

CCB

Collège Coopératif
en Bretagne

DPITSH

Chargé de projets d'insertion professionnelle
des travailleurs en situation d'handicapés

Certification professionnelle de Niveau II

Délivrée par l'Etablissement Collège Coopératif en Bretagne

(J.O. du 12/05/2011 – Code NSP 332p)

Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap dans l'entreprise : Une nécessaire individualisation des parcours.

Présenté et soutenu publiquement par :

Nougayrede Sophie

Promotion 22

**Tuteur : François –Marie FERRE
Nelly JACOB**

RENNES - Décembre 2018

Université Rennes 2 - Campus La Harpe
Avenue Charles Tillon - CS 24414
35044 RENNES cedex

Tél. : 02.99.14.14.41 - Fax : 02.99.14.14.44

Email : ccb@uhb.fr - Site Internet : <http://www.ccb-formation.fr>

N° de SIRET : 32712493900056 - N° de déclaration d'existence : 53 35 00693 35 - Code APE : 8559A

REMERCIEMENTS

Mes collègues de L'ESAT, avec qui j'ai réfléchi longuement à la question de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicaps.

François-Marie, Nelly JACOB mes guides mémoire, qui m'ont aidée à poser clairement les fondements de mon mémoire.

Mes collègues de formation DPITSH, Anne-Laure, Béatrice, Benjamin, Christophe, Véronique.

Mon mari Laurent, qui m'a soutenue dans mes recherches, dans la réalisation de mon mémoire.

SOMMAIRE

Remerciements	Page 2
Sommaire	Page 3
Index des sigles	Page 4
Avant-propos	Page 6
Introduction générale	Page 8

PREMIERE PARTIE : L'inclusion professionnelle au Pech-Blanc.

Une dynamique difficilement émergente	Page 10
1.1 Le cadre associatif	Page 10
1.2 L'ESAT du PECH-BLANC.....	Page 10
1.3 L'ESAT : Ses réponses à la demande d'inclusion.....	Page 25
1.4 Proposer un projet pour l'insertion en milieu ordinaire	Page 32

DEUXIEME PARTIE : Le projet d'insertion en milieu ordinaire : Bien connaître les usagers et les entreprises

usagers et les entreprises	Page 47
2.1 Projet professionnel en milieu ordinaire des usagers de l'ESAT	Page 48
2.2 Enquête auprès du milieu ordinaire.....	Page 54
2.3 Enquête pour mise en place d'un plan d'action vers l'insertion.....	Page 59

TROISIEME PARTIE : Identification des problématiques pour l'élaboration d'un plan d'action

d'action	Page 60
3.1 Identification des difficultés pour les entreprises et les usagers.....	Page 60
3.2 Mener des actions d'amélioration.....	Page 67

LES APPORTS DE CE QUESTIONNEMENT SUR L'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE.....

ORDINAIRE.....	Page 72
Références bibliographiques	Page 81
Références internet	Page 83

INDEX DES SIGLES

ADIAD : Association Départementale pour l'Insertion des Adultes en Difficulté

AGEFIPH : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées

AIP : Aide à l'Insertion Professionnelle

ARS : Agence Régionale de Santé

CAE : Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi

CAT : Centre d'Aide par le Travail

CDAPH : La Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

CDD : Contrat à Durée Déterminée

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

CIE : Contrat Initiative Emploi

CPA : le Compte Personnel d'Activité

CRP : Centre de Rééducation Professionnelle

CV : Curriculum Vitae

CVS : Conseil à la Vie Sociale

DOETH : Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés

DPITSH : Diplôme de chargé de Projet d'Insertion professionnelle des Travailleurs en Situation de Handicap

EA : Entreprise Adaptée

ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail

ETP : L'Equivalent Temps Plein

ETS : Educateur Technique Spécialisé

FIPH : Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la fonction publique

GUIMA : Nom d'une entreprise partenaire

IME : Institut Médico-Educatif

IM Pro : Institut Médico-Professionnel, établissement de formation professionnelle pour adolescents handicapés

MAD : Mise à Disposition

M.O : Milieu Ordinaire

MASP : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé.

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

OETH : Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés

OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé.

PREVENTORIUM : Établissement de cure pour des personnes menacées de tuberculose

SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

SESSAD : Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile

VAE : Validation des Acquis d'Expérience

MAJ : Mesure d'Accompagnement Judiciaire

AVANT PROPOS

J'occupe la fonction de monitrice éducatrice au sein d'un Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) qui est implanté depuis septembre 2018, dans la zone industrielle sud de Montauban, à une heure de Toulouse.

Cette nouvelle implantation associée à une nouvelle infrastructure était vitale pour la survie de l'ESAT, qui était domicilié précédemment dans une commune rurale à la périphérie de Montauban, vétusté, exigüité des locaux rendaient toute perspective de développement impossible.

L'ESAT dépend de La Croix-Rouge française (CRF) une association reconnue d'utilité publique, régie par la loi du 1^{er} juillet 1901. Elle est reconnue par le gouvernement français comme une société de secours volontaire, autonome et auxiliaire des pouvoirs publics. Elle est l'une des 185 sociétés nationales qui composent le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge.

L'association a pour vocation de participer, sur l'ensemble du territoire, à tous les efforts de protection sociale ou sanitaire, ainsi qu'aux actions de promotion à la santé publique et la citoyenneté. Elle est un acteur majeur dans les secteurs sanitaire, médico-social, social et de la formation.

Les valeurs de la CRF s'appuient sur les sept principes fondamentaux établis par le Mouvement Croix-Rouge, en orientant ses actions vers le soulagement de toutes les souffrances humaines, avec une priorité en faveur des plus vulnérables.

Ces principes, auxquels adhèrent les bénévoles et les salariés, sont "Humanité, Impartialité, Neutralité, Indépendance, Volontariat, Unité et Universalité". Créer un établissement pour la Croix-Rouge française sous-entend un solide ancrage du projet d'établissement dans ces principes, en portant une attention particulière sur les trois suivants :

- L'humanité, principe issu du souci de porter secours sans discrimination aux blessés de guerre se décline notamment à travers le respect de la personne humaine et la recherche de la compréhension mutuelle entre les personnes.
- L'impartialité impose que le mouvement ne fasse pas de distinction de nationalité, de religion, de condition sociale ou d'appartenance politique. Tout projet CRF doit s'inscrire dans ce principe.
- La neutralité par la prévention à ne pas prendre part aux hostilités et aux controverses d'ordre politique, religieux ou philosophique se traduira par la bienveillance des professionnels en toutes circonstances.

Ces principes ont un impact sur l'action de notre établissement. Par exemple : nous prenons en compte et considérons toutes les candidatures qui nous sont présentées au titre du respect du principe d'impartialité et de neutralité. Ainsi, une période de stage est systématiquement proposée quelle que soit le parcours du bénéficiaire et son histoire de vie.

La Croix-Rouge française dans le Tarn et Garonne gère deux établissements organisés en deux pôles : Le pôle enfant et le pôle adulte.

Le pôle enfant assure la gestion d'un Institut Médico-Educatif (IME) fondé en 1982, d'un internat et d'un Service d'Education Spécialisé et de Soins à Domicile (SESSAD) créé en 2009.

Le pôle Adulte regroupe un Etablissement et Service par le Travail (ESAT), un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) créé 2009 et un Foyer.

Depuis 2012, l'ESAT accueille 58 personnes en situation de déficience intellectuelle avec ou sans troubles associés et des personnes en situation de handicaps psychiques.

Exerçant depuis 2009 au sein de l'ESAT, je suis monitrice d'atelier espaces verts, détentrice d'un CAPA en travaux paysagers. J'encadre une équipe de 6 personnes en situation de handicap sur un atelier d'espaces verts constitué de 24 travailleurs. Je forme les personnes en situation de handicap sur le métier d'ouvrier paysager en me guidant du référentiel de compétences.

Mes actions éducatives consistent également à organiser l'environnement de la personne pour proposer un cadre rassurant et motivant, facteur d'apprentissage, d'autonomie et d'évolution socioprofessionnelle.

Depuis 2017, l'ESAT se dirige vers une dynamique d'inclusion en milieu ordinaire des travailleurs en situation de handicap, pour se faire je me positionne parallèlement à ma fonction de monitrice éducatrice en espaces verts sur une fonction de chargée d'insertion.

INTRODUCTION GENERALE

Ces dernières années, j'ai vu évoluer le travail en ESAT et la demande institutionnelle et légale qui s'est dirigée progressivement vers une démarche d'inclusion des usagers vers le milieu ordinaire en complément des activités traditionnelles en atelier.

Nous aborderons dans un premier temps notre contexte associatif et les évolutions des réponses de l'ESAT concernant la demande sociétale d'inclusion.

Dans ces réponses l'émergence depuis trois ans de la fonction d'une chargée d'insertion apparaît, elle m'est adressée partiellement.

Plusieurs grandes évolutions législatives ont encadré le devenir des ESAT. Elles maintiennent leur double vocation c'est-à-dire, être un lieu d'inclusion pérenne pour certains publics, et accentuent leurs vocations à permettre à d'autres d'accéder au milieu ordinaire de travail.

En tant que potentielle chargée d'insertion il m'a été nécessaire d'avoir une connaissance précise de ces évolutions législatives. C'est ce que j'aborderai en deuxième partie de mon travail.

Ces évolutions législatives favorisent l'inclusion des personnes en situation de handicap en milieu de travail ordinaire, cependant je constate à mon niveau et de par mes lectures sur ce sujet que cet objectif n'est pas atteint. Les départs des travailleurs d'ESAT vers le milieu ordinaire de travail représente annuellement environ 1 à 2%.

Il y a donc des freins et lesquels ?

Partant de notre ESAT, il compte trois travailleurs en situation de handicap mis à disposition en entreprises ceci depuis près de vingt ans, sans aboutir par une inclusion dans cette entreprise. On peut également noter, qu'il existe des contrats de sous-traitance impliquant des équipes de travailleurs fixes formés via une VAE, qui ne sont pas intégrés à l'entreprise.

L'entreprise serait-elle un frein ?

Pour tenter de répondre à cette interrogation j'ai élaboré un questionnaire ayant pour cible nos entreprises partenaires (partenaires sur la mise à disposition et les contrats de sous-traitance).

En tant que monitrice éducatrice garante du projet personnel de la personne en situation de handicap, je constate que les travailleurs handicapés peuvent faire preuve « d'hésitation de

réticence » concernant leur devenir en milieu de travail ordinaire. Le travailleur handicapé serait-il aussi appréhendé comme un frein ?

L'ESAT a une entière place dans cette dynamique d'inclusion. Il a à connaître les facteurs favorisant l'inclusion ainsi que les freins en sa défaveur afin de les dépasser.

Travailler auprès des entreprises, travailler auprès des travailleurs handicapés sont des pistes de travail que j'emprunterais en tant que future chargée d'insertion.

L'inclusion en milieu ordinaire comme vu, conduit à peu de résultats, des obstacles liés à l'entreprise et à la personne en situation de handicap. Afin de poursuivre le travail d'accompagnement entrepris à l'ESAT, notre question centrale interrogera la fonction de la chargée d'insertion comme contribuant à : **Comment favoriser les projets d'insertion des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc vers le milieu ordinaire ?**

Je vais dans un premier temps chercher à partir d'ouvrages et d'auteurs choisis la définition des mots-clés en lien avec cette problématique : la personne en situation de handicap, l'insertion, le projet, la préparation, la valeur « travail », le milieu ordinaire et l'E.S.A.T.

L'enjeu de ce questionnement professionnel va s'organiser progressivement dans ce mémoire avec la description de l'établissement, de l'enquête auprès des usagers et des entreprises et des observations des situations de travail à l'E.S.A.T. et en milieu ordinaire.

Ceci peut représenter aussi pour moi une perspective d'évolution professionnelle vers un poste de chargée d'insertion professionnelle en projet de création dans l'établissement.

Aussi, dans ma démarche de professionnalisation développée dans ce document je vais d'abord présenter ma situation de travail à l'ESAT du Pech-Blanc avec une description du cadre, des difficultés rencontrées et des forces en présence.

Ensuite, je développerai une action de recherche sur l'insertion des travailleurs de l'ESAT pour aboutir dans une troisième partie à des analyses et à un plan d'actions vers une meilleure réussite en milieu ordinaire.

L'étude s'articulera autour de ces 3 parties principales et permettra de cheminer vers une logique d'insertion en milieu ordinaire des personnes en situation de handicap à l'ESAT du Pech-Blanc.

PREMIERE PARTIE

L'INCLUSION PROFESSIONNELLE AU PECH-BLANC, UNE DYNAMIQUE PROFESSIONNELLE DIFFICILEMENT EMERGENTE

INTRODUCTION

Définir le contexte associatif et institutionnel fera apparaître comme un projet la fonction de chargée d'insertion. Cela situe notre lieu d'action actuel qui est une potentialité, se déclinant comme nous le verrons de façon partielle : la chargée d'insertion restant aussi moniteur éducateur ayant à charge de surcroît certaines missions de chef d'équipe.

1.1 LE CADRE ASSOCIATIF

Fondée en 1864, La Croix-Rouge française est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique depuis 1945. La Croix-Rouge française est engagée dans une économie sociale de services à but non lucratif. Cette dimension moins connue repose pourtant sur un engagement déjà très ancien dans les secteurs de la santé, de l'aide sociale et de la formation. A ce titre, la Croix-Rouge française gère près de 600 établissements et emploie environ 16 000 salariés qui mettent leur professionnalisme au service des actions humanitaires de l'association.

1.2 PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Le CAT du Pech-Blanc (ESAT aujourd'hui) est créé en 1982 pour répondre aux besoins d'intégration professionnelle des enfants et jeunes accueillis au sein de l'IME du Pech-Blanc, créé lui en 1963.

L'établissement devait répondre à l'origine à la poursuite de la prise en charge des garçons accueillis au sortir de l'IME. La structure s'est donc développée au départ autour d'un lien organique fort à l'IME.

L'ESAT se crée en 1982 par transformation de 18 places de l'IME. Les locaux utilisés appartiennent à l'IME du Pech-Blanc.

En 1985, l'IME réduit à nouveau son effectif de 5 places au profit de l'ESAT.

Afin de répondre aux besoins de la population, l'établissement obtient plusieurs extensions de capacité de 5 places pour finalement accueillir 33 travailleurs en 1991. Cette extension entraîne l'occupation par l'ESAT des anciens locaux de l'IME (atelier menuiserie, atelier espaces verts et transforme deux garages en atelier sous-traitance).

Durant plusieurs années, l'Etablissement et Service d'Aide au Travail connaît une activité largement supérieure à son agrément : 33 places agréées pour 43 personnes admises.

Fin 2006, l'agrément passe de 33 places à 53 places, intégrant la mixité tant au niveau de l'ESAT qu'au Foyer d'Hébergement.

En 2007, l'ESAT a diversifié ses activités et de manière concomitante l'origine des personnes y travaillant, s'ouvrant notamment à la mixité, pour finalement, en 2013, amorcer une logique de démutualisation avec l'IME qui a abouti à la constitution du Pôle Adultes du Pech-Blanc dont l'ESAT fait partie (avec un FHAH et un SAVS) rompant ainsi définitivement le lien organique historique avec l'IME.

Suite au développement d'une nouvelle activité "nettoyage des locaux", l'ARS accorde une nouvelle extension de 5 places en décembre 2012.

ESAT du PECH-BLANC

15/02/1982 Création CAT Total : 18 places

09/04/1985 Extension de 5 places Total : 23 places

31/05/1990 Extension de 5 places Total : 28 places

17/09/1991 Extension de 5 places Total : 33 places

26/10/2006 Extension de 20 places Total : 53 places

01/12/2012 Extension de 5 places Total : 58 places

Si la première activité de l'ESAT en 1982 concernait le ramassage des pommes, en lien avec l'environnement géographique immédiat de l'IME à LAMOTHE-CAPDEVILLE, ses activités ont évolué pour être aujourd'hui structurées autour de cinq pôles principaux, inscrits dans le bassin d'emploi du Grand Montauban :

- Numérisation de documents, gestion électronique et publipostage,
- Sous-traitance industrielle,
- Entretien des Espaces Verts,
- Entretien des locaux,
- Détachement en entreprise.

1.2.1. Les ressources humaines.

La Direction

Le Directeur de pôle

Il conduit sa mission dans le cadre d'un Document Unique de Délégation (DUD) en matière de :

- Conduite et définition de la mise en œuvre du projet d'établissement,
- De gestion générale et financière des structures,
- De gestion des ressources humaines,
- D'application des règles d'hygiène et de sécurité,
- De mise à disposition des moyens matériels,
- De développement de la qualité.

Le directeur veille à ce que soient respectées les valeurs éducatives et de bienveillance au sein des institutions.

Il amène par sa technicité au service des valeurs et des métiers du secteur social, les outils de gestion et de management nécessaires au bon fonctionnement des établissements.

Il assure la représentation en interne et externe de l'établissement et conduit une politique de relations publiques assurant la promotion du statut des personnes en situation de handicap et contribuant au développement des activités de production de l'ESAT.

Il développe les processus qualité au sein des établissements.

Le directeur adjoint

Il se voit confier par délégation du directeur de pôle et dans une volonté de responsabilité partagée, les fonctions et tâches plus spécifiquement orientées sur la coordination opérationnelle des structures FOYER-SAVS sur l'aspect médico-social et organisationnel.

Il est l'interlocuteur privilégié des équipes et des bénéficiaires dans l'accompagnement social, respectueux des capacités de chacun dans un souci permanent de bienveillance.

Il organise et anime toutes les séquences de travail individuelles ou collectives contribuant à construire l'accompagnement personnalisé, dans la ligne de conduite définie conjointement avec le directeur. Il coordonne les actions transversales en lien avec l'ESAT pour le bien-être des bénéficiaires et conduit la démarche qualité conformément au processus défini antérieurement avec le directeur de pôle.

Les services Administratifs

Avec la création du Pôle Adultes, nous avons pu mettre en place deux services bien distincts pour améliorer notre qualité d'accompagnement.

Le secrétariat administratif

Véritable point de contact des établissements, le secrétariat administratif assure l'accueil des personnes, leur orientation physique ou téléphonique.

Il centralise l'information relative à la communication interne et externe et en assure la diffusion auprès des interlocuteurs concernés. Ressources pour les travailleurs (les familles, mandataires) et collaborateurs de l'établissement à qui il apporte l'information relevant de ses compétences.

Garant également de la mise à jour des dossiers administratifs des travailleurs, tant dans leur version informatique que papier, il effectue aussi l'ensemble des notes de services et d'informations ainsi que les compte rendus du Conseil de Surveillance de l'établissement.

Il effectue l'ensemble des opérations matérielles concernant les tâches administratives des trois établissements à la demande de la direction et coordonne les opérations événementielles (sortie de fin d'année, portes ouvertes). Le secrétariat administratif assure toutes les conventions de stages, mises à dispositions des bénéficiaires ou des partenaires extérieurs. Il est garant du processus qualité concernant l'entrée et la sortie des bénéficiaires.

Le secrétariat commercial

Le secrétariat commercial est en charge de la réalisation des devis des activités de production en lien avec les responsables d'équipe. Il assure également la planification des interventions espaces verts et la relation commerciale avec l'intégralité des clients.

Il gère l'intégralité des commandes et des stocks en lien avec les responsables d'équipe et en lien avec le directeur de pôle, il établit les attestations fiscales et les relances clients conformément au processus qualité en vigueur.

Les services Comptables

Sous contrôle de la direction, il assure l'ensemble de la tenue des comptes, du suivi des engagements des dépenses dans le respect du budget et de la trésorerie. Il a en charge le suivi des variables de paye des salariés et travailleurs y compris les opérations administratives et comptables relatives à la perception des compléments de rémunération et indemnités

journalières maladie. Il gère les états de présences et absences des travailleurs et encadrants, tant au plan de la rémunération que des questions d'intendances (CP, repas).

D'un point de vue comptable, il arrête les comptes de résultats et rédige les bilans. Il remplit les tableaux de bord et indicateurs nationaux. Il est garant de la conformité des pièces comptables et de leurs enregistrements.

L'ouvrier des moyens généraux

Il intervient sur l'intégralité du Pôle Adultes. Il intervient sur demande des collaborateurs pour toutes questions relatives à l'entretien des bâtiments, des matériels, y compris les véhicules.

Il assure leur suivi tant sur le préventif que sur le curatif.

Il assure la formation le vendredi matin des travailleurs sur la maintenance des outils de production des espaces verts

Les responsables d'équipe

Sous l'autorité directe du directeur de pôle, il met en œuvre et répartit les activités de production au sein des ateliers en assurant le suivi qualitatif et quantitatif avec nécessité de rendre compte de l'exécution.

Cette mise en place se fait dans le respect des capacités productives des travailleurs et en collaboration avec les moniteurs en charge des ateliers de production. Il contribue à l'élaboration des offres tarifaires pour les donneurs d'ordre, dans une vision économique conciliant juste reconnaissance de la valeur travail des habilités des bénéficiaires et volonté de donner à l'établissement des moyens d'investir et moderniser son outil de travail.

Il s'assure également que les ateliers disposent en permanence des moyens humains et techniques nécessaires à la mise en œuvre des activités qui leur ont été assignées. Il anime chaque semaine une réunion de coordination des activités de production avec l'ensemble de ses équipes. Il est garant du suivi du projet professionnel d'accompagnement de chaque bénéficiaire de sa section. Il contribue à créer une dynamique d'insertion auprès des entreprises pour lesquelles il est l'interlocuteur privilégié. Il est le garant du déploiement de la qualité sur sa section professionnelle. Il participe à la réunion de direction chaque semaine.

Les moniteurs d'ateliers

Les moniteurs sont responsables du bon fonctionnement de leur atelier et de la participation active des travailleurs aux travaux confiés. Ils adaptent les postes de travail et s'assurent que

chacun réalise les tâches qui lui sont demandées, avec la bonne pratique professionnelle, tant dans les ateliers que sur les chantiers extérieurs.

Ils mettent en place, en collaboration avec le responsable d'équipe et les services supports, les projets professionnels individuels des bénéficiaires. Ils favorisent le développement des potentiels des personnes accueillies et leur formation.

Le moniteur d'atelier est un maillon primordial dans les ESAT, il en assure la double mission médico- sociale et de production.

Il s'agit donc d'un véritable métier d'accompagnement, nécessitant une qualification et des compétences relatives à l'adaptation aux différents handicaps, inadaptations et maladies mentales.

Pour remplir sa fonction, le moniteur d'atelier doit manifester des compétences et qualités humaines relatives au savoir être : écoute, empathie, tolérance, pédagogie. Ses capacités vont donc au-delà des seules fonctions techniques.

L'équipe pluridisciplinaire

La psychologue

La psychologue intervient auprès des bénéficiaires à leur demande, à celle de l'encadrement. Elle assure des examens psychologiques en vue d'éclairer les équipes sur une situation ou pour la prise de décision.

Dans le cadre de l'élaboration annuelle des PPA, la psychologue reçoit en entretien sur temps de travail l'ensemble des travailleurs.

Elle produit une analyse qu'elle porte à l'écrit dans le document CRF préparatoire à l'élaboration des PPA. Elle participe aux réunions de synthèse lors desquelles elle retransmet cette analyse à l'oral. Elle veille à la clarté et à la compréhension des informations transmises à l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

Sur demande institutionnelle et au regard d'éléments jugés préoccupant par l'équipe de l'ESAT quant à l'état psychique du bénéficiaire et à sa capacité à mobiliser sa force de travail, la psychologue reçoit en entretien la personne pour évaluer la problématique sous-tendue.

Elle produit une analyse exploitable par l'équipe en proposant des pistes d'intervention et en apportant à l'équipe des éléments théoriques d'éclairage.

Cette évaluation de la situation peut donner lieu à une intervention en remédiation de court terme menée par la psychologue sur mandatement de l'institution dans le cadre d'une série d'entretiens sur temps de travail dont il lui appartiendra au préalable d'évaluer la temporalité nécessaire.

L'assistante sociale

Elle répond aux problématiques sociales, financières et d'orientations rencontrées par les travailleurs.

Membre de l'équipe pluridisciplinaire, elle intervient également lors de certaines réunions pour apporter son expertise sur certaines situations.

L'aide-soignante

Elle répond aux problématiques de santé et de prévention rencontrées par les travailleurs.

Membre de l'équipe pluridisciplinaire, elle intervient également lors de certaines réunions pour apporter son expertise sur certaines situations.

La chargée d'insertion

Une fonction conseille et d'accompagnement professionnel afin de favoriser l'emploi et l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Elle peut aussi vendre des prestations pour la structure, des mises à dispositions, d'emploi hors les murs. Une personne relai, qui favorise le dialogue et les échanges.

