, anticipation des dispositions à prendre pour pouvoir suivre effectivement le cours);
- le message est détourné ou occulté par l'entourage (la formation continue n'est pas reconnue utile en situation de handicap mental, manque supposé de capacités, pas assez d'autonomie pour suivre seul un tel cours, difficultés de déplacements, risques encourus dans un autre environnement);
- le libre choix est détourné par l'entourage (orientation exclusive vers la consolidation des acquis scolaires).

Au niveau des souhaits exprimés, les personnes interviewées estiment que le destinataire doit pouvoir disposer de plusieurs vecteurs de communica-

tion pour comprendre et apprécier l'offre (la brochure de présentation, le DVD, la médiatisation de l'ensemble par une personne qui en facilite la compréhension).

## 4.2 Remédiation

A la faveur des expériences réalisées dans la mise en œuvre du programme de formation continue, complétées par les résultats de l'enquête de satisfaction, nous résumons la situation comme suit:

- les caractéristiques du public cible sont connues;
- l'offre de formation est adaptée, évaluée, diversifiée et bien encadrée;
- le dispositif de pilotage de la formation continue est performant et inclut une participation efficiente de personnes en situation de handicap mental;
- les moyens techniques de diffusion, considérés isolément, sont suffisants;
- un problème majeur de communication empêche la formation continue d'atteindre efficacement son public cible.

C'est donc au niveau des modalités de diffusion de l'information, de la compréhension et de la communication qu'il convient d'agir si on veut améliorer significativement la participation des personnes en situation de handicap dans le champ de la formation continue.

## 5. L'offre de formation rencontre ... ses destinataires

La réorientation de l'offre de formation continue s'inscrit sur deux lignes de forces: diversifier les modalités de présentation du programme annuel des cours et développer, sur le modèle de la «participation-facilitation», l'autodétermination des personnes constituant le public cible.

## 5.1 Un ensemble coordonné de moyens de promotion

### 5.1.1 *Le «Marché des cours»*

L'offre annuelle est présentée à l'occasion d'un «Marché des cours» animé par les formateurs, les assistants et les responsables de la formation continue. Organisée en un lieu valorisant (par exemple école professionnelle, centre sportif), la manifestation est festive. Elle se présente sous forme de stands faisant la promotion des cours inscrits au programme, au moyen d'illustrations, réalisations issues de cours antérieurs, montages audiovisuels, bar et lieu de rencontre.

Les organisateurs se mettent à la disposition des personnes en situation de handicap, des proches, des professionnels, des associations et institutions venus s'informer sur le contenu des formations, les objectifs, les moyens pédagogiques, les lieux de cours, les horaires, les coûts. Les bénéficiaires potentiels viennent aussi pour faire connaissance et en quelque sorte faire leur Marché. Il est possible de s'inscrire directement ou d'emporter les informations pour le faire plus tard. Les médias locaux donnent un large écho à la manifestation.

### 5.1.2 *Le «livret des cours»*

Le support papier reste toujours nécessaire. Sa rédaction et sa présentation sont en conformité avec la directive européenne pour la production d'informations en langage clair à l'usage des personnes handicapées mentales<sup>3</sup>. Le livret est envoyé aux 300 bénéficiaires potentiels.

### 5.1.3 *Le «DVD»*

Le DVD<sup>4</sup> se compose d'autant de clips qu'il y a de cours. Chaque clip a une durée d'une minute et demie. Ce sont des acteurs confirmés qui le réalisent sous la direction d'un metteur en scène professionnel. Le DVD est joint au livret des cours.

3 ILSMH, Association Européenne (1998). *Le Savoir-Simplifier / Directives européennes pour la production d'informations en langage clair à l'usage des personnes handicapées mentales*.

4 *Programme des cours*, DVD disponible à Pro Infirmis Jura.



#### 5.1.4 *Le club de formation continue*

Créé par Pro Infirmis Jura, le club est ouvert à toute personne désirant partager des moments de formation, de rencontre et de détente. Le club propose des soirées à thème et des journées découvertes au cours desquelles se côtoient, à parité de statut, des personnes intéressées aux activités de Pro Infirmis.

### 5.2 développer l'autodétermination

L'autodétermination peut être brièvement définie comme l'aptitude à émettre une opinion pertinente et à opérer un choix judicieux tenant compte des circonstances, d'assumer son point de vue et de disposer des moyens pour l'argumenter. Elargie au vécu quotidien, l'autodétermination confère un espace de liberté et un pouvoir. En raison des caractéristiques que nous avons décrites, la personne en situation de handicap mental laissée seule dans le champ de la réflexion et de la décision peine à s'autodéterminer. Le projet «participation-facilitation» conduit par Pro Infirmis lors de l'inclusion de personnes en situation de handicap mental dans le groupe de pilotage de la formation continue a produit des résultats très encourageants; il est possible d'accroître significativement l'autodétermination, pour autant que le rôle et la formation de la personne facilitatrice soient clairement définis.

A un niveau plus modeste s'agissant de l'offre de formation continue, il est indispensable de sensibiliser l'entourage professionnel et social à la nécessité d'accompagner, soutenir, encourager la personne en situation de handicap à s'engager dans une dynamique d'apprentissage. Il faut concrètement:

- parcourir l'offre en commentant et expliquant le contenu des supports contenant l'information;
- favoriser l'expression du libre choix;
- cas échéant simplifier la démarche d'inscription, puis de participation.

La facilitation s'inscrit dans une relation de neutralité et d'empathie.

## 6. Evaluation et perspectives

Au terme de cette démarche, divers signes démontrent que nos orientations actuelles liées à la conduite de la formation continue destinée à des personnes en situation de handicap mental marquent une évolution de bon aloi dans le vaste champ de l'autodétermination, de la participation et de la facilitation. Par exemple, le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées a distingué le projet et lui alloue un soutien financier. Des organismes cantonaux (Soleure, St-Gall, Glaris...), mandatés pour la conduite de la formation continue, portent intérêt au DVD et nouent des partenariats avec Pro Infirmis Jura.

## Références

- CONFÉDÉRATION SUISSE (2002). *Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées du 13 décembre 2002, RS 151.3*, Berne: Administration fédérale.
- ILSMH, ASSOCIATION EUROPÉENNE (1998). «*Le Savoir-Simplifier / Directives européennes pour la production d'informations en langage clair à l'usage des personnes handicapées mentales*», [www.inclusion-europe.org/selfadvocacy](http://www.inclusion-europe.org/selfadvocacy) (janvier 2007).
- PRO INFIRMIS JURA (2006). «*Programme des cours*», DVD disponible à Pro Infirmis Jura, 12 rue du Moulin, CH 2800 Delémont, <mailto:jura@proinfirmis.ch>.