Les coordinations, planifications des équipes, cohésion intra-groupes

Le travail éducatif demandé par la fonction de moniteur d'atelier nécessite de se tenir à jour de l'évolution du secteur et de se doter de compétences nouvelles qui permettront à chacun d'être plus opérationnel dans l'exercice de son métier, plus à l'aise dans l'écoute à prêter aux bénéficiaires, plus pertinent dans les ajustements et dans le positionnement éducatif.

La formation professionnelle est incontournable et chaque année l'ESAT a développé des formations spécifiques et collectives afin de permettre aux salariés d'être en mesure de mieux comprendre et mieux ajuster sa posture. (Formation handicap psychique-Formation gestion d'équipe-PRAP). L'ESAT a depuis 5 ans mis en place au sein de sa structure un Groupe d'Analyse des Pratiques (GAP) soucieux d'améliorer en permanence son accompagnement au travers des salariés qui vont vivre ce dernier sur le terrain.

Réunion pluridisciplinaire

L'équipe pluridisciplinaire est composée des cadres de direction, de l'assistante sociale, de la Psychologue, de l'aide-soignante, et des référents pôle travail et vie sociale.

Les PPA des personnes accompagnées sont réfléchis au sein de cette instance qui permet un regard croisé et un partage d'informations. Cette instance est réunie tous les mardis matin de 9h à 12h.

Lors de dysfonctionnement, cette instance est saisie (saisine de l'équipe pluridisciplinaire) afin d'étudier la problématique et d'apporter un regard croisé avant tout plan d'action.

1.2.2. Les missions de l'ESAT

Le cadre législatif de l'ESAT est celui instauré par la circulaire 60 AS du 31 octobre 1978 selon laquelle la mission de l'ESAT est de :

« Faire accéder, grâce à une structure et des conditions de travail aménagées, à une vie sociale et professionnelle des personnes, momentanément ou durablement, incapables d'exercer une activité professionnelle dans le secteur ordinaire de production ou en atelier protégé ; permettre à ces personnes qui ont manifesté par la suite des capacités suffisantes de quitter le centre et d'accéder au milieu ordinaire de travail ou en atelier protégé ».

Au carrefour des secteurs sociaux et économiques, les Etablissements et Services d'Aide par le Travail permettent à des personnes en situation de handicap d'exercer une activité professionnelle dans un milieu protégé.

Les travailleurs y exercent une activité professionnelle et bénéficient de soutiens médico-sociaux adaptés.

Cette dualité constitue le fondement même des ESAT dont l'objectif est de permettre aux personnes rencontrant des difficultés pour exercer une activité en milieu ordinaire d'accéder à une vie sociale et professionnelle.

L'ESAT utilise le support d'activités professionnelles pour permettre aux travailleurs de se construire par le travail qu'elles réalisent. L'objectif est de rendre les personnes actrices de leurs projets.

L'encadrement technique adapte les postes de travail et accompagne les personnes à la réussite des travaux qui leurs sont confiés.

Les personnes, ayant des difficultés entraînant une capacité réduite de travail ne leur permettant pas d'intégrer le milieu de travail ordinaire, trouvent par l'ESAT leur intégration professionnelle.

Cette structure met tout en œuvre pour adapter les postes, voire faire émerger une autonomie en responsabilisant les travailleurs sur des travaux précis afin de les aider à se construire en tant qu'homme et femme.

- Responsabiliser les personnes fragilisées en valorisant leur potentiel évolutif.

- Permettre à chacun de réaliser son travail par l'aménagement et l'adaptation de son poste.
- Assurer à la personne handicapée, par le statut de travailleur handicapé une véritable reconnaissance, pour elle-même, son entourage, et un accès à une pleine citoyenneté dans la cité.
- La promotion de la personne handicapée est au centre des priorités de l'ESAT en construisant un parcours professionnel adapté par un projet personnalisé.
- Mettre en place des parcours professionnels individualisés.
- Permettre la découverte d'autres activités au sein de l'ESAT, afin qu'ils puissent s'inscrire professionnellement dans le métier de leur choix.

Développer les compétences des travailleurs, les faire progresser, les accompagner tout au long de cette démarche et pour ceux qui ont montré des capacités d'autonomie ne nécessitant plus d'accompagnement médico-social, d'accéder à un emploi en milieu ordinaire ou en Entreprise Adaptée.

Notons qu'avec l'arrivée du handicap psychique l'itinéraire social n'est pas linéaire, mais marqué par des ruptures. (Absentéisme /Hospitalisation). La recherche de l'adéquation entre les besoins actuels de l'individu et l'environnement social institutionnel ou professionnel qui leur correspond imposent de disposer d'un dispositif d'évaluation et d'un éventail de "modalités de prise en charge".

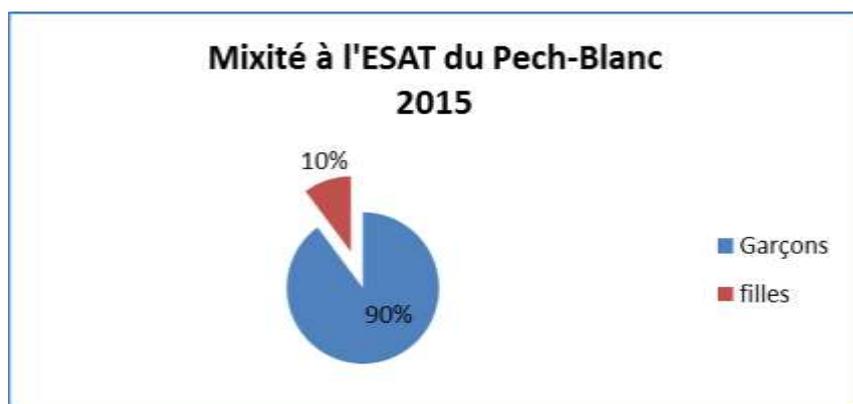
D'autre part, nous sommes de plus en plus confrontés à une demande de diminution du temps de travail qui à ce jour atteint 16%. Face à ce constat l'institution s'est retrouvée dans l'obligation de passer d'une logique d'agrément à la place à une logique de comptabilisation en ETP.

Cela impose tant dans la gestion quotidienne de l'accompagnement ou dans la gestion des commandes de production une adaptation importante pour tous les professionnels.

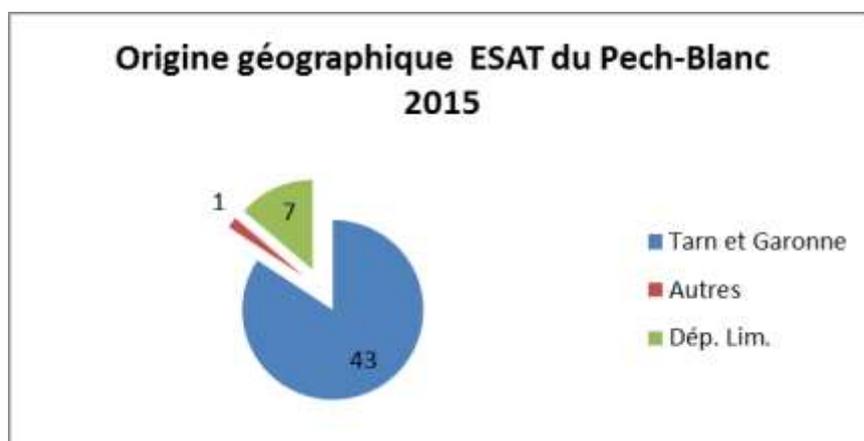
En termes financiers nous travaillons à moyens constants.

1.2.3 Personnes accueillies

L'ESAT du Pech-Blanc accueille un public adulte mixte dont l'âge varie de 18 à 62 ans. Au 31 décembre 2015, l'effectif compte 53 hommes et 6 femmes. Ce rapport hommes/femmes se maintient à l'identique sur les quatre dernières années et apparaît stable. Il s'explique par le caractère fortement masculinisé des activités développées. On notera que la section "entretien des locaux" qui occupe 4 personnes est, elle, occupée à 75 % par du personnel féminin.



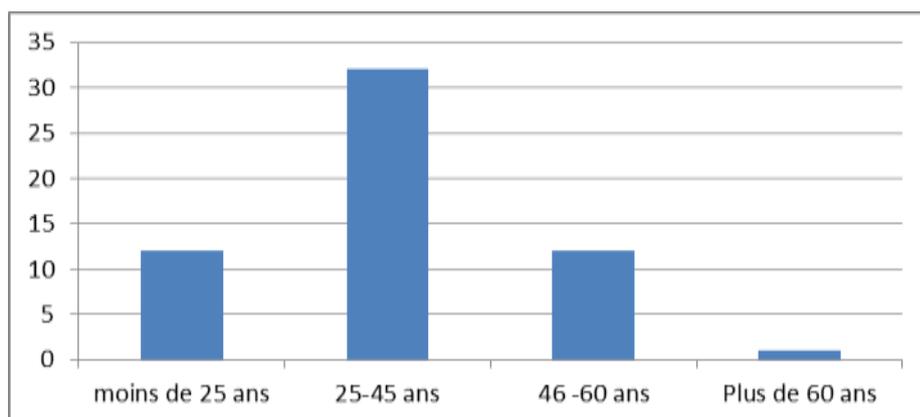
L'origine géographique



Les personnes accueillies à l'ESAT sont très majoritairement issues du département de Tarn-et-Garonne et marginalement des départements limitrophes. Ceci s'explique par le parcours pour nombre d'entre eux, issus traditionnellement de l'IME du Pech-Blanc, et, plus récemment des IME et IMPRO en proximité territoriale avec lesquels ont été noués des partenariats.

Nous constatons depuis plusieurs années une tendance lourde au rajeunissement des personnes intégrant notre structure. L'âge moyen des usagers s'établissait en 2015 à 37,62 ans (25-44 ans pour les femmes, 38 ans pour les hommes). Pour autant, et dans le même temps, nous observons une permanence d'une proportion constante de personnes âgées de 45 à 60 ans. Il représentait 19% des effectifs en 2013 et 23% des effectifs en 2015.

Répartition par tranche d'âge en 2015

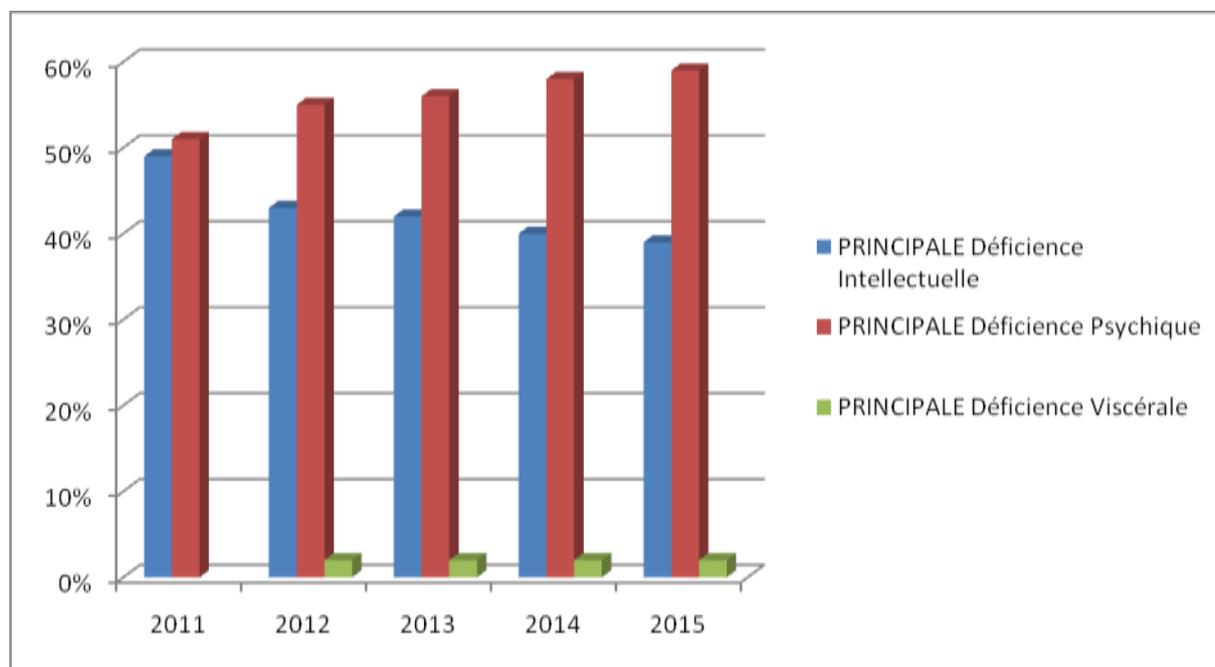


Ainsi, la question de la répartition de l'âge des publics est à mettre en rapport avec le parcours professionnel et institutionnel des personnes.

La durée de présence moyenne sur le service au 31/12/2015 s'établissait à 12,40 ans (5,77 % pour les femmes, 13,67 % pour les hommes).

Les personnes accueillies sont en majeure partie originaire d'IME (majoritairement encore IME du Pech-Blanc) ou d'un autre ESAT. En 2015, il n'y a pas eu d'arrivée sur l'ESAT par l'ADIAD/CAP EMPLOI ou POLE EMPLOI.

Prévalence des pathologies



Nous observons une représentation plus importante du handicap psychique et des troubles psychiatriques ces dernières années. La déficience intellectuelle ne constitue plus la majorité de l'effectif accueilli au sein de l'établissement. La reconnaissance du handicap psychique en tant que tel est relativement nouvelle.

Partiellement reconnu avec la loi de 1975 déjà rénovatrice à l'époque, c'est essentiellement la loi de 2005 qui a innové en apportant une reconnaissance officielle de la notion de handicap psychique. De fait, cette notion est donc mise en avant, pour autant cela ne signifie pas qu'elle n'était pas présente auparavant. Parmi les personnes accueillies, les plus anciennes souffrent souvent de déficience mentale et de troubles psychiques associés.

On peut donc noter une évolution, à savoir, les troubles psychiques chez les personnes accueillies, ces dernières années sont beaucoup moins associés à une déficience intellectuelle. Les profils de personnes souffrant uniquement de déficience intellectuelle sont plus rares, laissant place à des profils déficients avec troubles associés, ou des personnes souffrant uniquement de troubles psychiques et/ou psychiatriques.

Ainsi, nous constatons sur la période 2011/2015 une augmentation permanente de la part des personnes présentant un handicap psychique parmi notre public. Nous rappellerons ici que le handicap psychique ne découle pas d'une atteinte des capacités intellectuelles mais d'une difficulté à les mobiliser.

Il se manifeste par une insuffisance importante en termes d'organisation, d'anticipation des conséquences des choix et des actes, d'acceptation des réactions des autres, de continuité. L'ensemble de ces troubles est d'autant plus amplifié que les personnes peuvent se placer dans la non reconnaissance et le déni de leur pathologie.

Ainsi, nous constatons sur la période 2011/2015 une augmentation permanente de la part des personnes présentant un handicap psychique parmi notre public. Nous rappellerons ici que le handicap psychique ne découle pas d'une atteinte des capacités intellectuelles mais d'une difficulté à les mobiliser.

Il se manifeste par une insuffisance importante en termes d'organisation, d'anticipation des conséquences des choix et des actes, d'acceptation des réactions des autres, de continuité. L'ensemble de ces troubles est d'autant plus amplifié que les personnes peuvent se placer dans la non reconnaissance et le déni de leur pathologie. Les besoins d'accompagnement de ces nouveaux publics diffèrent par rapport aux personnes atteintes de déficience intellectuelle pour lesquels l'équipe avait capitalisé un réel savoir-faire. Ainsi, l'intensité des troubles est

ponctuée par des périodes de crise et d'accalmie où la personne peut être de façon ponctuelle en capacité de faire preuve d'une bonne autonomie.

L'accueil de cette population nécessite de travailler de manière pluridisciplinaire sur les représentations de l'accompagnement socio-éducatif et d'adapter nos modalités d'accompagnement et nos postures d'écoute.

Nous avons de fait pu constater en 2015 l'augmentation d'une part des médications liées aux pathologies (qui concerne désormais 50% du public) et d'autre part une augmentation des temps de rupture nécessaires permettant aux personnes de s'apaiser et de se stabiliser. Ces temps se formalisent par une multiplication des arrêts de travail de courtes et moyennes durées, ou par des demandes de plus en plus fréquentes de diminution du temps de travail (16% des usagers concernés).

La présence d'une aide-soignante et d'une psychologue sur le Pôle Adultes, permet ainsi de soutenir l'équipe d'encadrement professionnel, dans la réassurance des publics quant aux troubles somatiques liés et le lien avec les praticiens de santé du territoire mais également dans l'appréhension du handicap psychique et dans l'apport d'un éclairage dans la définition des modalités d'accompagnement lors de l'élaboration des PPA et l'impact du handicap dans la capacité de travail des personnes.

Enfin, nous noterons que la prégnance de ce nouveau public nous impose de réfléchir en profondeur à l'accompagnement que nous pouvons proposer quant à l'appréhension du cadre professionnel de travail. Il ne s'agit dès lors non plus d'offrir une mesure compensatoire à une diminution de la capacité de travail issue de la déficience mais plutôt de répondre à des difficultés à mobiliser sa capacité de travail sur le temps long et à se projeter dans un avenir professionnel.

Cet élément nous amène à avoir une réflexion en profondeur non plus sur une logique de prise en charge institutionnelle mais à l'inverse d'une intervention sur les déterminants sociaux en amont qui contribuent à la disqualification des personnes en situation de handicap vis-à-vis d'une inclusion en milieu ordinaire.

1.2.4 Le projet personnalisé de la personne en situation de handicap

Après une période d'essai et d'adaptation, il sera proposé à la personne en situation de handicap avec l'aide des moniteurs d'ateliers, l'élaboration d'un projet personnalisé tenant compte des souhaits, de la nature du handicap, du rythme individuel, du potentiel, des aspects professionnels et sociaux. De plus une fiche d'évaluation technique professionnelle « RSFP »

de la personne en situation de handicap spécifique aux espaces verts, complétées tous les ans, permettent à l'équipe de mieux connaître la personne qui peut elle-même se situer par rapport à son projet personnel. Au moment de l'élaboration du projet ou de la modification annuelle de ce document, l'intéressé aura une lecture commentée par son moniteur. Ce document est un outil dynamique qui permet de suivre la personne et surtout son évolution professionnelle et sociale au sein de notre établissement. Cet outil va me permettre de mieux situer les envies d'expériences en milieu ordinaire des usagers de l'E.S.A.T. en lien avec le moniteur responsable des projets.

1.2.5 Les évolutions législatives

Le secteur du handicap évolue ces dernières années sous les influences d'application de lois importantes et significatives. Les législateurs ont voulu par la mise en place de lois influencer sur le fonctionnement du milieu médico-social et apporter ainsi des changements dans l'organisation des établissements accueillants des personnes en situation de handicap. On peut retenir et préciser quelques mesures tirées des principales dernières lois et souligner leurs impacts sur le fonctionnement de l'ESAT du Pech-Blanc.

Loi du 30 juin 1975

Une première loi « d'orientation en faveur des personnes handicapés »

La prévention et le dépistage des handicaps, les soins, l'éducation, la formation et l'orientation professionnelle, l'emploi, la garantie d'un minimum de ressources, l'intégration sociale et l'accès aux sports et aux loisirs du mineur et de l'adulte handicapés physiques, sensoriels ou mentaux constituent une obligation nationale.¹

Loi du 10 juillet 1987

Cette loi oblige toutes les entreprises du secteur privé comme du secteur public de 20 salariés et plus à employer 6 % de personnes handicapés (la loi crée également l'AGEFIPH/ Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées). Cette mesure incitative a eu pour conséquence d'astreindre les employeurs à réaliser des actions en faveur de l'insertion des travailleurs en situation de handicap et notamment de faire appel aux prestations de l'ESAT du Pech-Blanc. Cependant, les effets pervers de ces mesures ont été aussi parfois d'amener les entreprises à développer l'insertion dans le but de réduire la contribution d'Obligation d'Emploi des Travailleurs en situation de Handicap et non dans

l'intérêt d'accueillir des personnes au seul regard des compétences et des qualités individuelles.

[Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale](#)

Le principe directeur de la réforme consiste à articuler harmonieusement l'innovation sociale et médico-sociale par une diversification de l'offre (adapter les structures et services aux besoins) et la promotion du droit des usagers avec les procédures de pilotage du dispositif, plus transparentes et rigoureuses.

Cette loi a permis d'affiner et de promouvoir les droits des usagers : la définition des droits fondamentaux des personnes, incluant la participation de l'utilisateur et de son entourage à la conception et à la mise en œuvre de sa prise en charge. Cet aspect contribue à situer l'utilisateur de l'ESAT au centre du dispositif en lui donnant des droits et des choix d'action.

Sont réaffirmés alors le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité, du libre choix entre les prestations, de la prise en charge ou de l'accompagnement individualisé, de la qualité et de la confidentialité des données concernant l'utilisateur, l'accès à l'information sur les droits fondamentaux et les voies de recours, la contribution directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

Par des outils spécifiques (le livret d'accueil, la charte des droits et libertés, le contrat d'aide et de soutien, le règlement de fonctionnement de l'établissement, le Conseil de la Vie Sociale) les usagers de l'établissement peuvent participer au bon fonctionnement de l'ESAT et sont amenés à être acteur d'un projet de vie personnalisé.

[Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation sociale et la citoyenneté des personnes handicapées :](#)

Les toutes premières lignes de la loi rappellent les droits fondamentaux des personnes handicapées et donnent une définition du 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 polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »²

¹ www.assemblee-nationale.fr

² www.informations.handicap.fr

Plus clairement, l'application des mesures de cette loi a apporté des modifications dans l'accompagnement, l'information et l'orientation vers le milieu ordinaire des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc :

L'accueil des personnes handicapées : La loi crée une Maison Départementale des Personnes Handicapées dans chaque département sous la direction du Conseil General. Elle a pour mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseil des personnes handicapées et de leur famille, ainsi que de sensibilisation de tous les citoyens au handicap.

Emploi : L'obligation d'emploi est toujours de 6 %. Elle impose une sanction plus sévère pour les entreprises qui ne respectent pas cette obligation en augmentant le montant de la contribution à l'AGEFIPH. Dans la fonction publique, elle crée le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées qui a une mission similaire à l'AGEFIPH. La loi réforme aussi le Travail en milieu protégé : les ateliers protégés sont renommés Entreprises Adaptées et sortent du milieu protégé. Ce sont désormais des entreprises du milieu ordinaire ayant pour vocation d'employer en priorité des personnes handicapées. Les CAT sont renommés Etablissements et Services d'Aide par le Travail, les travailleurs ont droit à une rétribution garantie comprise entre 55 % et 110 % du Smic.

Accessibilité : Le principe d'accessibilité pour tous, quel que soit le handicap, est réaffirmé. Les critères d'accessibilité et les délais de mise en conformité sont redéfinis. Ainsi, les établissements existants recevant du public et les transports collectifs ont dix ans pour se mettre en conformité avec la loi.³

Toutes ces mesures appliquées contribuent à informer la société et à favoriser l'insertion et le respect des droits de la personne handicapée. Au quotidien, je dois m'assurer que dans mes actions d'accompagnement je reste dans ce cadre légal et que je reste vigilante sur son évolution.

L'utilisateur accompagné à l'ESAT du Pech-Blanc bénéficie de droits fondamentaux, il est acteur d'un projet défini en commun dans le cadre de son contrat d'aide et de soutien et toutes les actions arrêtées doivent favoriser son épanouissement et son insertion socioprofessionnelle (vers le travail en milieu ordinaire pour ceux qui le peuvent et qui le souhaitent)

1.3 L'ESAT : SES REponses A LA DEMANDE D'INCLUSION

1.3.1 L'ESAT : Le travail comme support

A la différence des entreprises, les ESAT n'ont pas pour priorité l'activité économique mais se consacrent à l'accueil de travailleurs handicapés auxquels ils sont chargés de fournir une activité professionnelle adaptée à leurs capacités.

Pour illustrer mes propos, j'ai pu là aussi m'appuyer sur les affirmations de G.ZRIBI⁴ en référence à son expérience et à son vécu en institutions médico-sociales.

L'auteur affirme que c'est dans ce contexte légal de discrimination positive pour l'emploi des travailleurs en situation de handicap que l'ESAT reste la seule structure de travail protégé. Dans l'ouvrage, l'auteur rappelle la double mission des ESAT : Structures médico-sociales, les ESAT proposent à la fois une mise au travail et des actions de soutien (social, éducatif, psychologique, médical ...).

Etymologiquement, le mot travail (*tripalium* en latin) désigne un instrument de torture. Effectivement, le travail est à l'époque estimé comme source de grande souffrance, de douleur et d'épuisement.

De nos jours, même si le travail est avant tout une source de revenu permettant à chacun d'assurer ses besoins, il est également reconnu comme un outil d'insertion sociale et comme un moyen de se construire une identité sociale.

J'ai pu m'appuyer sur les propos de G. ZRIBI dans son ouvrage pour affirmer que l'activité du travail permet de favoriser la réalisation et la prise de confiance de la personne en situation de handicap.

Dans son ouvrage, Gérard ZRIBI rappelle avec intérêt que malgré les difficultés liées à l'évolution du monde du travail, l'activité professionnelle demeure une valeur essentielle pour la personne (qu'elle soit en situation de handicap ou non).

Elle est facteur d'intégration, d'épanouissement, d'estime de soi et de reconnaissance sociale :
« Or, le travail contribue fortement à la réalité de la participation active d'un individu, normal ou handicapé, à la communauté sociale »⁵.

³ www.informations.handicap.fr

⁴Gérard ZRIBI, 2008, L'avenir du travail protégé-Les E.S.A.T. dans le dispositif d'emploi des personnes handicapées, p. 57.

Il est vrai qu'au-delà d'être une source de revenu, le travail est indispensable à la construction identitaire, au développement personnel et à l'épanouissement, qu'il s'agisse de personnes en situation de handicap ou non.

En effet, il est un espace d'échange et de transmission, il permet de développer ses capacités physiques et intellectuelles, de développer un sentiment de confiance en soi, de pouvoir se sentir utile à quelque chose et il est également source de reconnaissance sociale.

A. BLANC et H.J STIKER⁶ dans leur ouvrage ont montré l'intérêt que portent les personnes en situation de handicap aux valeurs travail. Ils ont mis en avant une représentation du travail liée au bien être personnelle et à la reconnaissance des autres.

Le fait de ne pas avoir d'activité professionnelle peut compliquer le sentiment d'exclusion et le renfermement sur soi. Les ESAT ont d'ailleurs été construits dans l'optique de lutter contre cette exclusion.

L'ESAT (Etablissement et service d'Aide par le Travail), nous constatons en effet que le travail apparaît comme un moyen, un outil pour réaliser sa mission d'insertion.

1.3.2 –La formation et le développement des compétences : démarche vers le milieu ordinaire.

Pour aider les travailleurs handicapés à s'insérer en milieu « ordinaire » de travail, les ESAT peuvent avoir recours à plusieurs outils :

L'acquisition, le développement, le maintien et la transférabilité des aptitudes sont des enjeux majeurs pour les individus.

L'ESAT du Pech-Blanc est engagé depuis plusieurs années sur une démarche de professionnalisation et développe des formations diverses et variées.

Les différentes formations externes à l'utilisateur

► Formation RSFP « Reconnaissance des Savoirs Faire Professionnels

Validation des Acquis par l'Expérience ».

- Le décret n° 2009-565 du 20 mai 2009 précise les droits à la VAE des personnes en situation de handicap accueillies en ESAT.

⁵ Gérard ZRIBI, L'avenir du travail protégé-Les E.S.A.T. dans le dispositif d'emploi des personnes handicapées, p.71.

⁶ A. BLANC et H-J STIKER (1998), L'insertion professionnelle des personnes handicapées en France, Désolée de BROUWER.

- Il décrit les objectifs et les modalités de mise en œuvre d'actions de formation, de reconnaissance des savoir-faire et des compétences et de validation des acquis de l'expérience de ceux-ci.

- Il précise notamment : « La démarche de reconnaissance des savoir-faire et des compétences et la validation des acquis de l'expérience visent à favoriser, dans le respect de chaque projet individuel, la professionnalisation, l'épanouissement personnel et social des travailleurs handicapés et leur mobilité au sein de l'établissement ou du service d'aide par le travail qui les accueille, d'autres établissements ou services de même nature ou vers le milieu ordinaire de travail. »

Au fil des années, il apparaît de plus en plus important de proposer aux travailleurs de l'ESAT des formations, pour leur permettre de progresser sur le plan professionnel, d'obtenir un diplôme, de s'adapter aux évolutions du métier et aux règles d'hygiène et de sécurité, et de parvenir aussi à une reconnaissance de leurs compétences.

A ce titre, nous nous reposons sur le décret du 20 mai 2009, relatif à la formation professionnelle pour les travailleurs en situation de handicap. La réforme du 5 mars 2014, qui modifie la réglementation dans ce domaine, est applicable depuis le 1^{er} janvier 2015. Elle permet aux travailleurs d'ESAT de bénéficier d'un compte personnel de formation, comme tout salarié.

Pour s'inscrire davantage dans une démarche de professionnalisation adaptée à l'ensemble des travailleurs de l'ESAT, l'établissement s'est engagé en 2016 dans le dispositif de Reconnaissance des Savoir Faire Professionnels (RSFP).

La direction souhaite que cette démarche de Reconnaissance Professionnelle permette d'améliorer l'accompagnement des travailleurs, quel que soit leur niveau de compétences.

1-3-3 La demande de la Direction de l'ESAT du Pech-Blanc. Et la mission institutionnelle/légale ne sont pas entièrement réalisées.

La démarche d'insertion professionnelle en Milieu Ordinaire est cadrée par 2 commandes :

1-3-3-1 Institutionnelle :

La direction de l'ESAT a défini et mis par écrit sa politique et son engagement en matière de qualité. Les objectifs de développement passent par la satisfaction permanente de nos usagers

et de nos clients. Ils s'appuient sur une organisation structurée intégrant le personnel pour générer une véritable dynamique de la qualité et contribuer à la réussite de l'établissement.

Les objectifs actuels de la démarche qualité (Certification ISO 9001) :

- Favoriser l'épanouissement des usagers pour permettre l'insertion en milieu ordinaire : développer les stages et les mises à disposition (développer l'autonomie et les compétences des usagers afin de favoriser l'insertion),
- Limiter le chiffre d'affaire des plus gros clients,
- Développer de nouveaux marchés en conditionnement avec de nouveaux clients.

On peut constater au premier objectif, que la direction engage une démarche forte sur l'épanouissement de la personne en situation de handicap en vue d'une insertion professionnelle en Milieu Ordinaire. Pour des raisons de manque d'effectif en personnel d'encadrement, cet objectif se limite actuellement à la recherche de stages en entreprise.

1-3-3-2 Légale :

La mission d'un ESAT, précise un double objectif pour l'établissement :

- Permettre, par des conditions de travail aménagées, à une personne en situation de handicap qui ne peut momentanément ou durablement exercer une activité professionnelle en milieu ordinaire de production ou en entreprise adaptée, d'accéder à une vie professionnelle et sociale.
- Permettre à toute personne qui par la suite a acquis les capacités suffisantes, de quitter l'ESAT vers le milieu ordinaire de travail (entreprise adaptée ou entreprise ordinaire), de trouver un environnement plus adapté à sa situation.

Un ESAT doit tout mettre en œuvre pour permettre aux travailleurs en situation de handicap qui le souhaitent et qui le peuvent, d'évoluer vers une orientation en Milieu Ordinaire. Cet aspect légal est repris et évalué dans les objectifs de la démarche qualité de l'établissement.

Aussi, de par ma position de future chargée d'insertion et à partir de mes études de terrain déjà réalisées dans les différents ateliers, j'ai décidé de présenter la situation de l'insertion à l'ESAT du Pech-Blanc à partir des qualités/des atouts en présence et des difficultés existantes. L'étude se réalise auprès des 3 acteurs majeurs en lien avec l'action recherchée : la personne en situation de handicap (l'utilisateur de l'ESAT du Pech-Blanc), le milieu ordinaire (les entreprises et administrations locales) et les institutions (l'ESAT du Pech-Blanc, et le réseau de partenaires).

1-3-4 Définition intra-muros du projet individuel.

Le projet individuel élaboré avec la personne en situation de handicap est défini et suivi par le moniteur d'atelier et le chef d'équipe. Il met en œuvre un plan d'actions qui doit mener le travailleur en situation de handicap vers une situation sociale et professionnelle que l'utilisateur a souhaité et pris l'engagement de suivre.

Tout est mis en place pour qu'il devienne acteur de son projet de vie. Sur le plan professionnel, dans l'atelier, les moniteurs préparent des apprentissages de socialisation et de professionnalisation (rythme de travail, utilisation de machines, respect des consignes de sécurité, présentation et hygiène, communication avec les autres ...) qui vont permettre au travailleur d'évoluer et de s'épanouir vers un mieux-être. En parallèle, des acquis de compétences transversales sont engagés pour accompagner l'évolution de la personne et une insertion réussie (action de soutien en français, obtention du permis de conduire, peinture pour le créatif, mécanique et entretien du matériel pour les espaces-verts.).

Régulièrement, il y a un point sur les actions menées auprès de chaque travailleur des ateliers et une analyse des objectifs non atteints afin de les redéfinir avec l'utilisateur concerné.

Il en ressort que seules les envies liées à des expériences en entreprise du milieu ordinaire ne sont pas interrogées et ne sont donc pas connues.

En effet ces freins comme il a été vu, concerne les usagers porteurs de motivation et d'envie associés à des représentations négatives d'image de soi et à des problèmes réels en terme de formation.

L'E.S.A. T comme nous l'avons vu travaille essentiellement à une évolution professionnelle intra-muros.

L'insertion en milieu ordinaire n'aboutit pas du fait de freins liés aux travailleurs et liés à l'institution E.S.A.T.

Je vais présenter plus tard dans ce document les demandes et les souhaits professionnels émis en milieu ordinaire par les différents usagers à partir d'une enquête réalisée dans les ateliers. La réalisation du projet a pour objectif d'amener l'utilisateur vers un mieux-être et la non-réalisation de celui-ci représente un échec de la démarche : les acteurs du projet se trouvent discrédités dans son action.

Pour certains, il s'agit de "réessayer" une expérience en entreprise suite à des échecs passés et pour d'autres de vivre une première mission dans une autre structure en milieu ordinaire qui représente pour eux une étape importante et valorisante pour leur progression. Il apparaît que

de plus en plus de personnes sont prêtes et volontaires pour cet objectif et qu'il faut maintenant développer cette démarche.

1.3.5. Les forces en présence et les freins existants.

Dans la volonté de favoriser au mieux une insertion en Milieu Ordinaire, je suis confrontée régulièrement à des facteurs de faiblesse qui pourront représenter des freins à la démarche, mais aussi des atouts sur lesquels je pourrai m'appuyer. Je préciserai les points sur lesquels je pourrai plus tard réaliser des actions pour faire évoluer l'insertion de l'utilisateur et aussi les facteurs qui ne pourront souffrir d'influence de par leur spécificité.

1.3.6. Les difficultés rencontrées et les freins à l'insertion chez l'utilisateur

Les usagers de l'ESAT rencontrent des difficultés diverses liées à des paramètres personnels et extérieurs qui perturbent et freinent une insertion totale et réussie en milieu ordinaire. Je vais préciser maintenant ces freins à l'insertion d'un travailleur en situation de handicap.

- Le faible niveau de formation, un « handicap » qui ne dit pas son nom.

Notre propos est pleinement actualisé par la loi " Pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, le 1^{er} août 2018. "Près des deux tiers des demandeurs d'emploi handicapés ont un niveau de formation inférieur ou égal au CAP/BEP et les trois quarts n'ont pas le bac.

L'UNESCO définit l'analphabète fonctionnel comme une personne incapable de lire et écrire, en le comprenant, un exposé bref et simple de faits en rapport avec la vie quotidienne.

Lire et Ecrire estiment que le champ de l'alphabétisation correspond aux savoirs de base acquis à l'issue de l'enseignement primaire. En ce sens, le nombre de personnes ayant au maximum le diplôme d'étude primaire peut être un indicateur de probabilité d'analphabetisme.

Comment se fait-il que des gens sortent de l'école sans savoir ni lire ni écrire alors que l'enseignement est obligatoire ?

On constate effectivement que près de 10% des jeunes sortent de l'école en situation d'illettrisme. Les causes de ces échecs sont multiples. Elles peuvent être d'ordre individuel, socio familial, socioculturel, sociocognitif... Elles sont cependant toujours liées à la relation difficile, voire antagoniste, entre une appartenance sociale et le "monde des savoirs scolaires".

L'illettrisme n'est pas dû à des capacités intellectuelles limitées mais bien à un arrêt trop précoce de l'apprentissage ou à des difficultés scolaires qui peuvent être résolues dans un autre contexte.

Il est donc à noter que le faible niveau de formation n'a pas à se lire uniquement comme lié à un handicap mental.

➤ La compensation des incapacités des usagers de l'ESAT

Dans la réalisation des activités professionnelles et dans les divers apprentissages, les travailleurs handicapés présentent des déficiences et des incapacités qui les mènent à des situations problématiques et contraignantes avec échec et perte de confiance. Ces incapacités physiques amènent pour la plupart des travailleurs de l'atelier un manque de précision, de polyvalence et une difficulté dans les apprentissages techniques. Il me faut alors identifier les désavantages et les besoins pour favoriser une compensation et un épanouissement réussis. Je vais préciser maintenant les différentes déficiences que je rencontre auprès des usagers de l'atelier et qu'il me faut prendre en compte pour faciliter la réussite, la bonne réalisation des travaux et envisager une expérience réussie en milieu ordinaire :

1.3. LA PROBLEMATIQUE : Proposer un projet pour l'insertion en milieu ordinaire

La description de mon environnement de travail à l'ESAT du Pech-Blanc a permis de préciser le contexte de travail en nommant les freins qui perturbent l'action d'insertion de la personne en situation de handicap. Ma question centrale est donc : « **Comment développer l'insertion professionnelle en milieu ordinaire des travailleurs en situation de handicap à l'E.S.A.T. du Pech-Blanc ?** »

Pour répondre à cette question centrale, je vais poser deux hypothèses ciblant les travailleurs en situation de handicap.

Hypothèse 1 : Les personnes handicapées ne souhaitent pas travailler en milieu « : ordinaire », elles préfèrent rester en structure spécialisée pour différentes raisons, notamment car le monde de l'entreprise leur fait peur. Elles ont peur de l'inconnu mais aussi peur de ne pas être à la hauteur face aux exigences et aux cadences demandées par les entreprises.

Hypothèse 2 : Les personnes handicapées n'ont pas acquis les compétences et savoir-faire nécessaires pour travailler en milieu « ordinaire ».

Une problématique éventuelle liée aux entreprises du milieu ordinaire sera effectuée au cours de ce travail par le biais d'une enquête ce qui nous permettra d'apprécier les freins et les atouts offerts par les entreprises du milieu ordinaire pour l'insertion des usagers.

Je vais pouvoir mener à bien l'objectif de développement de l'action d'insertion. Celle-ci va d'abord passer par une phase d'observations de terrain, d'enquêtes, d'entretiens auprès des différents acteurs concernés (usagers, professionnels, chefs d'entreprise, réseau) pour aboutir à une proposition favorable à une insertion réussie en milieu ordinaire.

Une première phase de questionnaire et d'entretien auprès des usagers de l'ESAT va permettre d'informer sur le thème de l'insertion, de repérer les attentes et les besoins individuels et de créer ainsi un lien de confiance entre le travailleur en situation de handicap et la Chargée d'insertion professionnelle.

Ensuite, je vais développer une action en milieu ordinaire auprès des entreprises locales par un questionnaire dirigé et ensuite par des entretiens avec les responsables d'entreprises. J'apporterai alors à ces enquêtes de terrain des observations sur des situations réelles d'insertion lors d'expériences réalisées par les usagers de l'ESAT en stage ou encore en mise à disposition.

Ces premiers résultats permettront de diriger des actions prioritaires (programmation d'un plan d'actions approprié) afin de favoriser au mieux l'objectif d'insertion recherché : «

Comment développer l'insertion professionnelle en milieu ordinaire des travailleurs en situation de handicap sur l'ESAT du Pech-Blanc ? »

A ce stade de ma réflexion, j'envisage un plan d'action en solution à la problématique relevée, à savoir :

- Identifier les attentes et les envies des usagers par l'élaboration d'un projet professionnel tourné vers le milieu ordinaire et valider avec eux un parcours par étapes vers le milieu ordinaire,
- Rechercher les besoins et les postes dans les entreprises locales, en étudiant les activités de travail à développer,
- Préparer la personne en situation de handicap à une intégration en milieu ordinaire, Favoriser l'adéquation entre les caractéristiques de la personne en situation de handicap et les besoins des entreprises,

- Développer la formation et la qualification des usagers de l'ESAT,
- Réaliser des expérimentations en milieu ordinaire avec un suivi adapté,
- Evaluer précisément les personnes en situation de handicap et les situations réalisées.

Pour toutes ces démarches en faveur de l'insertion en milieu ordinaire, je vais pouvoir étudier et envisager la création d'un poste de chargée d'insertion professionnelle pour mettre au point la réussite du projet et la réalisation de la mission institutionnelle.

Ce poste va permettre d'apporter un temps professionnel dédié à cette action d'insertion pour gagner en efficacité et va pouvoir apaiser les fonctions des différents professionnels de l'ESAT qui resteront concernés par la démarche malgré tout. Je vais dans le prochain chapitre pouvoir présenter et développer la recherche-action que j'ai réalisée auprès des différents acteurs de l'insertion à l'ESAT du Pech-Blanc sous la forme d'observations, d'expérimentations, d'entretiens, d'enquêtes et encore de rencontres.

Cette démarche de terrain va apporter des enseignements intéressants pour déterminer un plan d'actions efficace pour l'insertion en milieu ordinaire.

Dans un premier temps, auprès des usagers, je vais d'abord informer sur le thème de l'insertion en milieu ordinaire, questionner sur leurs intentions et leurs envies concernant des expériences en entreprises et ensuite identifier pour chacun d'entre eux les savoir-faire, les capacités et les connaissances individuelles. Ensuite, je vais rencontrer diverses entreprises locales pour informer et repérer les besoins en personnel.

Il s'agit pour moi de sensibiliser les responsables sur l'intérêt de la démarche et de provoquer des expériences dans leur établissement et ainsi de stimuler des insertions réussies. Dans un deuxième temps après la récolte d'informations auprès des usagers et des entreprises, je vais pouvoir analyser les données et favoriser la concordance entre d'une part les caractéristiques des usagers et d'autre part les besoins des entreprises.

L'analyse des informations mettra en troisième partie en évidence des besoins en professionnalisation, en formation, en expérimentation ou encore en mises en situation. Dans la dernière partie du mémoire, toutes ces démarches seront programmées sous forme de plan d'actions et pourra être animées par une chargée d'insertion professionnelle garante du bon déroulement de l'insertion professionnelle à l'ESAT du Pech-Blanc

1.5 Les mots-clefs de l'insertion

Après avoir annoncé la problématique précédemment, je vais maintenant pouvoir apporter des illustrations au contexte professionnel étudié en référence à la situation de mon milieu de travail et à des citations reprises d'ouvrages d'auteurs choisis. Pour renseigner mon propos, j'ai relevé plusieurs mots-clés qui me semblent importants à définir pour présenter avec efficacité et pertinence la situation de l'insertion des travailleurs en situation de handicap en milieu ordinaire et notamment pour les usagers de l'ESAT du Pech-Blanc. Ces mots que j'ai relevés et que je vais préciser maintenant sont : **la personne en situation de handicap, l'insertion, le projet, la préparation, le milieu ordinaire et l'ESAT.**

Pour illustrer ces mots-clés relevés, j'ai choisi des ouvrages parmi une liste bibliographique en lien avec ma problématique de recherche d'insertion et je vais maintenant présenter les définitions relevées.

1-5-1 La personne en situation de handicap.

Pour mener à bien mon mémoire, je vais présenter et définir la personne en situation de handicap et son environnement. Ceci me semble important et essentiel pour bien évoluer dans ma démarche de recherche. La personne en situation de handicap rencontre des difficultés d'apprentissages et de réalisation de soi car dès sa naissance ou à l'arrivée de son handicap, elle doit endurer un parcours différent.

Sa mise à l'écart, son isolement ou encore son suivi médical provoquent un développement différent des personnes valides et une évolution psychologique incomplète. Cela se traduit alors par des phases de repli, de dépréciation de soi et d'échecs fréquents.

Dans son livre «Le handicap ou le désordre des apparences» qui représente un ouvrage sociologique de référence sur l'étude de la représentation du handicap et les effets qui en découlent, Alain BLANC précise avec justesse ces troubles de la personnalité de la personne en situation de handicap : «La structuration de la personnalité s'organise en partie autour d'une vision positive de soi que les étapes successives de l'existence, notamment l'enfance, réussites et échecs mêlés, construisent peu à peu. L'apprentissage de soi, d'autrui et de la vie se réalisent par l'intermédiaire d'expériences dans lesquelles le corps est diversement mis à profit, la plupart du temps comme moyen de connaissance, de sensations et de lien avec le monde »⁷.

L'auteur qui est professeur de Sociologie à l'Université Pierre Mendès France de Grenoble apporte un éclairage intéressant en référence à son savoir et à ses expériences sur la personne

en situation de handicap et sa place dans la société. C'est pour cela que cet ouvrage m'a servi de support efficace dans mon étude et dans mon action de Chargée d'insertion.

Concrètement, la personne en situation de handicap n'a pu expérimenter les différentes phases de la vie de l'enfant, de l'adolescent et de l'adulte pour pouvoir acquérir des bases sociales solides et normales. Je retrouve ce comportement de dépréciation narcissique que précise Alain BLANC dans mon quotidien avec les travailleurs en situation de handicap, notamment lors d'expériences en milieu ordinaire.

La personne suivie se montre alors en manque de confiance et d'estime de soi pour montrer des difficultés importantes de mise au travail, elle se déprécie et se dévalorise régulièrement.

Le comportement affiché alors par la personne en situation de handicap va influencer sur ses relations et ses contacts qui vont se limiter progressivement vers la solitude et l'appauvrissement des liens sociaux. Dans son ouvrage, Alain BLANC définit et présente des situations handicapantes avec des problèmes de représentation de la personne en situation de handicap et son exclusion sociale et professionnelle : « La personne handicapée occupe une place nouvelle et spécifique : conduire une personne déficiente au cinéma peut devenir une telle épreuve qu'elle devancera la proposition en indiquant qu'elle n'en a pas envie, construisant ainsi une solitude non voulue, source potentielle d'une évolution psychologique (amertume, ressentiment, irritabilité...)»⁸.

Aussi, limitée dans les démarches sociales et professionnelles et dans l'obligation de suivi médical, la personne en situation de handicap ne peut réaliser ses envies et ses désirs. Ceux-ci peuvent être vécus et envisagés pour trouver ensuite de grandes difficultés de réalisation. Ce sont ces limites à pouvoir se projeter vers un objectif concret, que je retrouve auprès de ces populations en difficulté à l'ESAT du Pech-Blanc.

Alain BLANC l'expose précisément dans son ouvrage en argumentation du corps déficient : «Au moment où la société nous pousse à être les serviteurs vigilants de nous-mêmes, les personnes déficientes, qui ont le droit de rêver, sont écartelées entre le fait qu'elles le veulent mais peuvent mal le réaliser, ni maintenant ni demain»⁹. Sur le plan professionnel aussi, le

⁷ Alain BLANC, 2006, le handicap ou le désordre des apparences, p. 64.

⁸ Alain BLANC, 2006, le handicap ou le désordre des apparences, p. 82.

⁹ Idem, p. 77.

travailleur en situation de handicap doit faire face à des obligations liées à son parcours scolaire et de formation, aux accès aux apprentissages, à la fatigabilité, aux rythmes de travail, à l'aménagement des postes de travail, aux horaires fixés et encore à l'organisation professionnelle. « Les qualifications professionnelles et sociales nécessaires à l'obtention d'un emploi supposent souvent des compétences éloignées des handicapés ... Les formes de travail qui peuvent leur être proposées ne correspondent pas à leur qualification »¹⁰. Dans l'atelier à l'ESAT, j'ai relevé les propos de certains usagers qui mettent en avant leurs contraintes médicales face à une intégration possible dans une entreprise locale : «Je dois me rendre tous les jours chez mon kinésithérapeute pour ma rééducation fonctionnelle, ce qui va limiter mon temps de travail si je le fais sur mon temps professionnel ou m'apporter une fatigue supplémentaire si je le fais après ma journée»¹¹. Cette obligation de choisir ou de subir les contraintes médicales se pose pour la personne en situation de handicap et non pour une personne valide. De plus, opposer à une société de plus en plus mobile, à la recherche de rentabilité et de résultats, la personne en situation de handicap compare sa lenteur d'évolution et d'apprentissage.

Elle présente alors une contradiction au modèle actuel de la société et tend à marginaliser la personne en difficulté. Toutes ces précisions sur les difficultés rencontrées par la personne en situation de handicap dans la société démontrent un environnement hostile à une insertion réussie et aisée. En accord avec les propos de A. BLANC sur la dépréciation narcissique de la personne en situation de handicap, sur ses difficultés d'apprentissage, sur ses limites sociales ou encore sur ses contraintes personnelles, je retrouve tous ces points de difficultés dans mes démarches d'insertion de la personne en situation de handicap (difficultés d'insertion que je vais définir au prochain paragraphe).

1-5-2 L'insertion de la personne en situation de handicap.

Après avoir défini la personne en situation de handicap et ses difficultés d'évolution, je vais maintenant développer le mot-clé de son insertion et plus clairement en lien avec mon activité, son insertion professionnelle en milieu ordinaire. J'ai pu noter avec intérêt pour ma démarche de recherche que la santé-handicap représente le deuxième critère de discrimination avec 23 % des réclamations recensées en 2018 par la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité : «le premier critère discriminatoire invoqué reste l'origine de la personne, qui représente 23.5% des réclamations, suivi de l'état de santé et du handicap

¹⁰ Alain BLANC, 2006, le handicap ou le désordre des apparences, p. 90.

¹¹ C. et F., usagers de l'E.S.A.T.

pour 23 %»¹². Pour comprendre le contexte de l'insertion de la personne en situation de handicap, j'ai pu là aussi m'appuyer sur le livre d'Alain BLANC pour trouver des situations sur la représentation de la personne en situation de handicap et pour m'apporter une définition de son insertion. L'image de la personne en situation de handicap représente un frein à son insertion en entreprise. En effet, pour se faire admettre par ses proches, la personne en situation de handicap rencontre une stigmatisation de sa personne qui perturbe l'insertion dans un groupe : «Stigmatisé, le déficient, corps handicapé et conception collective mêlés, entame une carrière professionnelle et morale de déviant»¹³. Comme le dit Alain BLANC, le regard porté à la personne différente va gêner l'évolution de la personne et la possibilité d'une relation normale. Dans le groupe, s'installe une phase troublée de gêne et d'isolement qui va influencer sur la capacité à la personne en situation de handicap à s'insérer parfaitement dans la société, et notamment dans le secteur du travail.

Je retrouve régulièrement ce frein à l'insertion de la personne différente, comme confirment les propos de Goffman repris par Alain BLANC : « Erving Goffman distingue trois types de stigmates : les monstruosité du corps, les difformités ; les tares du caractère (les passions imprévisibles) ; les stigmates tribaux (raciaux, nationaux et religieux). Les populations stigmatisées présentent toutes un décalage entre d'une part leur désir et ce qu'elles veulent et peuvent faire et d'autre part nos désirs et nos attentes »¹⁴.

Comme le pense Erving Goffman, il y a un décalage entre le comportement du stigmaté et l'attitude des autres personnes. Cette situation jette un trouble dans la relation, la communication et l'acceptation de l'autre.

De par mon expérience professionnelle, je peux me poser la question suivante : la solution à l'insertion alors peut-elle consister à réaliser des expérimentations en entreprise (qui n'a pas pour habitude de recevoir des personnes en situation de handicap) et ainsi provoquer des contacts et faire évoluer la représentation de ces personnes exclues ?

L'expérience va permettre de construire et de donner du sens à la démarche d'insertion et de changer le regard et l'approche de la différence. Une réponse pertinente à ce questionnement pourra apporter une réponse favorable à une insertion réussie.

Pour présenter ce contexte d'insertion de la personne en situation de handicap, Alain BLANC présente le concept de liminalité (développé par Erving Goffman) qui situe l'environnement

¹² www.defenseurdesdroits.fr.

¹³ Alain BLANC, 2006, le handicap ou le désordre des apparences, p. 181.

¹⁴ Idem, p. 185.

social de la personne en situation de handicap entre une situation d'insertion réussie et une phase d'exclusion complète. «Le concept de liminalité encadre une double approche : d'une part il illustre le fait que la collectivité traite prioritairement une population spécifique (crédits attribués, compassion revendiquée, idéologie de l'inclusion) mais d'autre part les personnes handicapées et les acteurs de leur insertion savent que ces actions collectives et individuelles ne réussissent pas à assurer l'intégration de ceux qu'elles visent »¹⁵.

En effet, malgré tous les efforts des personnes en situation de handicap et toutes les actions menées par les professionnels, une partie des personnes suivies n'arrivent pas et n'arriveront jamais à s'insérer complètement dans la société.

Aussi, ces mêmes personnes bénéficient tout de même d'aide et de soutien qui permettent de ne pas les exclure entièrement.

La liminalité positionne la personne en situation de handicap dans une position intermédiaire entre une démarche volontaire et positive d'insertion sociale et une situation d'exclusion globale de la société.

Pour ma part, dans mon activité d'encadrant en ESAT, je retrouve cette position de liminalité de la personne en situation de handicap dans son action d'insertion et je retrouve bien la situation définie par A. BLANC. Ceci me permet d'agir sur mon travail pour un meilleur accompagnement vers l'insertion et la réalisation de projets professionnels en milieu ordinaire. Je vais pouvoir maintenant illustrer cette recherche de projet professionnel, notamment en milieu ordinaire avec la personne suivie.

1-5-3 Les projets professionnels d'insertion en milieu ordinaire.

La suite à donner aux définitions de la personne en situation de handicap et à son insertion en milieu ordinaire, est d'élaborer avec la personne suivie son projet professionnel. Je vais maintenant préciser cet aspect de l'évolution de la personne dans sa recherche d'insertion et tâcher de trouver un lien avec mon activité de travail.

L'élaboration d'un projet de vie pour la personne en situation de handicap représente une démarche active de réalisation d'envies et de recherche d'autonomie.

Ce projet va leur permettre de progresser vers une meilleure reconnaissance et une indépendance sociale recherchée : «Être autonome, c'est être en mesure de satisfaire ses besoins personnels, pouvoir prendre des initiatives, ce n'est pas être dépendant», «Selon une expression bien connue, être autonome, c'est pouvoir se débrouiller tout seul »¹⁶.

¹⁵ Alain BLANC, 2006, le handicap ou le désordre des apparences, p. 41

¹⁶ Arlette LOHER-GOUPIL, 2004, Autonomie et handicap moteur-Représentations et accompagnements, p. 9.

La personne en situation de handicap peut construire un projet professionnel pour favoriser son insertion et engager une dynamique vers une reconnaissance sociale réussie.

Pour développer ce thème de la construction d'un projet professionnel, j'ai choisi l'ouvrage de Patrick KORENBLIT, Carole NICOLAS et Hélène LEHONGRE "Construire son projet professionnel...à partir du bilan de compétences" qui présente concrètement une méthode d'entretien et d'investigation auprès de personnes en recherche de projet d'avenir.

En effet, la démarche ARIANE (Aide à la Réflexion, à l'Investigation et à l'Action vers une Nouvelle Employabilité) qui est développée dans le livre permet de suivre un cheminement vers un projet recherché et ambitieux pour la personne accompagnée.

J'ai utilisé cette méthode dans mes actions pour aider la personne suivie à se projeter dans un objectif intéressant et pour construire avec elle un projet professionnel. C'est pour cela que j'ai trouvé constructive la démarche de l'ouvrage pour une meilleure prise en charge des travailleurs de l'atelier.

De plus, les auteurs dans l'ouvrage déclarent que construire son projet professionnel est une démarche personnelle qui permet de mettre en adéquation son profil professionnel, ses aspirations ou ambitions, sa connaissance des milieux socioprofessionnels et celle du marché de l'emploi : "Celui-ci prenant en compte : trajectoire passée, personnalité, compétences, connaissances, relations, intérêts, marché du travail, pour prendre forme dans un formulaire et un plan d'action opérationnel"¹⁷.

Avoir un projet professionnel permet de se fixer des objectifs mais surtout de se donner les moyens pour y parvenir en gérant au mieux son parcours de formation, en lui donnant une cohérence et en l'étoffant d'expériences utiles à la préparation d'une bonne insertion professionnelle. Les auteurs précisent aussi que la construction du projet présente l'occasion d'exprimer des envies et des désirs tout en restant coller le plus près possible de la réalité sociale et du marché du travail.

Dans l'ouvrage les auteurs ont pour objectif d'apporter par leur méthode d'accompagnement un éclairage sur les problématiques professionnelles, l'émergence d'envies personnelles, le recensement de compétences et de savoirs et la connaissance du marché du travail et des métiers : "Il prend en compte les dimensions de la personne, l'accompagne dans sa recherche des pistes de projet professionnel en adéquation "avec la personnalité, les motivations et le

¹⁷ Patrick KORENBLIT, Carole NICOLAS, Hélène LEHONGRE, 2003, Construire son projet professionnel...à partir du bilan de compétences, p. 21.

monde du travail"¹⁸. Cet aspect de recherche avec la personne d'un parcours vers un projet professionnel m'a permis d'avancer dans mes actions d'accompagnement pour gagner en efficacité et pertinence. Concrètement, à l'ESAT je retrouve ce besoin de dynamiser et d'avancer dans le parcours professionnel des personnes en situation de handicap pour construire un chemin vers l'emploi en milieu ordinaire.

Il faut tout de même souligner que cette recherche de désirs et de projets professionnels peut représenter une démarche difficile auprès de la personne en situation difficile ou en échec. Celle-ci présente des difficultés majeures pour se projeter dans un avenir vers le milieu ordinaire.

La personne est incapable de valoriser son image de soi et son parcours professionnel. Elle n'émet plus aucune envie car elle se sent démunie et en échec : «La personne a du mal à prendre conscience de sa valeur et se gère au quotidien avec une image de soi abîmée et dévalorisée»¹⁹. La définition d'un projet ambitieux consiste d'abord à remettre en confiance la personne suivie en relevant avec elle les expériences réussies et importantes réalisées, les capacités et les connaissances acquises.

Revalorisée, la personne accompagnée est confortée dans sa situation personnelle, elle peut alors retrouver des envies pour aboutir à des projets intéressants et mobilisateurs. Motivée, elle va pouvoir se remettre en action en recherchant des partenaires appropriés ou encore des formations pour se trouver actrice de son projet.

Les auteurs, par leur définition du projet et de la méthode m'ont éclairée sur le processus d'élaboration et de suivi de projets que je peux mettre maintenant en pratique auprès des travailleurs de l'atelier.

Ces éclairages me confortent dans ma démarche d'insertion professionnelle et dans le besoin de préparer la personne en situation de handicap à son insertion en milieu ordinaire. Je vais pouvoir dorénavant développer le mot-clé de la préparation de l'utilisateur d'ESAT vers le milieu ordinaire.

1-5-4 La préparation de la personne en situation de handicap au milieu ordinaire.

Le projet d'évolution vers le milieu ordinaire étant désormais défini, il faut maintenant parler de la préparation de la personne pour favoriser la réussite et la satisfaction.

¹⁸ Patrick KORENBLIT, Carole NICOLAS, Hélène LEHONGRE, 2003, Construire son projet professionnel...à partir du bilan de compétences, p. 23.

¹⁹ Idem, p. 113.

En conséquence, je vais définir la préparation de l'usager à cette expérience du milieu ordinaire et pour cela j'ai choisi un ouvrage de Gérard ZRIBI « L'avenir du travail protégé- Les ESAT dans le dispositif d'emploi des personnes handicapées » qui représente une référence dans le milieu protégé (il en est à sa troisième édition) et que l'auteur est un professionnel expérimenté et proche de la réalité de terrain.

Dans son livre, en tant que président-fondateur de l'Association des directeurs d'ESAT, Mr ZRIBI présente avec précision et pertinence le fonctionnement et l'environnement des ESAT. Aussi, pour pouvoir prétendre à une activité professionnelle en milieu ordinaire, il faut d'abord préparer la personne en situation de handicap aux nouveautés et aux difficultés qu'elle va pouvoir rencontrer.

Ce cheminement qui va mettre en avant une dynamique vers le milieu ordinaire va devoir évoluer progressivement par des étapes de transition qu'il faudra valider avec la personne concernée.

J'ai relevé avec intérêt dans l'ouvrage de Gérard ZRIBI, le processus de transition détaillé qui va mener la personne suivie en ESAT d'une période de travail en atelier collectif intra-muros à un recrutement direct en entreprise.

Ce processus de socialisation et d'expérimentation du travailleur en situation de handicap doit permettre l'évolution et l'accompagnement de la personne vers l'intégration professionnelle en milieu ordinaire.

L'auteur précise les 10 stades qui peuvent représenter autant d'étapes de préparation, d'adaptation, d'apprentissages pour mener la personne vers un épanouissement progressif et une autonomie sociale et professionnelle réussie.

Les différentes phases vont permettre de mettre en confiance la personne en situation de handicap à son rythme et en suivant ses impressions et ses accords : «1-le travail collectif en atelier intra-muros, 2-le travail collectif extra-muros avec de faibles communications et intrusions avec le milieu professionnel de l'entreprise d'accueil, 3-même stade mais avec une présence intermittente du travailleur social, 4- travail collectif extra-muros à proximité des autres unités de production, 5-intégration de plusieurs travailleurs handicapés au sein d'une équipe normale de travailleurs avec la présence constante ou intermittente de travailleurs sociaux, 6-intégration individuelle avec la présence intermittente d'éducateurs, 7-recrutement direct par une entreprise avec présence importante de travailleurs sociaux, 8-recrutement direct avec la présence régulière d'un travailleur social, 9-recrutement direct avec la présence d'un travailleur social à la demande d'un travailleur handicapé ou de l'entreprise,

10-recrutement direct : le travailleur handicapé va éventuellement demander conseil à un travailleur social pour un besoin particulier »²⁰.

A l'ESAT du Pech-Blanc aussi je peux retrouver ce parcours de préparation de la personne vers le milieu ordinaire et le besoin de suivre l'évolution des différentes étapes de transition.

Je situe chaque travailleur dans une situation qui correspond à une étape transitoire vers le recrutement direct. Chaque action menée auprès de l'utilisateur doit permettre de faire évoluer la situation par des démarches d'évaluation, de mise en situation, de formation pour un meilleur accompagnement vers l'emploi en entreprise.

Les périodes de transition entre chaque étape précisée auparavant doivent être évaluées et accompagnées pour favoriser la réussite, facteur de prise de confiance et d'assurance pour la personne suivie.

Cet accompagnement se fera auprès des différents acteurs du projet (le travailleur handicapé, l'institution, la famille) tout le long du parcours et surtout sur les temps forts que représentent les chevauchements (le passage d'un stade à un autre) et les séquences de crises possibles : "La capacité de l'institution et du milieu familial à encourager l'autonomie, à dispenser protection et soutiens et à accompagner une évolution souvent chaotique sera le moteur de la maturation psychologique et sociale de la personne handicapée, c'est-à-dire aussi d'une intégration totale ou partielle"²¹.

Les personnes en situation de handicap, parce qu'elles rencontrent dans leur volonté d'évoluer en milieu ordinaire des obstacles liés à la formation, la conjoncture économique ou encore à l'évolution industrielle, doivent faire des efforts d'adaptation et de formation dans leur choix et doivent bénéficier d'aides de la part des acteurs sociaux.

Pour cela, elles sont mises face à leur difficulté et le manque d'autonomie et d'indépendance leur est rappelé : «Les personnes handicapées sont, restent et seront éloignées de l'emploi car d'une part les postes de travail vont nécessiter des qualifications accrues éloignées de leurs possibilités d'acquisition et d'autre part les niches d'emplois peu qualifiées se réduisent comme une peau de chagrin »²².

Dans ce parcours semé d'embûches, la personne en situation de handicap doit continuellement travailler sur soi pour garder le contact avec son environnement malgré les ennuis de santé éventuels, les problèmes de transport ou d'accès ou encore les évolutions

²⁰ 7 Gérard ZRIBI, 2008, L'avenir du travail protégé-Les E.S.A.T. dans le dispositif d'emploi des personnes handicapées, p. 57.

²¹ Gérard ZRIBI, 2008, L'avenir du travail protégé-Les E.S.A.T. dans le dispositif d'emploi des personnes handicapées, p. 59.

²² Alain BLANC, 2006, le handicap ou le désordre des apparences, p. 145.

techniques et professionnelles. G. ZRIBI confirme l'idée que la personne en situation de handicap va rencontrer de nombreuses difficultés d'insertion liées à ses problèmes de santé et à leurs manques.

Il va falloir mettre en œuvre un accompagnement approprié pour favoriser la réussite et le mieux-être. Je retrouve ces définitions dans mon quotidien dans l'ESAT auprès des usagers et de leurs mises en situation de travail en entreprise.

La préparation de la personne étant définie et réalisée, le milieu ordinaire me semble nécessaire et important à expliquer maintenant pour la compréhension de la démarche d'aide car elle représente le lien essentiel de notre action d'accompagnement auprès des usagers à l'ESAT du Pech-Blanc.

1-5-5 Le Milieu Ordinaire.

Après avoir expliqué les thèmes de la personne en situation de handicap et ses difficultés d'insertion, je vais maintenant expliquer le contexte du milieu ordinaire, c'est-à-dire l'environnement professionnel des entreprises, des administrations ou des établissements de commerce qui sont amenés à recevoir les travailleurs en situation de handicap.

Pour la plupart d'entre elles, une obligation d'emploi doit les contraindre à favoriser au sein de leur personnel l'insertion des personnes en situation de handicap.

L'insertion des personnes en situation de handicap en milieu ordinaire s'appuie sur la loi n°85-517 du 10 juillet 1987 qui institue une obligation d'emploi (discrimination positive) au bénéfice des personnes handicapées : "Cette loi oblige tout employeur de plus de 20 salariés (les entreprises privées, l'Etat, les établissements publics de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements hospitaliers) à respecter un quota de 6 % de travailleurs handicapés dans leur effectifs".²³

Les derniers résultats obtenus suite à l'application de la loi du 11 février 2005 qui a renforcé cette obligation d'emploi mettent en évidence une légère progression de l'insertion de la personne en situation de handicap.

Des efforts d'insertion et des perspectives de résultats sont tout à fait envisageables. Pour cela, des actions auprès de la personne en situation de handicap et de sa préparation développée auparavant et auprès de l'entreprise devraient permettre de faire progresser les résultats vers l'objectif clairement exposé dans le cadre légal.

²³ Gérard ZRIBI, 2008, L'avenir du travail protégé-Les E.S.A.T. dans le dispositif d'emploi des personnes handicapées, p. 26.

Cette intervention auprès des responsables d'entreprises ou d'administrations va consister à transmettre des informations sur la démarche d'insertion, de son intérêt social et moral, de la recherche de besoins adaptés, de l'adaptation des conditions de travail et encore de l'accompagnement dans l'emploi (thème développé chapitre suivant).

Il faut sans cesse se montrer rassurant et dynamique pour susciter l'intérêt et favoriser le passage à une démarche commune d'insertion en milieu ordinaire : « Or de façon permanente, leur vie les confronte à des oppositions : arguant de leur manque de qualification professionnelle, de la sécurité ou des conditions particulières propres à certains postes de travail, des employeurs ne les recrutent pas. »²⁴.

Pour ces entreprises ouvertes à l'accueil de personnes en situation de handicap, l'acceptation de la « différence » au sein de leur groupe de travail va permettre de bousculer les habitudes et les relations pour solliciter une prise de conscience et de solidarité de chacun.

Dans cette démarche d'insertion, elles y trouvent des valeurs sociales, humaines et citoyennes et n'hésitent pas d'ailleurs à l'afficher et à la communiquer : « Mais la déficience présente en même temps un avantage évoqué par Elias : dans l'atonie de territoires individuels balisés et soutenus par des béquilles diverses, médicamenteuses par exemple, elle constitue une sorte de tonus propre à réveiller les émotions, les pulsions, en résumé, une sorte de vie agitée que l'ordre social pacifié nous a appris et contraints à refuser.

« La déficience secoue notre torpeur civilisée »²⁵. Dans son action d'insertion du travailleur en situation de handicap, l'entreprise ou l'administration participe à son engagement environnemental, humain et social pour concilier une logique économique et sociale.

Je dois préciser ici que notre action ne pourra pas porter directement sur cette situation difficile d'activité de travail car nous n'avons pas d'influence sur ce point et qu'il faudra agir auprès des travailleurs en situation de handicap pour réussir malgré tout, une insertion favorable.

²⁴ Alain BLANC, 2006, le handicap ou le désordre des apparences, p. 147.

²⁵ Idem, p. 154.

1-6 Les missions d'accompagnement et d'insertion des ESAT

L'environnement et le cadre professionnel dans lesquels notre intervention va s'inscrire a été précisée auparavant, il reste maintenant à présenter la situation du travail protégé et notamment l'organisation d'un ESAT.

Contrairement aux entreprises, les ESAT n'ont pas pour priorité l'activité économique mais se consacrent à l'accueil de travailleurs handicapés auxquels ils sont chargés de fournir une activité professionnelle adaptée à leurs capacités. Pour illustrer mes propos, j'ai pu là aussi m'appuyer sur les affirmations de G. ZRIBI en référence à son expérience et à son vécu en institutions médico-sociales.

L'auteur affirme que c'est dans ce contexte légal de discrimination positive pour l'emploi des travailleurs en situation de handicap que l'ESAT reste la seule structure de travail protégé. Dans l'ouvrage, l'auteur rappelle la double mission des ESAT : " Structures médico-sociales, les ESAT proposent à la fois une mise au travail et des actions de soutien (social, éducatif, psychologique, médical ...)"²⁶.

Ces établissements doivent favoriser l'insertion professionnelle adaptée aux besoins des personnes handicapées adultes qui ne peuvent pas momentanément ou durablement travailler dans les entreprises ordinaires et doivent assurer des actions de soutien pour la recherche d'un épanouissement personnel et d'une autonomie sociale. Gérard ZRIBI poursuit sa description des ESAT par la présentation des personnes accueillies, leur accompagnement et par un inventaire des activités professionnelles exercées : "Chaque usager doit pouvoir bénéficier d'un projet individualisé (apprentissages cognitifs, activités de socialisation, sorties culturelles, relations avec la famille ...) adapté à ses attentes, ses capacités et à son évolution"²⁷.

L'auteur précise que la transformation du marché de l'emploi (la disparition progressive par exemple de certains secteurs d'activités, notamment le conditionnement et le tri), les modes d'organisation du travail et de gestion des personnels et des entreprises provoquent des changements importants dans la situation des ESAT.

²⁶ 2 Gérard ZRIBI, 2008, L'avenir du travail protégé-Les E.S.A.T. dans le dispositif d'emploi des personnes handicapées, p. 38.

²⁷ Idem, p. 50.

Ces évolutions s'expriment au niveau des capacités d'accueil, de la population accompagnée et des activités développées.

D'autre part, la démarche d'insertion en milieu ordinaire qui représente une des missions majeures d'un ESAT rencontre plusieurs freins liés à l'inadaptation des personnes en situation de handicap, leur manque de formation, une conjoncture économique difficile ou encore des postes de travail inadaptés.

D'où l'intérêt pour les professionnels d'ESAT d'engager une démarche offensive et dynamique vers les entreprises et ainsi favoriser des réussites en milieu ordinaire : «Les déficients rencontrent des acteurs officiels ayant la charge de leur déficience et qui organisent la gestion et les carrières ... »²⁸. Ceci va permettre de sortir du modèle ancien des CAT a précisé par Alain BLANC dans son livre : «Ainsi, les enfants déficients intellectuels sont-ils accueillis dans des instituts médico-professionnels pour être ensuite orientés, à leur majorité, dans des établissements de travail protégés réservés aux adultes handicapés (Centres d'Aides par le Travail, ateliers protégés) et au sein desquels ils auront toutes les chances de passer la totalité de leur vie professionnelle ... »²⁹.

Dans les ESAT actuellement se développe de plus en plus cette idée d'évolution vers le milieu ordinaire pour les personnes suivies, il reste à développer une action commune de recherche des attentes des usagers, de suivi dans le parcours de formation, de qualification, d'informations auprès des employeurs et d'accompagnement dans l'emploi.

Toutes ces actions si elles sont mesurées, programmées, évaluées et organisées vont apporter l'aide nécessaire au parcours vers l'insertion professionnelle en milieu ordinaire de la personne suivie. La définition de l'ESAT conclue la présentation des mots-clés relevés de ma problématique d'insertion des personnes en situation de handicap d'ESAT en milieu ordinaire.

Les différentes définitions illustrées par des propos d'auteurs confirment ma démarche d'insertion à l'ESAT du Pech-Blanc pour amener l'utilisateur accompagné à un épanouissement, à une valorisation, à une prise de confiance et à une réalisation de soi. Au regard de ma

²⁸ Alain BLANC, 2006, le handicap ou le désordre des apparences, p.198.

²⁹ Idem, p.191

situation professionnelle et du cadre proposé en institution, je vais pouvoir mettre en avant mon contexte de travail en précisant les leviers vers l'insertion en milieu ordinaire et les freins rencontrés.

Je vais pouvoir retrouver dans ma situation en atelier, les apports théoriques annoncés auparavant et faciliter ainsi la compréhension des problèmes rencontrés : la représentation du handicap en entreprise, la dépréciation narcissique et la stigmatisation de la personne en situation de handicap, le principe de liminalité, le projet de vie comme outil d'insertion, les étapes de préparation au milieu ordinaire, le travail comme valeur d'aide à la réalisation de soi, la situation difficile du contexte économique et du marché du travail et la mission d'un ESAT comme tremplin vers l'entreprise.

Une meilleure connaissance du contexte (l'insertion en milieu ordinaire de l'utilisateur d'ESAT) contribuera à une prise en charge adaptée et un accompagnement efficace pour le développement de l'action recherchée.

DEUXIEME PARTIE : LE PROJET D'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE : BIEN CONNAITRE LES USAGERS ET LES ENTREPRISES.

La démarche action-recherche de l'insertion des travailleurs en situation de handicap de l'ESAT du Pech-Blanc va s'effectuer à partir d'observations, d'entretiens, d'enquêtes auprès des 3 acteurs principaux concernés : l'utilisateur, le milieu ordinaire et l'institution.

L'objectif principal de ces enquêtes est :

- De rechercher les attentes et les envies des usagers de l'établissement,
- De repérer les besoins en postes et en activité des entreprises locales.

Les informations recueillies auprès de ces 2 groupes doivent au final favoriser l'insertion professionnelle en milieu ordinaire des usagers de l'ESAT et ainsi d'optimiser l'épanouissement personnel et social des personnes accueillies.

A partir des relevés effectués dans l'enquête auprès des usagers (voir guide des enquêtes en annexe 1), je vais pouvoir mettre en évidence des envies et des axes de recherche formulés par les usagers. Ces paramètres importants pour mon action de recherche vont me permettre

d'orienter mes actions éducatives vers des orientations appropriées et déterminantes pour la réussite de la mission recherchée.

Ensuite, une deuxième phase d'enquête auprès des entreprises locales doit m'éclairer sur les besoins techniques et humains en termes d'activité, de postes ou encore de métiers. Il s'agira ensuite de favoriser le lien entre les demandes, les aptitudes individuelles et les besoins identifiés en entreprises. Il va falloir dans un premier temps élaborer les projets professionnels des usagers et retenir ceux intéressés par une expérience en milieu ordinaire, ensuite recenser les besoins des entreprises et les administrations locales pour enfin favoriser l'adéquation entre ces postes retenus et les attentes des usagers.

Ceci va permettre de vérifier l'adhésion ou non de l'utilisateur de l'ESAT du Pech-Blanc à un projet d'insertion en milieu ordinaire et de valider l'hypothèse de départ que ce projet représente pour eux une ambition et une évolution personnelle.

Les enquêtes menées auprès des usagers de l'établissement doivent permettre de recueillir le niveau actuel des connaissances sur le milieu ordinaire, la volonté et l'intérêt que portent les usagers de l'établissement sur le projet, les envies de pratique de métiers, d'activités ou encore de tâches des travailleurs en situation de handicap, l'état de la relation entre l'utilisateur et la chargée d'insertion et encore la possibilité de mieux connaître les personnes suivies et enquêtées dans leurs capacités, leur niveau de formation, leur situation sociale...

Toutes ces données que voudront bien nous transmettre les personnes accompagnées guideront après traitement et analyse des choix pertinents et des actions efficaces vers un développement de l'insertion en milieu ordinaire à l'ESAT du Pech-Blanc.

[2-1 Elaboration d'un projet professionnel en milieu ordinaire pour les usagers de l'ESAT du Pech-Blanc.](#)

La mission de l'établissement qui consiste à favoriser l'insertion sociale et professionnelle des travailleurs en situation de handicap passe par l'élaboration d'un projet de vie. Cet outil utilisé à l'ESAT du Pech-Blanc depuis l'application de la loi 2002-2 permet de recenser les envies et les désirs des usagers pour programmer un plan d'actions qui doit mener vers des objectifs d'évolution personnelle.

Chaque année, le projet de la personne est réactualisé pour créer une dynamique favorable à la réalisation et à la prise de confiance. Sur le plan professionnel, la personne suivie peut envisager des apprentissages techniques, des qualifications professionnelles, des formations qualifiantes, des changements d'atelier ou encore des expériences en milieu ordinaire.

Cette dernière perspective s'inscrit dans un désir de découverte du contexte professionnel extérieur et/ou de recherche d'évolution sociale et personnelle.

Pour mon étude, j'ai choisi de questionner tous les usagers des ateliers par l'intermédiaire d'abord d'une enquête ouverte sur les perspectives d'insertion en milieu ordinaire (voir questionnaire en annexe 2) et ensuite de recevoir en entretien les personnes qui se sont montrées intéressées par une expérience en entreprises (voir fiche entretien en annexe 4). Toutes les personnes accompagnées à l'ESAT ont été interrogées sur leur projet d'avenir professionnel et notamment sur les perspectives en milieu ordinaire car quel que soit le niveau technique ou des connaissances professionnelles, chacun est concerné par l'objectif d'insertion recherché (mission de l'établissement).

2-1-1 L'enquête auprès des usagers de l'établissement (un temps d'écoute)

L'enquête auprès des usagers s'est déroulée sous 2 formes différentes :

- Un questionnaire écrit et un entretien ouvert sur le thème de l'insertion professionnelle en milieu ordinaire. Cette première phase de l'étude doit permettre de proposer aux usagers de l'ESAT.
- Un temps de parole et d'expression où pourra être relevées toutes informations concernant le développement personnel et professionnel. Cette période d'entretien va permettre aussi d'instaurer une relation de confiance entre l'acteur du projet (l'utilisateur) et son animateur (la chargée d'insertion) pour un meilleur investissement dans l'action engagée.

2-1-2 Présentation du public concerné par l'enquête : les travailleurs en situation de handicap de l'ESAT du Pech-Blanc :

Pour cette enquête, nous avons décidé d'interroger l'ensemble des usagers de l'établissement afin de connaître dans un premier temps l'avis de tous sur la démarche d'insertion en milieu ordinaire. Nous avons pu ainsi obtenir une vision globale sur le projet et tenir ainsi compte des décisions de chacun.

Dans les personnes interrogées, se trouvent à la fois des usagers habitués à exercer régulièrement en entreprise chez nos clients fidèles, mais aussi des travailleurs en situation de handicap ne connaissant rien du fonctionnement et des contraintes du milieu ordinaire.

La variété des participants, suivant leurs diverses expériences liées aux aptitudes et déficiences individuelles, va imposer un rythme d'étude adapté aux situations individuelles. L'important a été de donner un temps d'expression nécessaire à la bonne expression de chacun dans une ambiance de confiance et de calme.

Pour cela, afin que chacun se reconnaisse dans l'action menée, il a fallu informer et sensibiliser sur le thème abordé. Même si le temps d'information imparti a été sans doute limité par le manque de disponibilité, il faudra à l'avenir compléter et développer cet apport d'informations pour une meilleure prise en compte des enjeux et des attentes liées au thème étudié.

Le temps et le rythme de l'enquête ont été aussi marqués par les différences physiques, psychologiques ou encore intellectuelles des usagers de l'ESAT. Il a fallu, lors des différentes interventions menées auprès des « enquêtés », tenir compte individuellement des limites :

- intellectuelles d'acquisition, de mémorisation ou de raisonnement,
- psychologiques avec troubles du comportement, d'humeur et émotionnels,
- physiques avec des limites d'accessibilité et de mobilité.

L'étude s'est passée sur le temps de travail avec les contraintes de délais, de disponibilité au rythme des participants tout en ménageant le bon déroulement des activités réalisées et de la charge de travail des ateliers.

2-1-3 L'enquête auto administrée écrite auprès des usagers :

L'enquête m'a permis d'abord de repérer l'intérêt de ma demande pour les usagers de l'ESAT et lors des entretiens, j'ai constaté une participation active et intéressante des personnes suivies.

J'ai pu alors relever pour la moitié d'entre eux, l'implication des personnes accompagnées pour une recherche d'insertion professionnelle en milieu ordinaire et le désir d'évolution vers un objectif de réalisation et de mieux-être par cette action.

Dans un premier temps, j'ai souhaité connaître les expériences éventuelles déjà réalisées en milieu ordinaire pour chacun avant de leur demander leur souhait à l'avenir. Les questions ouvertes permettent de s'exprimer et d'écrire leurs idées et leurs envies selon leurs aptitudes à l'écriture.

Pour les personnes plus en difficulté à l'expression écrite, j'ai souhaité les rencontrer pour leur donner la parole et le moyen de participer aussi à la démarche.

Ce qu'ils ont fait avec enthousiasme et intérêt malgré la différence de niveau et de connaissance rencontrées auprès des usagers : l'action d'insertion vers le milieu ordinaire les intéresse et les mobilise vers un projet global mobilisateur.

J'ai demandé aux usagers accompagnés de s'exprimer sur des questions ouvertes telles que : *Avez-vous déjà travaillé ou réalisé une expérience en milieu ordinaire ? Si oui, dans quelle entreprise ? Sur quelle activité ? Souhaitez-vous réaliser des expériences en milieu ordinaire ? Qu'attendez-vous de ces interventions en milieu ordinaire ? Sur quelles activités ou dans quelle entreprise ? Quelles expériences souhaitez-vous réaliser ? Stage ? Mise à disposition ? Si non, pourquoi vous n'êtes pas intéressé par cette démarche vers le milieu ordinaire ?* (Voir questionnaire en annexe 2).

J'ai relevé alors des réponses et des propos formulés lors du questionnaire qui vont diriger mon analyse future pour trouver des réponses adaptées et appropriées. Celles-ci seront énoncées et analysées dans le dernier chapitre pour permettre l'élaboration d'un plan d'action et une programmation de la démarche d'insertion en milieu ordinaire des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc.

➤ Les principaux enseignements de l'enquête réalisée auprès des usagers :

Le retour des questionnaires correspond à un taux de retour élevé (Echantillon interrogé : 51- retour des questionnaires complétés : 50 / taux de retour à 98 %), ce qui je pense révèle d'un intérêt certain pour la demande et démontre d'un investissement des personnes interrogées dans la démarche engagée.

Aussi, le taux de réponse favorable pour une expérience en milieu ordinaire sous forme de stage ou de mise à disposition correspond à une valeur intéressante, montrant une volonté

pour la moitié des intéressés 26 / 50 - 52 % à une expérience en milieu ordinaire. Cet aspect de l'enquête démontre d'un besoin de sensibilisation et d'information complémentaire pour les usagers non motivés par une perspective d'activité en entreprise. Le retour des enquêtes écrites (consulter le tableau de synthèse des réponses des usagers en annexe 3) a apporté des réponses concrètes et volontaires concernant la démarche d'insertion en milieu ordinaire à l'ESAT.

L'étude a proposé aux usagers de l'ESAT du Pech-Blanc de s'exprimer sur le sujet et d'exprimer comme ils l'ont voulu et comme ils l'ont souhaité sur le projet, ceci favorisera leur investissement et permettra de les rendre acteur dans le projet.

2-1-4 L'entretien (enquête administrée) en face à face et les premiers résultats :

J'ai souhaité alors rencontrer les 25 usagers intéressés par une expérience en milieu ordinaire pour identifier avec eux leurs attentes, leurs environnements professionnels, leurs formations et niveau d'étude, leurs désirs d'activité et les secteurs d'intervention recherchés (fiche entretien en annexe 4).

De ce fait (nombre d'entretien à effectuer), l'entretien sur l'insertion dura 30 minutes environ suivant l'élocution et l'expression de l'utilisateur.

Les relevés effectués et les propos formulés par les usagers suivis doivent permettre de créer un lien entre la chargée d'insertion pour un meilleur suivi dans l'accompagnement vers le milieu ordinaire.

J'ai trouvé intéressante et constructive cette relation établie au cours des entretiens et ce rapport de confiance et d'aide entre la personne suivie et l'encadrant pour un objectif commun : l'insertion en milieu ordinaire.

- J'ai relevé dans un tableau en annexe 7, les résultats des entretiens en classant les différentes réponses apportées par les usagers, ce qui permettra plus tard d'analyser les attentes et les besoins. Ces informations transmises par les usagers lors des entretiens me permettent de mieux connaître les personnes avec leur situation sociale, leur mode de déplacement, leur niveau de formation, leurs envies de travail. Je peux ainsi suivant les demandes des entreprises, mieux identifier la personne apte à répondre aux besoins et d'être ainsi plus pertinente dans les réponses apportées.

Les données majeures qui ressortent des entretiens réalisés :

- Age moyen : 39,92 ans (de 22 ans à 56 ans).
- Mode d'hébergement : appartement privé : 22 - Foyer d'hébergement APF : 4.
- Mode de déplacement : Permis auto : 8 + 1 (voiture sans permis).
BUS : 17.
- Formations / Etudes suivies : CAP « peintre en bâtiment » / CAP « Maintenance machines bureau » / BEP COMMERCE / BTS COMPTABILITE / CAP HORTICULTURE / CAP PAYSAGISTE / CAP « couture industrielle » / CAP « couture tailleur » / CAP « Employé collectivités » / CAP « CANAGE/ PAILLAGE » / DEUG anglais (niveau) / BAC LITTERAIRE / BTS TOURISME (première année) / CAP BOULANGERIE (niveau) / CAP/BEP CUISINE / CAP BOBINEUR / BAC PRO « standard et accueil des personnes ».

Les activités recherchées : voir tableau en annexe 7.

Les activités recherchées par les usagers sont variées et certaines correspondent à nos activités en atelier (assemblage industriel, reprographie, chauffeur/livreur, standard/accueil, saisie informatique ...) et d'autres activités non réalisées à l'ESAT (voiture, coiffure, restauration, animalerie, comédien, enseignement...). Cette diversité dans les demandes représente une ouverture pour la recherche de postes en milieu ordinaire, mais aussi un manque dans la qualification et l'expérience professionnelle en lien avec l'activité recherchée.

- Propos relevés :

J'ai trouvé intéressant pour définir l'objectif recherché dans la volonté d'aller vers le milieu ordinaire, de relever quelques propos des usagers énoncés au cours des entretiens :

« Je veux aller voir comment c'est en entreprise », « si je peux réussir en milieu ordinaire, je serai comme les autres », « je veux voir si je suis capable », « je veux gagner plus », « changé d'air ».

Lors des entretiens réalisés, les travailleurs en situation de handicap ont signalé des craintes concernant une insertion en entreprise, rappelant des échecs passés, des pertes de confiance en soi ou encore la peur de perdre leur place en ESAT. Mais, aussi les usagers se sont portés volontaires et intéressés par la démarche engagée, voyant en ce projet une opportunité d'évolution et de développement personnel, professionnel et social.

Je me suis placée en position d'écoute, laissant la parole à l'utilisateur et ensuite en essayant de le rassurer en lui expliquant d'abord que l'établissement ne les obligeait pas à aller vers le milieu

ordinaire et que s'ils étaient favorables à cette expérience, cela se réalisera par étapes successives.

L'objectif étant de favoriser la prise de confiance et d'assurance pour un meilleur investissement dans le projet professionnel. Ils ont pu ainsi préciser des idées d'activités originales qui ne sont pas pratiquées à l'ESAT et qui seront à envisager éventuellement plus tard : horticulture, coiffure, restauration. Ces demandes doivent être prises en compte et nécessitent une réponse adaptée sous forme de formation, d'apprentissage ou d'investissement matériel. Elles peuvent participer à un nouveau projet professionnel et contribuer à une dynamique institutionnelle.

La première partie de l'enquête de terrain réalisée auprès des travailleurs en situation de handicap de l'ESAT, a apporté des informations intéressantes et concrètes sur les envies, les projets, les attentes que j'analyserai dans le chapitre suivant. Cette analyse devra cibler les besoins individuels pour permettre des actions concrètes pour l'insertion en milieu ordinaire. Je vais devoir maintenant découvrir avec plus d'implication et de précision l'environnement de travail en milieu ordinaire puisqu'il représente le lieu où se réalisera l'action d'accueil de la personne en situation de handicap.

2-2 Enquête auprès du milieu ordinaire.

Pour bien identifier les besoins des entreprises de Montauban, je vais d'abord rechercher des relevés et des chiffres sur l'activité du travail et ensuite par une enquête auto administrée obtenir des réponses sur les attentes et les besoins des employeurs.

Suite à l'enquête, je vais rencontrer ces employeurs volontaires à un accueil d'utilisateurs de notre établissement. Toutes ces actions d'enquête sur le terrain dans les entreprises mettront en évidence des activités, des métiers, des postes, des interrogations favorables à une recherche adaptée et efficace pour une insertion réussie.

Dans un premier temps, avant de contacter les entreprises et administrations locales, il me semble très intéressant d'étudier le contexte économique et l'activité de travail.

Ceci permettra de bien se situer dans la réalité professionnelle pour apporter des réponses en lien avec la situation réelle de terrain. Pour exemple, je vais identifier les métiers qui d'une part recrutent et qui peinent à trouver des opérateurs, et d'autre part qui peuvent correspondre aux activités réalisées à l'ESAT. (Ou qui peuvent être envisagés de l'être en lien avec les compétences des utilisateurs). Les attentes de la démarche d'enquête et d'entretien auprès des

entreprises locales consistent à une prise de contact auprès des responsables afin de présenter nos missions, notre fonctionnement et nos prestations.

Il s'agit de faire connaître l'ESAT du Pech-Blanc auprès de nos clients et futurs partenaires dans notre démarche d'insertion professionnelle.

On peut attendre aussi de cette enquête une identification de besoins en terme d'activités, de métiers ou encore de tâches. Ceci doit permettre de mettre en adéquation ces besoins techniques avec les capacités, les aptitudes et les motivations des usagers de l'ESAT pour favoriser des expériences réussies en milieu ordinaire.

L'enquête permettra aussi à l'établissement de décider des axes de formation et de qualification vers les besoins reconnus sur le terrain en milieu de travail ordinaire. Pour cela, je me suis rendue à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Tarn et Garonne pour obtenir des repères et des chiffres précis sur l'activité professionnelle locale. Ces relevés permettent de mieux cibler les besoins des entreprises et d'envisager des réponses possibles par l'ESAT du Pech-Blanc.

2-2-1 Le marché de l'emploi et les secteurs d'activité de Montauban.

L'ESAT du Pech-Blanc subit les influences de l'activité économique du secteur qui se trouve actuellement particulièrement difficile suite aux diverses crises (économiques et financières) de ces dernières années.

En effet, depuis 2011 le contexte de l'emploi s'est détérioré et a rendu plus difficile l'environnement professionnel à l'ESAT. Aussi, pour ma démarche d'insertion en entreprise, des difficultés se sont rajoutées pour notamment la recherche de postes et de nouveaux clients. La dégradation du marché de l'emploi a limité les opportunités d'insertion en milieu ordinaire en conséquence des difficultés financières rencontrées et parfois des diminutions d'effectifs.

En Tarn et Garonne, comme dans toute la France, le chômage des personnes valides a progressé entraînant aussi l'augmentation des chômeurs en situation de handicap (qui représente en général le double).

- 2,7 millions : c'est le nombre de personnes en âge de travailler (15 à 64 ans) qui sont bénéficiaires d'une reconnaissance administrative d'un handicap ou d'une perte d'autonomie. Source : Enquête emploi 2015 ; INSEE, traitement DARES - Les chiffres clés de l'aide à l'autonomie 2018, CNSA.
- 938 000 : c'est le nombre de personnes handicapées qui sont bénéficiaires d'une reconnaissance administrative du handicap et occupent un emploi, soit un taux d'emploi de 35 %. Source : Enquête emploi 2015 ; INSEE, traitement DARES - Les chiffres clés de l'aide à l'autonomie 2018, CNSA.

Emploi

- Pour la ville de Montauban le nombre d'entreprises ayant leur siège social dans cette ville est de 3 765, il existe également dans cette ville en plus de ces entreprises 796 établissements qui peuvent être des établissements d'entreprises de la région ou d'une autre région. Ces entreprises se répartissent en :
 - • 214 entreprises industrielles.
 - • 405 entreprises de construction.
 - • 1 534 entreprises de transport ou de services.
 - • 992 entreprises de commerce.
 - • 620 entreprises publiques dans le domaine administratif, de l'enseignement, de la santé ou du social.
- Emploi par secteur : L'étude du marché de travail local permet de mieux situer les possibilités d'accès à l'emploi en milieu ordinaire et de mieux cibler les entreprises pour mon enquête de terrain à suivre. L'analyse des secteurs d'activité réalisée met en évidence des métiers et des professions pour pouvoir appliquer en atelier les formations et les opérations correspondantes.

En effet, il me semble logique de chercher à développer des activités à l'ESAT qui correspondent aux besoins des entreprises locales. Par exemple, on peut envisager de poursuivre nos démarches (prospection, information, formation, qualification) vers les emplois de service, de commerce et d'industrie pour ouvrir nos possibilités d'emploi auprès des grandes entreprises identifiées. Par la suite, je m'appuierai sur ces informations trouvées pour développer une enquête de terrain auprès des employeurs locaux et obtenir des renseignements sur les métiers qui recrutent, les postes proposés et les formations à programmer.

2-2-2 L'enquête auprès des entreprises et administrations locales et premiers résultats

L'étude du marché du travail sur Montauban a apporté quelques pistes de direction pour mon action d'insertion que je développerai lors de l'analyse de fin d'étude.

Pour compléter cette première recherche chiffrée, je vais pouvoir maintenant réaliser une enquête de terrain auprès des employeurs locaux d'abord par une enquête papier et ensuite par des rencontres sous forme d'entretiens programmés.

L'enquête auto-administrée s'est déroulée auprès d'un échantillon de 110 entreprises du secteur de Montauban (82) sous forme d'envoi postal avec retour partiel. J'ai choisi de contacter de nouveaux clients inconnus de l'ESAT (ce qui a permis de faire connaître l'établissement) et aussi auprès de nos clients habituels.

Pour présenter notre action auprès des employeurs, j'ai envoyé 2 documents explicatifs de la démarche (plaquette de présentation de nos prestations) et une fiche enquête constituée de questions ouvertes sur le sujet d'insertion des travailleurs en situation de handicap (voir documents en annexe 5).

J'ai réalisé une plaquette de présentation afin d'expliquer dans le détail l'action d'insertion de l'ESAT du Pech-Blanc, ce document représente un outil fort de la démarche de communication sur l'établissement et sa mission.

Les questions du questionnaire envoyé se sont portées sur des attentes personnelles qui pourraient intéresser mon analyse et ainsi apporter des hypothèses d'actions pour favoriser l'insertion en milieu ordinaire des usagers d'ESAT.

Elles m'ont apporté des précisions en réponse aux questions posées : Employez-vous des travailleurs en situation de handicap dans votre établissement ? Avez-vous un accord d'entreprise sur l'insertion des personnes en situation handicap ? Etes-vous à jour de l'obligation d'emploi des personnes en situation handicap ? Connaissez-vous votre contribution d'emploi des travailleurs en situation de handicap ? Quel est votre taux d'emploi de personnes en situation handicap ? Connaissez-vous les mesures d'aide à l'insertion des personnes en situation handicap ? Rencontrez-vous des besoins en personnel ? Sur quelles activités ? Connaissez-vous notre établissement (l'ESAT du Pech-Blanc) et nos actions en faveurs de l'insertion des personnes en situation de handicap ? Souhaitez-vous une rencontre avec notre chargée d'insertion professionnelle ? Personne à contacter ?

Le retour qui n'a été que partiel des enquêtes écrites a pu malgré tout m'informer sur les différents points que je soulevais et a eu aussi comme intérêt de prendre contact avec des décideurs de la démarche d'insertion (Directeur, D.R.H., Responsable de production).

J'ai pu ainsi découvrir et créer un réseau de partenaires professionnels qui pourra représenter un appui important dans mon objectif d'insertion des usagers en milieu ordinaire.

Quelques chiffres relevés de l'enquête :

- Echantillon entreprises contactées : 110
- Retour questionnaires complétés : 25 Taux : 22.73 %
- Taux d'insertion des personnes en situation de handicap : de 4 à 6%
- Entreprises souhaitant un rendez-vous : 13

2-2-3 Rencontres, entretiens et premiers résultats avec les employeurs

Le premier contact étant pris, j'ai réalisé 13 entretiens avec des personnes intéressées par la démarche ou des personnes nécessiteuses d'informations sur le sujet.

Les différents entretiens ont été l'occasion de tisser une relation directe et volontaire avec des employeurs locaux et de pouvoir ainsi réaliser un réseau de professionnels nécessaire à la bonne réalisation du but recherché (l'insertion). Chaque entretien avec le (la) responsable des ressources humaines ou encore avec le Directeur (la Directrice) a été l'occasion de développer la mission de l'établissement (complétée par la plaquette fournie) et d'initier une action en faveur de l'insertion des usagers d'ESAT.

Les résultats relevés qui me semblent intéressants et que j'analyserai dans le prochain chapitre (consulter le résultat des entretiens en entreprise en annexe 8) :

- Entretiens réalisés : 12.
- Entreprises intéressées par un accueil de travailleurs de l'ESAT : ANOVO, APEM, BOUYER, DACOTA, GUIMA PALFINGER, INRAP, NIKITA, REXEL, SIBI, J.P.R AUTOMOBILE, NUTRIBIO, INTERSPORT.
- Activités et expériences proposées : activité commerciale, saisie informatique, accueil/administrative, assemblage industriel, magasinier, montage coffret électrique, nettoyage pied pylône, réparation électrique sur guirlandes de Noël, montage

mécanique, mise en rayon, caisse, petit bricolage, nettoyage lits médicalisés, conditionnement, reprographie, centre d'appel...

2-3 UNE ENQUETE POUR UN PLAN D'ACTION EN FAVEUR DE L'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE.

Les enquêtes réalisées auprès des divers acteurs de l'insertion vont me permettre dans le chapitre suivant d'analyser les points d'action possibles et de définir un calendrier en faveur du développement de la démarche d'insertion des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc.

Toutes ces actions auprès de la personne volontaire à une expérience en milieu ordinaire s'inscriront dans un programme déterminé vers la réussite et l'investissement individuel et collectif.

L'utilisateur aidé par l'institution devra être acteur de son projet par une prise de responsabilité et d'initiatives appropriées. Ceci va permettre à l'établissement de stimuler une dynamique d'insertion vers le milieu ordinaire et d'influer sur les actions et les missions générales définies.

Le calendrier sera programmé suivant des prévisions envisageables et pourra subir des aménagements au fil des événements individuels, institutionnels et professionnels qui interviendront tout le long de la démarche générale d'insertion en milieu ordinaire des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc. On peut envisager des actions auprès des usagers de formation, de qualification, d'expérimentation par étapes pour valider avec eux la bonne réalisation de la démarche d'insertion. Ce programme devra s'inscrire dans un projet dynamique de prise de confiance et d'assurance avec une vigilance de la part de la chargée d'insertion sur la situation physique, morale et psychologique de l'utilisateur (il s'agira d'éviter les échecs et les situations de crise). L'importance du projet est que celui-ci apporte un mieux être à la personne accompagnée dans une recherche permanente d'épanouissement personnel.

D'autre part, des actions auprès des employeurs locaux seront nécessaires et importantes pour impliquer chacun dans le projet et les inscrire comme partenaires essentiels de l'action recherchée. Le contexte professionnel du milieu ordinaire présente une base solide et essentielle pour la réussite de l'accueil et de l'insertion d'un usager d'ESAT.

TROISIEME PARTIE : LES DIFFICULTES ET LES RESOLUTIONS PAR UNE PROPOSITION DE PLAN D' ACTIONS POUR FAVORISER L'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE

Les premières parties de définition et d'enquêtes réalisées m'ont apporté de bonnes connaissances et des données pour pouvoir apporter maintenant des solutions appropriées au projet de développement de l'insertion des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc en milieu ordinaire. En effet, à partir des informations recueillies et des observations réalisées auprès des différents acteurs de la démarche, je vais pouvoir envisager des propositions qui permettront à l'avenir de faire évoluer à l'ESAT l'insertion en milieu ordinaire.

A partir des retours d'enquête réalisés auprès des usagers, le premier constat positif est de confirmer l'intérêt de la démarche pour les usagers. En effet, pour 50% d'entre eux, l'objectif d'expériences en milieu ordinaire les concerne et les intéresse. Ceci conforte l'idée de développer cette action à l'ESAT et doit permettre l'épanouissement socioprofessionnel de la personne accompagnée.

Les résultats des entretiens réalisés auprès des usagers de l'ESAT mettent en avant des besoins d'informations sur le fonctionnement des entreprises, de préparation de la personne à une intervention en milieu ordinaire, de formation et de qualification professionnelle sur les activités recherchées, d'accompagnement à la mise au travail et au suivi en entreprise. A partir des différentes informations recueillies lors des enquêtes réalisées auprès des usagers et des responsables d'entreprise, j'ai dans un premier temps représenté sous forme de schéma la situation actuelle des projets d'insertion en milieu ordinaire des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc (voir le parcours vers l'emploi en milieu ordinaire en annexe 8). Cette phase m'a permis de situer réellement le contexte et la situation de l'insertion en milieu ordinaire des travailleurs en situation de handicap à l'ESAT du Pech-Blanc.

Je vais préciser et analyser maintenant les principales difficultés identifiées lors de l'enquête et proposer des actions qui permettront d'optimiser et de favoriser la réussite du projet. Ce plan de préconisations que je détaillerai plus tard devra permettre à l'établissement de tendre vers sa mission d'épanouissement et d'insertion de la personne en situation de handicap.

3-1 Les difficultés perçues par les usagers et les entreprises.

Les résultats des entretiens réalisés auprès des usagers de l'ESAT et des entreprises mettent en avant des difficultés majeures qui représentent des freins à une insertion réussie en milieu ordinaire et que j'ai classés et recensés sur 3 regards : celui des usagers, des entreprises et de

l'institution. Dans un premier temps, je vais développer les contraintes rencontrées auprès des usagers dans leur projet d'insertion en milieu ordinaire.

3-1-1 Difficultés rencontrées auprès des usagers.

Des difficultés d'insertion en milieu ordinaire sont apparues lors des enquêtes auprès des usagers et des observations réalisées sur les situations de travail. J'ai pu classer ces freins liés directement aux usagers de l'ESAT sous forme de points majeurs que je vais préciser maintenant.

3-1-1-2 La préparation de la personne nécessaire au bon déroulement des expériences en milieu ordinaire.

Au cours des entretiens avec les usagers de l'ESAT du Pech-Blanc, j'ai pu remarquer pour certains d'entre eux la crainte d'aller dans un milieu méconnu ou inconnu. Ils ont parfois entendu parler du monde de l'entreprise comme un but à atteindre sans savoir ce que cela peut représenter et cacher. Pour A. (usager de l'ESAT), c'est l'occasion de « changer d'air » et de « voir si je suis capable ». Pour C. (usager de l'ESAT), c'est la possibilité de « faire comme mon frère » et d'obtenir ainsi une reconnaissance familiale et sociale. Il sera donc important de programmer à l'avenir des actions d'information sur l'environnement de l'entreprise, d'engager des visites en milieu ordinaire et de stimuler des expériences progressives sous forme d'abord de stage (courte durée et plus suivant la réussite). Il va falloir démystifier l'aboutissement que peut représenter une insertion en milieu ordinaire pour favoriser une bonne prise de confiance et une réussite des expériences réalisées.

Les prises de contact effectuées auprès des responsables d'entreprises de Montauban vont permettre de proposer des actions en milieu ordinaire. Je pense notamment aux entreprises SIBI et de ANOVA qui ont montré un intérêt et une motivation à travailler avec l'établissement et de proposer des phases de visites et d'expérimentation aux usagers. Ces partenaires suite aux enquêtes réalisées ont découvert nos prestations et ont émis le souhait d'accueillir en collaboration avec notre service d'insertion des usagers volontaires à des expériences en milieu ordinaire. La recherche de terrain a permis de développer la liste des clients avec des offres d'activité et de prestations différentes et variées pour un choix plus important pour le travailleur en situation de handicap.

3-1-1-3 La personne en situation de handicap confrontée à ses difficultés d'insertion.

Lors des visites et des expériences en milieu ordinaire (entreprise, commerce, administration), les travailleurs en situation de handicap rencontrent des difficultés d'insertion dans le groupe de travail. Leur image, leur présentation forment un frein à la communication et à une bonne relation. Là, la stigmatisation de la personne en situation de handicap représente une difficulté majeure qu'il faudra affronter pour permettre une réussite dans l'objectif recherché. En effet, des actions de préparation de la personne avec une évaluation régulière seront nécessaires pour améliorer l'image que peut présenter l'utilisateur dans une entreprise. Différents aspects de sa personnalité et de sa présentation (hygiène corporelle, tenue vestimentaire, posture, politesse, respect des horaires...) seront évalués et « travaillés » avec la personne accompagnée pour faciliter l'intégration. L'acquisition de compétences transversales et complémentaires sera favorisée pour une meilleure préparation au contact du milieu ordinaire.

3-1-1-4 Le travail facteur de reconnaissance sociale et de réussite professionnelle.

Comme on a pu le voir, le fait de travailler et surtout en milieu ordinaire représente pour la personne en situation de handicap un passage vers la « normalité », vers une reconnaissance sociale et familiale. En effet, l'accès à un emploi en entreprise valide une entrée dans le groupe des valides même si ce changement ne confirme jamais une situation d'insertion complète et totale. Cela rejoint le concept de liminalité affirmé par GOFFMANN et qui situe le travailleur en situation de handicap toujours entre 2 stades d'insertion définitive et d'exclusion totale. Dans cette recherche de valorisation sociale, les usagers de l'ESAT se sont exprimés avec intérêt et enthousiasme par des propos :

« Je veux aller voir comment c'est en entreprise », « si je peux réussir en milieu ordinaire, je serai comme les autres », « je veux voir si je suis capable », « je veux gagner plus », « changé d'air ».

Les usagers de l'établissement pour la plupart d'entre eux ambitionnent une insertion dans le monde de l'entreprise comme un passage réussi et favorable dans la société et présentent ainsi pour eux et pour leurs proches un accès à la « normalisation » et de « sortie du milieu du handicap ». Cette position peut représenter une situation et une évolution forte dans leur développement personnel, identitaire, moral et psychologique. Ils le précisent par des termes explicites et concrets : « être comme les autres » et dans le but de faire partie des personnes valides.

3-1-1-5 La formation professionnelle en réponse aux besoins des entreprises.

Les constats tirés des différentes enquêtes et observations réalisées révèlent un besoin de formation et de qualification professionnelle pour les usagers dans le but d'optimiser leur insertion en milieu ordinaire. Les demandes et les projets exprimés lors des entretiens avec les usagers mettent en avant des métiers professionnels non réalisés dans nos ateliers et donc non maîtrisés par les usagers et les professionnels techniques de l'ESAT.

Pour exemple : M : « j'aimerais travailler dans un salon de coiffure », F : « je voudrais travailler chez un bijoutier en réparation de bijoux et montres », P. : « j'ai pour projet de devenir actrice ou comédienne » et encore S : « je voudrais travailler auprès d'enfants, en crèche par exemple ».

Pour toutes ces demandes individuelles, il va falloir identifier le potentiel de chacun dans son souhait et vérifier la faisabilité du projet avant d'engager des démarches appropriées. L'objectif de l'évaluation de la situation est de ne pas les diriger vers des mauvais choix qui pourraient les pousser vers des échecs et des pertes de confiance importantes. L'idée est de chercher à les satisfaire dans leur demande tout en restant lucide et cohérent dans les perspectives de résultats. Il faudra d'abord étudier les différentes formations en lien avec le métier recherché et ensuite vérifier les accès aux postes en milieu ordinaire (débouchés, employabilité, accessibilité).

Ensuite, les observations et les entretiens réalisés en entreprise m'ont permis de repérer des besoins et des perspectives de poste qui ne sont pas toujours accessibles à nos usagers en l'état. Il va donc falloir préparer et former les usagers à ces besoins afin d'adapter leurs connaissances et potentiels aux postes proposés. J'ai rencontré l'exemple d'un grand magasin qui propose un poste de mise en rayon de produits avec le besoin pour l'utilisateur d'utiliser le gerbeur électrique et donc d'avoir suivi la formation correspondante, il sera important de prévoir une formation pour permettre à d'autres usagers d'accéder à cet apprentissage et éventuellement au poste de mise en rayon trouvé.

Le plan de formation interne doit tenir compte de ces besoins liés à l'insertion en milieu ordinaire en cohérence avec le projet de la personne, ses capacités, ses connaissances et les postes proposés dans les entreprises et administrations locales. On peut penser en plus de la formation à l'utilisation au gerbeur, à des formations sur l'hygiène corporelle et vestimentaire, le pavillon des savoirs pour le développement des connaissances scolaires, les actions de soutien en traitement de texte et saisie informatique... Toutes ces actions menées et programmées dans le plan d'actions doivent conserver une logique d'adéquation entre les

demandes individuelles et les besoins professionnels dans un but majeur de développement, d'épanouissement et de réussite sociale et professionnelle.

3-1-2 Difficultés rencontrées auprès des entreprises.

D'autres difficultés apparaissent en entreprise perturbant l'insertion du travailleur en situation de handicap et qui se définissent dans les points qui suivent.

3-1-2-1 L'information et la préparation des entreprises.

Dans mes diverses visites et rencontres en entreprises, j'ai pu noter les différences de niveau d'information sur l'emploi des personnes en situation de handicap des responsables rencontrés (Directeur, D.R.H., Responsable de production). Pour certains, la situation de l'emploi des travailleurs en situation de handicap est connue avec le taux d'emploi, les postes occupés ou encore les prestations réalisées par les établissements du travail protégé, pour d'autres, j'ai pu expliquer nos diverses actions en faveur de l'insertion avec l'intérêt proposé et préciser leurs obligations par rapport à la démarche étudiée (notamment la contribution d'obligation d'emploi). J'ai détaillé aussi l'intérêt humain et social que représente l'accueil d'un travailleur en situation de handicap dans leur équipe de travail, mais aussi financier pour les entreprises assujetties à l'obligation d'emploi de personnes en situation de handicap. En effet, une action de recrutement ou de mise à disposition d'un usager de l'ESAT permet d'une part d'amener une notion humaine et coopérative à l'équipe de travail, mais aussi un gain financier en allégeant la contribution d'obligation d'emploi collectée par l'AGEFIPH.

D'autre part, les visites effectuées en entreprise révèlent des difficultés dans l'accueil de la personne en situation de handicap. Dans les équipes de travail, l'arrivée d'un travailleur en fauteuil par exemple peut représenter une barrière dans la relation et la communication. Les responsables ne sont pas toujours formés ou habitués à encadrer des personnes « différentes », prétextant « je ne saurai pas toujours lui donner du travail, je ne suis pas habitué à m'occuper de personnes comme ça ! ».

Parfois, j'ai pu constater que le Directeur d'établissement attend d'une personne en situation de handicap les mêmes exigences de production et d'efficacité qu'une personne valide. La méconnaissance de la notion du handicap perturbe une insertion possible et rend difficile la réussite d'une expérience dans l'entreprise. Afin d'y remédier et d'améliorer la prise en charge des usagers de l'ESAT, il va falloir développer auprès des responsables d'équipe une information sur le handicap et effectuer un accompagnement efficace dès les premières expériences. Ceci favorisera une relation de confiance entre le travailleur en situation de

handicap et l'entreprise d'accueil pour une meilleure collaboration et des insertions favorables.

3-1-2-2 Les aides à l'insertion et l'Obligation d'emploi des personnes en situation de handicap en entreprise.

Les enquêtes réalisées auprès des D.R.H. ou des Directeurs d'entreprises mettent en évidence l'importance de la contribution d'obligation d'emploi des personnes en situation de handicap et des aides à l'insertion. En effet, la situation économique actuelle que je développerai dans le paragraphe suivant met en difficulté les entreprises locales et la possibilité proposée de diminuer la contribution présente un intérêt majeur pour les services comptables et des ressources humaines. Ceci au détriment de l'intérêt humain et social (diversité) que peut présenter l'accueil de travailleurs en situation de handicap.

Des propos tels que « combien pouvons-nous gagner sur notre contribution si je prends un usager de votre établissement ? » ou encore « quel est le montant des aides à l'insertion ? » confirme l'importance de cet aspect financier pour les responsables d'entreprise. Ce qui d'ailleurs n'est pas la même préoccupation pour un D.R.H. (soucieux de son effectif et notamment de son effectif de travailleurs en situation de handicap) que pour un Responsable de production (soucieux lui de la réalisation de sa production).

Il nous faut alors d'une part être précis dans les aides et les possibilités de gain possibles mais aussi d'autre part réaffirmer l'atout humain avec des compétences et des valeurs lors d'un recrutement d'un usager de l'ESAT.

Les renseignements apportés par la chargée d'insertion professionnelle sur cet aspect comptable devront être les plus précis possibles et réactualisés régulièrement pour une plus grande clarté et une meilleure relation de confiance avec les responsables d'entreprises. Ceci demande une veille permanente sur les évolutions légales du « milieu du handicap » et contractuelles (modalités et montant des aides) réactualisées chaque année par l'AGEFIPH.

3-1-2-3 Le contexte économique et le marché de l'emploi local en difficulté.

L'étude réalisée sur le marché de l'emploi et sur la situation économique environnement difficile avec peu de perspectives immédiates d'évolution favorable. J'ai en effet vérifié le taux important de personnes en recherche d'emploi et notamment chez les personnes en situation de handicap. J'ai aussi pu voir la frilosité des entreprises dans leur volonté de recruter préférant attendre une meilleure conjoncture et de meilleures dispositions

commerciales. Tous ces aspects limitent les possibilités d'accès au milieu ordinaire et d'ouvertures de postes en entreprise et même de concrétisation de projet d'embauche prévu.

3-1-3 Difficultés rencontrées auprès de l'établissement.

En complément des freins rencontrés en entreprise et auprès des usagers, j'ai pu aussi noter des difficultés liées à l'organisation et au fonctionnement de l'ESAT du Pech-Blanc et notamment dans l'accompagnement de l'ESAT.dans le parcours vers l'emploi en milieu ordinaire. Les chefs d'atelier rencontrés ont montré lors de visites sur leur site des signes d'inquiétude et de méconnaissance concernant l'accueil d'un travailleur en situation de handicap. Un responsable de production m'a dit lors d'une rencontre :

« Pouvez-vous intervenir lors d'un problème ou conflit avec l'utilisateur en poste ? Rapidement et « comment fait-on s'il s'énerve ? ».

Ces propos et ces inquiétudes nécessitent une disponibilité de notre part pour mettre en confiance une relation sûre et pour pouvoir provoquer des expériences réussies en milieu ordinaire. Notre organisation actuelle dans l'établissement ne permet pas d'assurer cette disponibilité car d'une part notre effectif limite les possibilités d'intervention hors atelier et d'autre par les moniteurs d'ateliers ne sont pas formés et missionnés sur cette action.

Les décideurs des sites d'accueil sont alors moins bien accompagnés et rassurés sur le suivi des travailleurs en situation de handicap. Cela fait un critère favorable en moins pour la prise de décision en faveur de l'insertion. Ce sera à nous, professionnels de l'insertion et responsables de l'ESAT à trouver d'autres atouts et d'autres organisations qui favoriseront la démarche recherchée. Je développerai ces solutions dans le chapitre suivant sous forme de plan d'actions concrètes et programmées.

3-1-4 Le parcours vers l'emploi en milieu ordinaire.

A partir des différentes informations recueillies lors des enquêtes réalisées auprès des usagers, j'ai dans un premier temps représenté sous forme de schéma (voir en annexe 8) la situation actuelle des projets d'insertion en milieu ordinaire des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc. Cette représentation que j'ai nommée « le parcours vers l'emploi en milieu ordinaire » permet d'illustrer sur un plan la situation actuelle de l'action recherchée dans l'établissement et de suivre l'évolution de cette démarche lors des mises à jour. J'ai pu ainsi schématiser un parcours d'évolution de la personne en situation de handicap vers le milieu ordinaire en 4 étapes majeures :

- 1- L'accueil dans l'établissement,
 - 2- L'apparition d'un projet professionnel en milieu ordinaire,
 - 3- L'expérimentation en milieu ordinaire,
 - 4- Le contrat de travail de droit commun et la sortie de l'ESAT vers le milieu ordinaire).
- Chaque passage entre les différentes séquences est validé par des évaluations et des entretiens avec la personne accompagnée. La progression de l'utilisateur dans son parcours vers le milieu ordinaire se réalise à l'aide d'outils de formation, de préparation, de qualification, de mise en situation, d'évaluation comportementale et technique en atelier ou encore de suivi en mise à disposition en entreprise. Toutes ces actions éducatives doivent favoriser l'évolution de l'utilisateur intéressé par la démarche, dans son parcours vers le milieu ordinaire et bénéficier de réactualisation et de réajustements réguliers (chaque année lors de l'entretien du projet individuel par exemple ou à la demande de la personne suivie).

Cette démarche d'insertion vers le milieu ordinaire se concrétisera par des actions à mener auprès des usagers, des entreprises, de l'institution et des partenaires. Je préciserai alors dans le chapitre suivant, les raisons qui justifient la création d'un Poste de Chargée d'Insertion Professionnelle pour mener à bien toutes ces actions et favoriser la réussite de l'insertion en milieu ordinaire des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc.

On peut retrouver d'ailleurs dans le détail de ces actions à mener, la présence et l'importance des mots-clés définis en première partie : la préparation, l'insertion, la personne en situation de handicap, l'institution, le milieu ordinaire, le projet. L'analyse effectuée révèle des constats intéressants pour la démarche et l'objectif recherché : l'insertion de la personne en situation de handicap en ESAT.

3-2 Proposition d'actions sur certains points d'amélioration.

Suite aux analyses déduites des données obtenues lors de l'étude, je vais pouvoir envisager un ensemble d'actions programmées et appropriées. Cette proposition devra tenir compte des observations effectuées, des objectifs déterminés et des temps liés à l'activité professionnelle de l'ESAT. Il faudra surtout tenir un rythme adapté au rythme individuel et collectif de l'effectif de l'ESAT afin de permettre des acquisitions et des apprentissages progressifs et efficaces. Ceci pour une meilleure réussite dans l'objectif majeur d'insertion professionnelle en milieu ordinaire et d'épanouissement de la personne en situation de handicap accompagnée. Je vais maintenant préciser et expliquer le choix de ces actions et envisager un calendrier prévisionnel pour certaines d'entre elles :

- Mener des actions pour une meilleure préparation des usagers de l'ESAT,
- Mener des actions de formations professionnelles adaptées auprès des usagers,
- Mener des démarches auprès des entreprises locales,
- Mener des actions au sein de l'établissement et de son réseau,
- Envisager la création d'un poste de chargée d'insertion professionnelle,
- Evaluer les actions et définir les objectifs d'insertion en milieu ordinaire.

3-2-1 Mener des actions pour une meilleure préparation des usagers de l'ESAT

Pour pouvoir améliorer la réussite d'une insertion dans les entreprises d'accueil, des démarches vers une meilleure préparation des personnes volontaires sont nécessaires. Elles doivent être organisées et planifiées pour faire évoluer pour chacun des usagers l'idée d'une expérience en milieu ordinaire.

Ce projet ambitieux pourra s'élaborer et se réaliser à partir d'un accompagnement efficace et pertinent d'actions d'information, de préparation comportementale, de formation technique, de qualification professionnelle, d'évaluation régulière, de définition de projet et d'envies. En effet, chaque usager doit pouvoir bénéficier d'un accompagnement individualisé et réactualisé pour lui permettre d'atteindre son objectif qu'il aura préalablement formulé lors d'entretien de suivi de projet.

La préparation de l'utilisateur pourra être réalisée individuellement sous forme d'information sur son comportement et sur les projets en cours ou collectivement sous forme d'atelier de préparation ou de formation (interne ou externe). L'idée d'un atelier de préparation comportemental (hygiène, tenue vestimentaire, politesse, expression, relations...) pour préparer l'utilisateur à une insertion dans une entreprise et permettre une meilleure présentation est à envisager et à organiser.

Des évaluations en atelier de production devront être suivies pour un meilleur accompagnement de la personne en situation de handicap et pour permettre un retour sur les points favorables et sur les points à améliorer. Des mises en situation pourront alors être envisagées suivant la situation de l'utilisateur par des changements d'atelier et ensuite des expérimentations dans les entreprises partenaires. Là, il s'agit de ne pas provoquer d'échecs ou de perte de confiance auprès des stagiaires et un suivi efficace devra être effectué sur site. Notre disponibilité devra être permanente pour éviter un échec de l'expérimentation (stage) et pour mettre en confiance le client. Il s'agira ensuite de prendre le recul adapté pour favoriser auprès de l'utilisateur la prise de confiance, d'initiative et d'autonomie nécessaire à une bonne insertion. A la fin du stage ou de la mise à disposition, un bilan et un rapport seront réalisés

avec précision sous forme de fiches d'évaluation et d'entretiens avec le Chef d'entreprise et l'utilisateur concerné. Ce bilan est important car il conditionne la suite à donner à l'expérience et les aménagements parfois nécessaires. Pour chaque usager, un dossier « insertion en milieu ordinaire » est informé des expériences réalisées, des formations suivies, des désirs formulés pour suivre la situation et l'évolution de la personne.

3-2-2 Mener des actions de formation professionnelle adaptées auprès des usagers de l'E.S.A.T.

Les enquêtes réalisées auprès des entreprises ont permis d'identifier des besoins, des postes qui nécessitent une qualification particulière et des acquis nécessaires à la bonne réalisation des activités. Les demandes individuelles des usagers révèlent des situations sans formation et sans connaissance du milieu demandé.

Aussi, afin de permettre des réussites dans les expériences recherchées et pour répondre aux besoins des professionnels, il va falloir organiser et programmer des actions de formation, d'acquisition et de professionnalisation qui vont permettre d'accéder vers le milieu ordinaire.

Par rapport aux réponses obtenues et aux observations relevées, je peux envisager pour l'année qui vient de rechercher et de planifier des séances de formation sur des thèmes tels que la formation à l'utilisation du gerbeur, l'information hygiène corporelle et vestimentaire, la formation des savoirs, la formation traitement texte, informatique, standard ... Toutes ces actions vont faire évoluer l'évaluation et la situation comportementale et technique pour proposer une offre plus complète et plus pertinente aux employeurs locaux.

Ensuite, l'intérêt sera porté sur les demandes personnalisées des usagers et proposer ainsi pour chaque attente individuelle un projet de formation qui permettra à la personne en situation de handicap de développer ses compétences professionnelles sur son activité demandée. Pour exemple, il va falloir proposer des modules de découverte et ensuite après validation, de formation à F. (horloger/bijoutier), J.Y. (chauffeur/livreur), S. (assistante maternelle), G. (restauration/service en salle), A. (horticulture), P. (menuiserie), P. (comédienne)...

3-2-3 Mener des démarches auprès des entreprises.

Pour pouvoir faire évoluer l'action d'insertion de l'ESAT, il faut pouvoir s'appuyer sur des entreprises partenaires de la démarche. Conscient que les objectifs et les missions des entreprises ne sont pas les mêmes que ceux d'un ESAT, il faut se montrer offensif et pertinent dans notre action. D'abord, pour développer un fichier d'accueil le plus complet possible, des

actions de prospection et d'information sont nécessaires auprès des employeurs locaux. Dans cette opération qui s'apparente à une opération commerciale et dans la continuité de l'étude réalisée dans ce dossier, il s'agit de provoquer l'intérêt des responsables d'entreprise et une prise de contact où nous pourrions présenter notre mission, nos prestations et les opportunités possibles.

Une fois la décision de collaborer décidée, il faut informer l'environnement professionnel pour permettre une insertion favorable.

L'accueil de la personne en situation de handicap doit dépasser les représentations et les problèmes de stigmatisation rencontrés par une meilleure information auprès des employés de l'entreprise (Directeur, Chef atelier, opérateurs personnels administratifs...). Pendant cette période initiale d'accueil, une présence de l'institution est nécessaire afin de répondre aux éventuels questionnements des usagers et des employés et aux adaptations parfois nécessaires (horaires, postes, transports, restauration...).

Il s'agit là aussi de prendre le recul nécessaire après vérification pour favoriser l'autonomie au poste. Le lien entre l'institution et l'entreprise d'accueil pourra alors s'effectuer par la mise en place d'un accompagnement d'un tuteur volontaire et intéressé par la démarche. L'expérience réalisée devra avant tout permettre l'acquisition de nouvelles connaissances et la découverte du milieu ordinaire pour l'utilisateur.

Cet objectif devra tout le long de l'expérience être vérifié pour constater un bon état physique et moral de l'utilisateur en stage. La réussite d'expériences dans l'entreprise permet de mettre en confiance les Responsables et d'instaurer au sein des équipes de travail une dynamique d'insertion, facteur de valorisation sociale et morale. Dans ce contexte, les entreprises partenaires représentent un support majeur d'aide à l'insertion des personnes en situation de handicap et permettent d'atteindre parfois des objectifs très intéressants (Contrat de mise à disposition et recrutement en CDI).

3-2-4 Mener des actions au sein de l'établissement et de son réseau.

A l'ESAT du Pech-Blanc, des actions aussi doivent être programmées pour développer la démarche d'insertion en milieu ordinaire. D'abord, la Direction doit réaffirmer dans son engagement qualité la mission majeure d'insertion en milieu ordinaire recherchée par l'établissement. Dans le prolongement des directives de l'Association de la Croix-Rouge Française, des orientations stratégiques sur cette mission seront précisées et développées dans le futur projet d'établissement qui est actuellement en phase de réécriture. Dans l'équipe éducative, une sensibilisation et une information devront être menées pour que chacun

comprene l'importance de l'action et de l'intérêt de son application. Les divers professionnels de l'ESAT (Chef de service, moniteurs, Educatrice Spécialisée, Assistante Sociale et chargée d'insertion professionnelle en projet) devront par leurs actions permettre l'avancée de la démarche recherchée malgré les contraintes occasionnées (par exemple : la perte de bons éléments dans les effectifs qui peut perturber le bon fonctionnement des ateliers et la bonne situation financière de l'établissement). Meilleurs seront les résultats et donc la satisfaction des usagers si toutes les forces de l'institution (avec le soutien de l'Association) tendent vers cette recherche d'autonomie et d'insertion en milieu ordinaire. Pour nous aider dans cette voie, il faudrait pouvoir s'appuyer sur un réseau de partenaires complémentaires qui pourra nous apporter l'aide à notre action pour une meilleure réussite.

Ces partenaires devront apporter par leurs expériences et leurs spécificités un soutien pertinent à notre action dans le but de favoriser l'insertion de la personne en situation de handicap en milieu ordinaire. On pourra trouver et concrétiser des partenariats intéressants avec des organismes d'insertion, de formation, d'accueil et d'accompagnement tel que : CAP EMPLOI, POLE EMPLOI, AGEFIPH, SAVS, M.D.P.H...

3-2-5 Envisager la création d'un poste de Chargée d'Insertion Professionnelle.

L'énumération des diverses actions à mener pour assurer l'insertion des travailleurs de l'ESAT du Pech-Blanc met en évidence un problème majeur de disponibilité et de temps pour l'équipe socio-éducative de l'établissement.

En effet, en plus de l'activité d'animation et de suivi en atelier, il est demandé aux professionnels d'intervenir en entreprise et auprès des usagers pour développer la démarche d'insertion.

Cet aspect de l'activité des responsables d'équipe provoque un défaut d'efficacité d'une part dans la réalisation des opérations de production avec toutes les obligations qui en découlent (délais, qualité, devis, développement activité, réunions institutionnelles...) et dans l'accompagnement de la personne et la réalisation de son projet (formation, autonomie sociale, soutien, insertion en milieu ordinaire).

Il faut donc, pour permettre au responsable d'équipe de se recentrer sur ses opérations, la création d'un poste de Chargée d'Insertion Professionnelle qui prendra en charge les diverses actions précisées auparavant pour favoriser les expériences en milieu ordinaire. Ce professionnel de l'insertion interviendra auprès des acteurs de la démarche et sera le représentant de l'établissement pour cette mission auprès des intervenants extérieurs.

Comme je l'ai précisé auparavant, la Chargée d'Insertion Professionnelle interviendra auprès des usagers (préparation, suivi, accompagnement, formation, projet professionnel...), des chefs d'entreprises (contact, information, sensibilisation, adaptation, évaluation...), des professionnels de l'ESAT (stimulation, information, accompagnement, formation), de l'institution (retour sur la situation, orientations démarche qualité et institutionnelles) et des partenaires extérieurs (rencontre, travail en réseau, collaboration, réflexion...). Sa mission sera essentiellement dirigée vers le développement d'expériences en milieu ordinaire et donc l'évolution de la satisfaction des usagers de l'E.SAT du Pech-Blanc.

Dans un premier temps, il va falloir pour la Direction motiver une demande de création de poste de chargée d'insertion auprès de l'A.R.S. Suite à un accord favorable, nous pourrons procéder au recrutement et à la mise en place du service insertion pour procéder au développement des actions d'insertion vers le milieu ordinaire au sein de l'établissement de l'ESAT du Pech-Blanc.

LES APPORTS DE CE QUESTIONNEMENT SUR L'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE

Pour conclure sur ce mémoire, je tiens à préciser que l'action-recherche présentée et développée dans ce document, complétée par des apports théoriques et pratiques lors des 2 années de formation DPITSH a permis de faire évoluer l'objectif d'insertion en milieu ordinaire à l'ESAT du Pech-Blanc. En effet, les diverses démarches engagées et développées lors de cette période de formation ont amené des changements individuels et collectifs pour les personnes de l'établissement qu'elles soient usagers accompagnés ou travailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte de l'insertion professionnelle en milieu ordinaire.

Dans le prolongement de l'existant, l'établissement s'est progressivement orienté vers cette démarche en structurant et en organisant cette action vers le milieu ouvert et vers un épanouissement de la personne en situation de handicap. Celle-ci a pu, par l'étude réalisée, trouver une écoute et une attention sur leurs envies et leur projet individuel pour devenir acteur et participer à des expériences en milieu méconnu, voir inconnu. Cette phase de découverte doit correspondre à une nouvelle évolution et à un épanouissement favorable si la préparation et l'organisation sont bien réalisées.

Là, mon travail m'a apporté un cadre et un positionnement professionnel de chargée d'insertion, facteur de réussite et d'initiative vers une insertion optimale.

Je vais maintenant conclure par un relevé et un descriptif sur les points forts du temps d'étude et de formation effectués. J'ai pu vérifier le bien-fondé et la pertinence de l'objectif recherché de l'insertion professionnelle en milieu ordinaire des usagers de l'ESAT : les travailleurs en situation de handicap de l'ESAT du Pech-Blanc se sont tous exprimés sur le sujet de l'insertion professionnelle en milieu ordinaire et se sont montrés intéressés pour la moitié d'entre eux favorables à cette perspective. Celle-ci apparaît pour eux une bonne façon d'évoluer globalement sur le plan professionnel et social pour une meilleure reconnaissance et valorisation personnelle. Il leur a été rappelé que cette démarche correspond à une des 2 missions d'un ESAT et qu'ils ne sont pas contraints à s'orienter vers cette démarche. Ceci pour rassurer les usagers qui se sont montrés anxieux et réticents à chercher une orientation vers le milieu ordinaire.

Cette action ne concernera et n'intéressera que les usagers qui veulent et qui peuvent envisager des expériences en entreprise. Sachant que toute décision n'est pas décisive et que des changements peuvent intervenir et modifier le projet professionnel de l'utilisateur accompagné suivant les situations.

Dans l'équipe pluridisciplinaire et aussi à la Direction de l'établissement, l'idée de faire évoluer la population accueillie vers le milieu ouvert a été confirmée, notamment lors des réunions institutionnelles, lors de l'écriture du projet d'établissement, lors de la définition des objectifs principaux de la démarche qualité. Il a été confirmé et validé qu'à l'avenir l'établissement, conformément aux directives légales, devra se diriger vers une démarche globale d'insertion en milieu ordinaire et favoriser au mieux la réalisation d'expériences en entreprises.

J'ai pu aussi découvrir et développer un réseau de partenaires en lien avec l'action recherchée. Les divers contacts effectués lors de la recherche de terrain m'a permis de créer et de développer un réseau de partenaires professionnels et sociaux sur lequel je peux dorénavant m'appuyer pour mettre en œuvre la démarche d'insertion. En effet, les questionnaires réalisés, les entretiens et les rencontres effectués, les informations données aux différents acteurs de l'insertion professionnelle en milieu ordinaire m'a permis de dégager une liste de partenaires qui va me permettre de développer efficacement l'action recherchée.

Notamment le listing d'entreprises avec les responsables et les besoins recensés qui me permet de trouver des opportunités pour des expériences possibles. Les informations données par la plaquette réalisée et complétée par mes explications sur le terrain, ont permis de présenter notre établissement et nos prestations et le moment venu de permettre de répondre à des attentes professionnelles adaptées. Maintenant, je reçois des appels de chef d'atelier ou de

R.R.H. contactés lors de l'étude, qui me sollicitent pour trouver des solutions à leur besoin ou pour étudier des adaptations, des organisations ou des réponses à leur demande professionnelle en lien avec l'insertion des travailleurs en situation de handicap.

Une relation de confiance s'est instaurée qu'il faudra conserver et conforter pour une meilleure collaboration dans les expériences réalisées sur site. Sur un autre plan, j'ai rencontré lors de ma recherche des partenaires extérieurs qui peuvent m'apporter une aide suivant les difficultés rencontrées ou m'informer sur des aspects méconnus de l'insertion, par exemple les conseillers de CAP EMPLOI, la chargée d'insertion de l'IME, les professionnels du SAVS, les conseillers de l'AGEFIPH... Ces professionnels de l'insertion m'ont informée de leurs actions et de leurs apports possibles pour notre démarche d'insertion professionnelle en milieu ordinaire des usagers de l'établissement. Je peux ainsi m'appuyer sur leurs conseils si le besoin s'avère nécessaire et trouver ainsi des réponses à mes questionnements ou à des freins existants.

J'ai pu découvrir les usagers de l'ESAT et préciser avec eux leurs projets individuels personnalisés, le temps de parole donné lors des entretiens aux usagers de l'établissement leur a donné la possibilité de s'exprimer et de donner leur avis. Ils ont pu ainsi apporter leurs connaissances et leurs interrogations concernant des expériences en milieu ordinaire.

Ils ont trouvé une écoute pour une meilleure reconnaissance et une attention plus importante. A travers ces rencontres, j'ai pu découvrir leurs personnalités avec des caractéristiques différentes et variées sur le niveau d'étude, la situation familiale, les expériences réalisées, les passions et les attentes. Je peux maintenant mieux définir un projet personnalisé car je connais mieux leurs atouts et aussi leurs difficultés.

Ils savent aussi maintenant à qui s'adresser concernant leur projet professionnel et notamment celui d'aller en milieu ordinaire. J'ai été pendant cette période de recherche le référent de cette action avec toutes les démarches qui en découlent (actions de formation, évaluation professionnelle, suivi de stage ou de mise à disposition, recherche de poste, réalisation de C.V. ou de courrier, réalisation de dossier d'insertion...). Une relation de confiance s'est alors instaurée au fil des rencontres et des démarches réalisées pour une meilleure prise en compte de l'objectif final d'insertion. Un aspect important de la démarche a été d'intégrer le plus tôt possible les usagers de l'ESAT du Pech-Blanc dans la démarche par une information globale (réunion d'atelier, réunion d'établissement, démarche qualité, réunion C.V.S...) et individuelle (entretien de projet individuel, période de stage...) pour les

mobiliser dans l'action recherchée et les situer régulièrement acteur du projet. J'ai pu définir et comprendre la situation et l'environnement de la personne en situation de handicap.

Avec les apports théoriques reçus lors de cette période de formation DPITSH au CCB de Bretagne, avec les diverses recherches bibliographiques réalisées et avec les observations réalisées en milieu ordinaire dans les entreprises et administrations locales, j'ai découvert et réalisé le contexte dans lequel évolue la personne en situation de handicap.

J'ai ainsi trouvé et remarqué des situations de stigmatisation et de liminalité où la personne en situation de handicap doit évoluer et suivre un chemin semé d'embûches. Ces freins à une insertion complète dans la société et dans l'entreprise doivent régulièrement être forcés et levés pour permettre l'épanouissement de la personne en situation de handicap.

Confrontée à des problèmes de représentation, l'usager d'ESAT doit affronter un cadre hostile et doit combattre des aprioris et des idées reçues.

Cela a été un moment important de ma démarche de chargée d'insertion, de favoriser l'acceptation de la personne en situation de handicap dans un groupe de travail à sa juste dimension comme toute personne à part entière, d'optimiser la communication dans le groupe malgré des déficiences handicapantes et permettre un épanouissement individuel, facteur de bien-être et d'évolution favorable.

Malgré des réussites encourageantes, j'ai constaté concrètement le concept de liminalité de la situation de la personne en situation de handicap défini par GOFFMANN et rappelé par A. BLANC dans son ouvrage présenté de ce dossier. Car en effet, la personne en situation de handicap se trouve dans un état permanent entre un contexte d'insertion complète et un état d'exclusion totale. Le travailleur en situation de handicap ne se trouve en effet jamais dans ces 2 situations extrêmes. Il s'agit alors pour nous, de favoriser au mieux la concrétisation d'un état d'insertion le plus favorable possible et de permettre son maintien.

D'autre part, j'ai pu gagner en professionnalisme et trouver une posture professionnelle de chargée d'insertion (auprès des entreprises et dans l'équipe pluridisciplinaire de l'ESAT). Dans l'équipe pluridisciplinaire et aussi auprès de la Direction et des usagers de l'ESAT du Pech-Blanc, j'ai pu m'affirmer comme le référent professionnel de l'insertion en milieu ordinaire.

Par mes acquis de connaissances sur le sujet et les expériences pratiques réalisées, j'ai pu gagner en légitimité sur le projet d'insertion et ainsi trouver une posture professionnelle dans le groupe de travail et auprès des intervenants extérieurs.

Que ce soit dans la démarche qualité ou dans l'écriture du projet d'établissement, j'ai apporté ma contribution sur l'action de l'insertion et sur la nécessité d'inscrire cette démarche dans un projet vivant et ambitieux. Je me suis tout de suite portée volontaire sur les perspectives d'évolution et de recherche de cette démarche vers l'extérieur, implication personnelle appuyée et soutenue par la Direction de l'établissement.

Je souhaite maintenant avec l'aide et les apports des acteurs de l'établissement concrétiser sur le terrain et dans les entreprises locales des insertions réussies et favorables à l'épanouissement des usagers concernés. Notamment en devenant la chargée d'insertion professionnelle, qu'il faudra recruter dès l'accord de l'ARS. Sur l'obtention pour l'ESAT du Pech-Blanc de places « hors les murs ». Pour cela, par cette formation suivie et par cette action-recherche réalisée, je me suis positionnée comme candidate à ce poste et la Direction de l'établissement semble y porter un intérêt favorable.

Dans un autre contexte, celui de l'entreprise et du milieu ordinaire, j'ai pu là aussi apporter les connaissances acquises concernant l'insertion des travailleurs en situation de handicap lors de la formation et de la recherche.

J'ai pu ainsi renseigner les interlocuteurs lors des entretiens et des visites en entreprise. Ceci a initié auprès des R.R.H. ou encore des Directeurs, une réflexion sur les atouts et les possibilités d'accueillir au sein de leurs équipes des personnes « différentes ».

Cette posture professionnelle m'a apporté un crédit sur un sujet maîtrisé avec des capacités à accompagner les responsables d'entreprises dans une démarche d'insertion.

Je dois maintenant, pouvoir apporter le soutien nécessaire pour favoriser la réussite du projet d'insertion (il faut gagner la confiance du responsable d'entreprise et faire en sorte de la garder pour permettre la réussite de la démarche).

En conclusion, je peux constater, qu'au cours de ces 2 années passées en formation, des premiers résultats favorables et encourageants ont été obtenus par des nouvelles expériences

en entreprise, des retours en formation réussis ou encore d'élaborations de projets professionnels vers le milieu ordinaire.

Mais, je dois aussi rappeler les expériences non abouties car des usagers se sont retrouvés face à des difficultés majeures d'insertion et des situations de mise à disposition se sont trouvées écourtées et arrêtées.

Pour cela, il faudra dans ma position future de chargée d'insertion professionnelle rester vigilante et optimiste sur l'évolution des usagers suivis, sur l'accompagnement et le maintien dans l'emploi en entreprise et se souvenir que rien n'est acquis et que toute situation propose un objectif ambitieux de développement mais aussi consciente des risques économiques (situation du marché du travail local) et privés (situation personnelle et familiale).

L'objectif d'insertion professionnelle en milieu ordinaire demeure pour un travailleur en situation de handicap en ESAT un tremplin pour un épanouissement personnel et mérite une attention particulière de tous les professionnels de l'établissement dans sa construction, son suivi et sa réussite finale.

TABLE DES MATIERES

Index des signes.....	p.4
Avant-propos.....	p.6
Introduction générale.....	p.8
PREMIERE PARTIE : L'INCLUSION PROFESSIONNELLE AU PECH-BLANC UNE DYNAMIQUE PROFESSIONNELLE DIFFICILEMENT EMERGENTE...	p.10
Introduction.....	p.10
1.1 LE CADRE ASSOCIATIF.....	p.10
1.2 PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	p.10
1.2.1 Les ressources humaines.....	p.12
1.2.2 Les missions de l'ESAT.....	p.17
1.2.3 Personnes accueillies.....	p.18
1.2.4 Le projet personnalisé de la personne en situation de handicap	p.22
1.2.5 Les évolutions législatives.....	p.23
1.3 L'ESAT : SES REPNSES A LA DEMANDE D'INCLUSION.....	p.26
1.3.1 L'ESAT : Le travail comme support.....	p.26
1.3.2 La formation et le développement des compétences : démarche vers le milieu ordinaire.....	p.27
1.3.3 La demande de la Direction de l'ESAT et la mission institutionnelle/légale ne sont pas entièrement réalisées.....	p.28
1.3.3.1 Institutionnelle	p.28
1.3.3.2 Légale.....	p.29
1.3.4 Définition intra-muros du projet individuel.....	p.30
1.3.5. Les forces en présence et les freins existants.....	p.31
1.3.5.1 Les difficultés rencontrées et les freins à l'insertion chez l'utilisateur.....	p.31
1.3.6. Les difficultés rencontrées et les freins à l'insertion chez l'utilisateur.....	p.31
1.4. LA PROBLEMATIQUE : Proposer un projet pour l'insertion en milieu ordinaire	p.32
1.5 Les mots-clefs de l'insertion.....	p.35
1-5-1 La personne en situation de handicap.....	p.35
1-5-2 L'insertion de la personne en situation de handicap.....	p.37
1-5-3 Les projets professionnels d'insertion en milieu ordinaire.....	p.39
1-5-4 La préparation de la personne en situation de handicap au milieu ordinaire.....	p.41
1-5-5 Le Milieu Ordinaire.....	p.44

1-6 Les missions d'accompagnement et d'insertion des ESAT.....	p.46
DEUXIEME PARTIE : LE PROJET D'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE :	
BIEN CONNAITRE LES USAGERS ET LES ENTREPRISES.....	p.48
2-1 Elaboration d'un projet professionnel en milieu ordinaire pour les usagers de l'ESAT du Pech-Blanc.....	p.49
2-1-1 L'enquête auprès des usagers de l'établissement (un temps d'écoute)	p.50
2-1-2 Présentation du public concerné par l'enquête : les travailleurs en situation de handicap de l'ESAT du Pech-Blanc.....	p.50
2-1-3 L'enquête auto administrée écrite auprès des usagers.....	p.51
2-1-4 L'entretien (enquête administrée) en face à face et les premiers résultats.....	p.53
2-2 ENQUETE AUPRES DU MILEU ORDINAIRE.....	P.55
2-2-1 Le marché de l'emploi et les secteurs d'activité de Montauban.....	p.56
2-2-2 L'enquête auprès des entreprises et administrations locales et premiers résultats...p.58	
2-2-3 Rencontres, entretiens et premiers résultats avec les employeurs.....	p.59
2-3 UNE ENQUETE POUR UN PLAN D'ACTION EN FAVEUR DE L'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE.....	p.60
TROISIEME PARTIE : LES DIFFICULTES ET LES RESOLUTIONS PAR UNE PROPOSITION DE PLAN D' ACTIONS POUR FAVORISER L'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE.....	p.61
3-1 Les difficultés perçues par les usagers et les entreprises.....	p.60
3-1-1 Difficultés rencontrées auprès des usagers.....	p.62
3-1-1-2 La personne en situation de handicap confrontée à ses difficultés d'insertion...p.63	
3-1-1-3 Le travail facteur de reconnaissance sociale et de réussite professionnelle.....p.63	
3-1-1-4 La formation professionnelle en réponse aux besoins des entreprises.....	p.64
3-1-2 Difficultés rencontrées auprès des entreprises.....	p.65
3-1-2-1 L'information et la préparation des entreprises.....	p.65
3-1-2-2 Les aides à l'insertion et l'Obligation d'emploi des personnes en situation de handicap en entreprise.....	p.66
3-1-2-3 Le contexte économique et le marché de l'emploi local en difficulté.....	p.66

3-1-3 Difficultés rencontrées auprès de l'établissement.....	p.67
3-1-4 Le parcours vers l'emploi en milieu ordinaire.....	p.67
3-2 Proposition d'actions sur certains points d'amélioration.....	p. 68
3-2-1 Mener des actions pour une meilleure préparation des usagers de l'ESAT.....	p.69
3-2-2 Mener des actions de formation professionnelle adaptées auprès des Usagers de l'ESAT.....	p.69
3-2-3 Mener des démarches auprès des entreprises.....	p.70
3-2-4 Mener des actions au sein de l'établissement et de son réseau.....	p.71
3-2-5 Envisager la création d'un poste de Chargée d'Insertion Professionnelle.....	p.72

LES APPORTS DE CE QUESTIONNEMENT SUR L'INSERTION

EN MILIEU ORDINAIRE.....	p .73
Table des matières.....	p.79
Références bibliographiques	p.82
Références internet	p.84
Annexes.....	p.85

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Articles

- L'article L. 146-3 du code de l'action sociale et des familles
- Article 5 de la directive 2000/78 du 27 novembre 2000 en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail
- Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), « Les établissements et services pour adultes handicapés - Résultats de l'enquête ES 2010 », mai 2013.
- Avis 1397 du Conseil National du Travail : O.C.D.E. – Questionnaire sur l'aide publique à la formation professionnelle continue, CNT, le 26 avril 2002).
- Source DARES. Document d'études. Accès à l'emploi et qualité de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés en milieu ordinaire de travail. N° 126. Juin 2007.

Revues

- Christophe Baret : la formation permanente des travailleurs handicapés : vers une nouvelle place du travail dans les missions médico-sociales ? Revue française de science sociale juillet septembre 2013.
- Hamzaoui M., « Le travail social et la gestion de la catégorisation des Trajectoires », Revue Travail, Emploi, Formation TEF-ULB, n°3/2002,
- Agefiph (2016), « Le tableau de bord national – Emploi et chômage des personnes handicapées », n° 2016-2, juin
- PLATEFORME RSE, France stratégie, 2008 ; L'emploi des travailleurs handicapés : recommandations.
- Benichou S., Levesque C., Payoux J. et Sabatier H. (2015), Les recommandations du défenseur Des droits aux grandes entreprises. Guide pratique, agir pour l'égalité dans l'emploi, Défenseur des droits aux grandes entreprises. Guide pratique, agir pour l'égalité dans l'emploi, Défenseur des droits, décembre.
- Ipsos pour Fondamental et Klesia (2014), Perception et représentation des maladies mentales

Statistiques et résultats d'enquêtes

- Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), « Les établissements et services pour adultes handicapés - Résultats de l'enquête ES 2010 », mai 2013.
- Avis 1397 du Conseil National du Travail : O.C.D.E. – Questionnaire sur l'aide publique à la formation professionnelle continue, CNT, le 26 avril 2002).

Ouvrages

- BLANC Alain, (2006), Le handicap ou le désordre des apparences, Paris, Armand Colin, 255 p.
- GUERIN Francis, LAVILLE Antoine, DANIELLOU François, DURAFFOURG Jacques, KERGUELEN Alain, (1997), Comprendre le travail pour le transformer-La pratique de l'ergonomie, Lyon, Editions de l'ANACT, collection outils et méthodes, 287 p.
- KORENBLIT Patrick (Dir), Carole NICOLAS, Hélène LEHONGRE, (2003), Construire son projet professionnel...à partir du bilan de compétences, Issy-les-Moulineaux, ESF Editeur, Collection formation permanente, 223 p.
- LOHER-GOUPIL Arlette, (2004), Autonomie et handicap moteur-Représentations et accompagnements, Lyon, Les éditions de la Chronique Sociale, 147 p.
- ZRIBI Gérard, (2008), L'avenir du travail protégé-Les E.S.A.T. dans le dispositif d'emploi des personnes handicapées, Rennes, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, troisième édition, 160 p
- BLANC et H-J STIKER (1998), L'insertion professionnelle des personnes handicapées en France, Désolée de BROUWER.
- Gérard ZRIBI, L'avenir du travail protégé-Les E.S.A.T dans le dispositif d'emploi des personnes handicapées, p.71.
- El Hayek, dir. Illettrisme et monde du travail, La Documentation française, Coll. « En toutes lettres », Paris, 2000.
- Stiker, Henri-Jacques. « Les personnes en situation de handicap dans l'entreprise », Reliance, vol. no 19, no. 1, 2006, pp. 34-41.
- Sociologue, Isabelle Ville anime le Programme Handicaps et Sociétés de l'EHESS

Rapports

Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales, « La prise en charge du handicap psychique », août 2011.

Blog

blogavocat.fr

Site Web

www.senat.fr

www.cairn.info

www.croix-rouge.fr

www.handicap.gouv.fr

www.leviaduc.fr

www.legifrance.gouv.fr

www.handiplace.org

www.handicap.fr

www.service-public.fr

www.service-public.fr

www.legifrance.gouv.fr

www.vie-publique.fr

www.inegalites.fr

www.economie-cornouaille.com

www.défenseurdesdroits.fr

www.assemblee-nationale.fr

www.informations.handicap.fr

www.touteurope.eu

www.europa.eu

www.cnt-nar.be

www.lire-et-ecrire.be

www.cnt-nar.be

www.legifrance.gouv.fr

www.ladocumentationfrancaise.fr

www.senat.fr

ANNEXES

Annexe 1 : Guide des enquêtes	P. 86
Annexe 2 : Questionnaire auprès des usagers	P.87
Annexe 3 : Questionnaire sur l’insertion en Milieu Ordinaire / Réponses des usagers ...	P. 88
Annexe 4 : Entretien Usagers	P. 95
Annexe 5 : Enquête auprès du milieu ordinaire pour l’insertion des usagers de l’E.S.A.T.	P.96
Annexe 6 : Résultats des entretiens avec les usagers	P. 96
Annexe 7 : Enquête auprès du milieu ordinaire (tableau synthèse des réponses)	P. 113
Annexe 8 : Le parcours vers l’emploi en milieu ordinaire des usagers de l’ESAT.	P. 118

ANNEXE 1 : GUIDE DES ENQUETES.

Pour réaliser mon action-recherche sur le terrain, j'ai décidé de mener des enquêtes auprès des 2 acteurs principaux de la démarche : les usagers de l'ESAT du Pech-Blanc et les entreprises locales.

1- Auprès des usagers de l'établissement, j'ai souhaité connaître leur avis sur le projet et donc je leur ai proposé de remplir un questionnaire de 5 questions (annexe 2) où ils vont pouvoir s'exprimer par écrit selon leur capacité à le faire sur leur motivation à évoluer vers le milieu ordinaire. Pour plus d'ambition et afin de répondre à l'ensemble des personnes accueillies à l'ESAT, j'ai réalisé 52 questionnaires.

Ensuite, pour pouvoir préciser les attentes et programmer une démarche constructive, j'ai rencontré les usagers qui se sont exprimés favorablement à des expériences en milieu ordinaire. J'ai donc effectué 25 entretiens de 30 minutes environ.

2- Auprès des entreprises locales, j'ai voulu découvrir le tissu économique local et proposer un questionnaire (en annexe 5) aux différents dirigeants d'entreprises contactés. Là aussi, pour être le plus large possible, j'ai expédié par courrier une lettre d'explication, une plaquette de présentation et l'enquête à 110 entreprises et administrations du secteur économique de Montauban.

Ensuite, pour pouvoir préciser les besoins et les attentes des Chefs d'entreprise, j'ai pu rencontrer sous forme d'entretien d'une heure environ les 12 dirigeants qui se sont montrés intéressés par ma démarche d'insertion de la personne en situation de handicap.

Les résultats qui sont sortis de ces questionnaires et entretiens permettent de mettre en évidence des informations majeures des attentes, des souhaits, des besoins ou encore des interrogations (résultats que vous pouvez consulter en annexe 3, 7 et 8 dans les pages suivantes) formulées par les usagers et les entreprises locales.

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE AUPRES DES USAGERS.

Nom et Prénom : Date :

- Enquête sur l'insertion en milieu ordinaire -

- 1- Avez-vous déjà travaillé ou réalisé une expérience en Milieu Ordinaire ?

- 2- Si oui, dans quelle entreprise et sur quelle activité ?

- 3- Souhaitez-vous réaliser des expériences en Milieu Ordinaire ?

- 4- Si oui, qu'attendez-vous de ces interventions en Milieu Ordinaire ?

- 5- Si oui, sur quelle activité ou quelle entreprise souhaitez-vous exercer ?

- 6 Si oui, quelle expérience souhaitez-vous suivre ? visite ? Stage ? Mise à disposition ?

- 7 Si non, pourquoi vous n'êtes pas intéressés par cette démarche en Milieu Ordinaire ?

- 8 Observations

**ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE SUR L'INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE /
REPNSES DES USAGERS.**

NOM- PRENOM GROUPE 1	Avez-vous déjà réalisé une expérience en M.O. ?	Souhaitez-vous réalisé des expériences en M.O. ?	Quelles expériences ? Quelles activités ?
P.	OUI	OUI	STAGE
J.G.	OUI	OUI	STAGE, MAD
C.	OUI	NON	(STAGE INFO.)
L.	ABSENT	ABSENT	ABSENT
B.	OUI	NON	
J.P.	OUI	NON	
G.	OUI	NON	DEPART EN RETRAITE PROCHE
M.	OUI	OUI	
G	NON	NON	
V	ABSENT	ABSENT	ABSENT
A.	OUI	OUI	MAD (activités de l'ESAT)

D	NON		
S.	NON	NON	
S	OUI	OUI	STAGE
BILAN (12)		5	
NOM- PRENOM GROUPE 2	Avez-vous déjà réalisé une expérience en M.O. ?	Souhaitez-vous réalisé des expériences en M.O. ?	Quelles expériences ? Quelles activités ?
A.	OUI	OUI	INDUSTRIE
T.	OUI	OUI	
M.	OUI	NON	STAGE EN ELECTRONIQUE
J.F.	OUI	OUI	STAGE, MAD (CUISINE, BATIMENT)
P.	OUI	OUI	STAGE
C.	OUI	OUI	MAD
J.Y.	OUI	OUI	MAD (CHAUFFEUR- LIVREUR)
L.	ABSENT		
V.	NON	NON	
D.	OUI	OUI	MAD

C.	ABSENT		
A.	OUI	OUI	MAD
BILAN (10)		8 70%	
NOM- PRENOM GROUPE 3	Avez-vous déjà réalisé une expérience en M.O. ?	Souhaitez-vous réaliser des expériences en M.O. ?	Quelles expériences ? Quelles activités ?
I.	NON	OUI	STANDARD
E.	NON	OUI	STAGE
S.	OUI	?	?
E.	OUI (STAGE)	?	
F.	OUI	NON	RYTHME DE TRAVAIL ?
B.	OUI	NON	
C.	OUI		
M.	NON	OUI	
M.L.	OUI	OUI	VISITE, STAGE (bureautique, textile)

P.	OUI	NON	
T.	NON	NON	
BILAN (11)		4 (36,37%)	
NOM- PRENOM GROUPE 4	Avez-vous déjà réalisé une expérience en M.O. ?	Souhaitez-vous réaliser des expériences en M.O. ?	Quelles expériences ? Quelles activités ?
G.	OUI	OUI	STAGE, MAD, CONTRAT ? (saisie, archive ...)
N.	NON	NON	
A.	OUI	OUI	MAD, CONTRAT (accueil, secrétariat)
L.	OUI	OUI	STAGE, MAD, CONTRAT (manutention, magasinier)
I.	NON	NON	
V.	NON	NON	PLUS TARD ?
E.	OUI	NON	
F.	OUI	OUI	STAGE, MAD
C.	OUI	NON	

S.	OUI	OUI	STAGE, MAD, CONTRAT
E.	OUI	NON	NON
S.	OUI	OUI	STAGE, MAD, CONTRAT
G.	OUI	OUI	STAGE, MAD, CONTRAT (restauration)
E.	OUI	OUI	MAD, CONTRAT
J.L.	OUI	OUI	MAD
P.A.	NON	NON	OUI (VISITE)
L.	NON	NON	NON
S.	OUI	OUI	STAGE
BILAN (17)		9 (52.94%)	

Synthèse / résultats de l'enquête

Souhaitez-vous réaliser des expériences en Milieu Ordinaire ?

Atelier 1 : 12 réponses / 5 positives.

Atelier 2 : 10 réponses / 7 positives.

Atelier 3 : 11 réponses / 4 positives.

Atelier 4 : 17 réponses / 9 positives.

50 réponses / 25 positives

50 %

ANNEXE 4 : ENTRETIEN AUPRES DES USAGERS.

NOM : date :

1 / ETAT CIVIL (âge, mode d'hébergement, moyen déplacement, environnement social et familial ...) :

2 / PARCOURS SCOLAIRE / FORMATION / DIPLOME :

3 / PARCOURS PROFESSIONNEL / MILIEU ORDINAIRE / TRAVAIL ADAPTE :

4 / PROJET PROFESSIONNEL / DE VIE :

5 / LOISIRS / PASSIONS :

**ANNEXE 5 : ENQUETE AUPRES DU MILIEU ORDINAIRE POUR L'INSERTION
DES USAGERS DE L'ESAT**

Nom établissement : Effectif : Date :

1 Employez-vous des travailleurs en situation de handicap dans votre établissement ?

2 Avez-vous un accord d'entreprise sur l'insertion des personnes en situation handicap ?

3 Etes-vous à jour de l'obligation d'emploi des personnes en situation handicap ?

Connaissez-vous votre contribution d'emploi des travailleurs en situation de handicap ?

4 Quel est votre taux d'emploi de personnes en situation handicap ?

5 Connaissez-vous les mesures d'aide à l'insertion des personnes en situation handicap ?

6 Rencontrez-vous des besoins en personnel ? Sur quelles activités ?

7 Connaissez-vous notre établissement (l'ESAT du Pech-Blanc) et nos actions en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap ?

8 Souhaitez-vous une rencontre avec notre chargée d'insertion professionnelle ?

Personne à contacter ?

9 Observations ?

Annexe 6 : résultats des entretiens avec les usagers de l'E.S.A.T.

NOM PRENOM	AGE	HEBERGEMENT	MODE DE TRANSPORT	NIVEAU SCOLAIRE	EXPERIENCE PROFESSIONNELLE
M	33	FOYER HEBERGEMENT T	BUS	COLLEGE	ESAT 1998
S					Stage en restauration en 2009. MAD en groupe au CA (M.S.E.)
A	43	PRIVE	BUS	CAP PEINTURE BATIMEN T	ESAT 1998 MAD SIBI, J.P.R AUTOMOBILE

PRENOM	PROJET PROFESSIONNEL	LOISIRS	NIVEAU DANS LE PARCOURS VERS LE M.O.
M	STAGE OBSERVATION (coiffure, voiture) STAGE EN COIFFURE 10/04/2017	THEATRE VOITURE	2
S	Poste assis ou partiel		2
A	MAD INDUSTRIEL	TENNIS DE TABLE, CINEMA	3

p	23	PRIVE	BUS	Collège CFG, brevet
J.G	47	PRIVE	BUS	BEP CAP « « Maintenance machines bureau »
J.Y	52	PRIVE	PERMIS AUTO	BEP COMMERCE BTS COMPTABILITE
D	39	PRIVE	BUS	CM2

ESAT 2008 Stage médiathèque, secrétariat, vente/commerce	Formation UBO (équivalent bac général) M.O. artistique (comédien, mannequin), enseignement	ECRITURE EQUITATION LECTURE	2
ESAT 1988 Stage maintenance, reprographie, imprimerie, post-marquage	MAD REPROGRAPHIE, IMPRIMERIE INFORMATIQUE		3
ESAT 1998 MO chauffeur/livreur Basculeur/peseur Agent de sécurité	MAD Chauffeur/livreur		3
ESAT 1993 MAD EA APF / HEMA	MAD (en groupe)	Randonnée, voyage	3

P	45	FOYER HEBERGEMENT	BUS	Collège
A	24	PRIVE	PERMIS AUTO	CAP HORTICULTURE
J.F	40	PRIVE	PERMIS AUTO	CAP (niveau) Peintre en bâtiment
M.L	54	PRIVE	BUS	BEPC

ESAT 1990 MAGASIN VERT (VENTE, MISE EN RAYON)	STAGE Menuiserie Mécanique auto		2
ESAT 2011 MAD (ESAT TOURS) KIABI (rayonnage vêtements) MAIRIES (espaces verts-serres)	ORIENTATION EN M.O. Horticulture Industriel Tertiaire Prévoir visites	INFORMATIQUE PHILATELIE	2
ESAT 1995	«Evaluer mes capacités» VISITE, STAGE, MAD Informatique	CINEMA, JEUX VIDEOS, SPORT, VOYAGE	2
ESAT 1994 Conditionnement poisson (usine DZ) Entretien (clinique DZ) Hôtesse d'accueil (centre de cure)	Stage/MAD Secrétariat Textile « voir ailleurs » « respirer »		2

A	45	PRIVE	PERMIS AUTO	CAP « Couture industrielle » CAP « couture tailleur »	ESAT 2002 Lingère – Lycée – restauration administrative, service vétérinaire. couturière.
M	22	PRIVE	BUS	CM2	ESAT 2010 Peinture en bâtiment
E	27	FOYER HEBERGEMENT	BUS	CM2	ESAT 2005

MAD/CDI Hôtesse d'accueil Standardiste Secrétariat Préparation BAC pro « accueil, relation des usagers et des clients » GRETA		3
Stage/MAD Animalerie Antiquité/brocante Industriel Peinture bâtiment	MUSCULATION	2
STAGE DECOUVERTE ACTIVITE A DEFINIR	PISCINE	2

A	56	PRIVE	PERMIS AUTO	
C	34	PRIVE	VOITURE SANS PERMIS	CAP Employé collectivités
G	40	PRIVE	BUS	CM2 / CPPN / formation paillage chaises

ESAT 2008 PLUSIEURS EXPERIENCES EN MO	MAD OU EMBAUCHE INDUSTRIE		3
ESAT 2011 Stage MAPAD PLEYBEN, pressing Montauban, MAPAD, usine de conditionnement MAD E.A.	MAD INDUSTRIE TERTIAIRE		2

ESAT 2006 STAGE GEANT AGROALIMENTAIRE	STAGE/MAD/ CONTRAT RESTAURATION/ SERVICE EN SALLE INDUSTRIEL SAISIE	SPORT/TIR A L'ARC INTERNET	3
--	--	---	----------

S	48	PRIVE	BUS	CM2 CAP « paysagiste » non obtenu
G	42	PRIVE	BUS	DEUG anglais (niveau) BAC LITTERAIRE BTS TOURISME (première année)
S	30	PRIVE	BUS	Collège

ESAT 2010 ENTRETIEN GOLF DE L'ODET (4 ANS) ACCIDENT DU TRAVAIL EN 2003	STAGE POSTE ASSIS TEMPS PARTIEL « voir ailleurs »	TIR AU PISTOLET	2
ESAT 2009 NETTOYAGE TRAIN (3 semaines) AGENT DE SERVICE MAPAD (1,5 an)	« j'ai changé d'avis sur le MO, + riche, + intéressant » STAGE/MAD/ CONTRAT SAISIE/SECRETARIAT/ STANDARD	MUSIQUE (violon) anglais	3
ESAT 2012 STAGE ECOLE MATERNELLE STAGE RESTAURATION	STAGE AUPRES DES ENFANTS ECOLE / GARDERIE / CRECHE		2

L	38	PRIVE	BUS	CAP BOULANGERIE (niveau)	ESAT 2008 DEM7 (DEMOLITION) MENAGE/ENTRETIEN ESPACES VERTS AGROALIMENTAIRE TRANSPORT TESTUD (CHARGEMENT DE CAMIONS) E.A.
S	40	PRIVE	PERMIS AUTO	CAP/BEP CUISINE	PLUSIEURS EXPERIENCES EN RESTAURATION (CUISINIER)
F	34	PRIVE	BUS	Préparation CAP « CANAGE/ PAILLAGE »	ESAT 1998 STAGE HORLOGERIE/EBENESTERIE/CUISINISTE MAD INDUSTRIELLE

STAGE/MAD/ CONTRAT MANUTENTION AIDE AUX TRANSPOTS INDUSTRIEL STAGE NETTOYAGE/MAGASINAGE CHEZ D.MEDICA DU 2 AU 5 AVRIL	AIRSOFT (Président d'une association)	2
Stage et MAD CHAUFFEUR/LIVREUR	SPORT CINEMA MUSIQUE	2
« connaître et apprendre autre chose (autres expériences) » STAGE et MAD MONNAIE, COLLECTION BIJOUTERIE/HORLOGERIE (REPARATION) INDUSTRIEL ANIMALERIE	COLLECTION DETECTION METAUX	3

J.L	52	PRIVE	PERMIS AUTO	CAP BOBINEUR	ESAT 1988 STAGE CASINO MAD
I		FOYER HEBERGEMENT	BUS		
E	39	PRIVE	BUS	CM2	ESAT 2007
T	51	PRIVE	PERMIS AUTO	COLLEGE	ESAT CONTRAT AUTRET SALAISSON, MECANIQUE AGRICOLE, MERCEDES

STAGE ET MAD COMMERCE/SPAR LA GARE/CASTORAMA STAGE SAPIAC	RUGBY	2
--	--------------	----------

		2
MAD/CONTRAT LOUPOT MILIEU INDUSTRIEL		3
STAGE, MAD MISE EN RAYON, INDUSTRIEL		2

ACTIVITES RECHERCHEES	NOMBRE D'USAGER INTERRESSE
Industriel	10
Voiture	2
Coiffure	1
Comédien	1
Enseignement	1
Reprographie	1
Chauffeur/livreur	2
menuiserie	1
Horticulture	1
Tertiaire	5
informatique	4
textile	1
animalerie	2
Brocante/antiquité	1
Peinture en bâtiment	1
Restauration/service en salle	1
Ecole/garderie/crèche	1
Manutention/aide aux transports	1
Monnaie/collection	1
Bijouterie/horlogerie	1
commerce	2
Association sportive	1

Age moyen : 38,38 ans (de 22 ans à 56 ans).

Mode d'hébergement : appartement privé : 22. Foyer d'hébergement : 4.

Mode de déplacement : permis auto : 8 + 1 (voiture sans permis) / BUS : 17.

Formations / Etudes suivies : CAP « peintre en bâtiment » (2) / BEP - CAP « Maintenance machines bureau »

BEP COMMERCE - BTS COMPATIBILITE / CAP HORTICULTURE - CAP

PAYSAGISTE / CAP « couture industrielle » - CAP « couture tailleur » / CAP Employé

collectivités / CAP « CANAGE/ PAILLAGE » (2) / DEUG anglais (niveau) / BAC

LITTERAIRE / BTS TOURISME (première année) / CAP BOULANGERIE (niveau) /

CAP/BEP CUISINE / CAP BOBINEUR.

Annexe 7 : Retour des enquêtes réalisées en Milieu Ordinaire

NOM établissement	ACTIVITE	SITUATION	CONTACT	SOUHAITE UNE RENCONTRE	BESOINS/POSTES
1 ANOVO	INDUSTRIE L	4.86 % (Objectif fin 2015 : 6 %)	Mme T.	OUI	ACTIVITES COMMERCIALES
2 APEM	COMMERC E	A JOUR 6 %	Mr O. B.	NON	
3 BOUYER	TERTIAIRE/ INDUSTRIE L	A JOUR 6 %		NON	
4 DACOTA	INDUSTRIE FABRICATIO N	A JOUR	MR L. G.	NON	SAISIES INFORMATIQUE NETTOYAGE PIED PYLONE

5 GUIMA PALFINGER	INDUSTRIE	A JOUR 6 %	MR L.	OUI	
6 INRAP	TERTIAIRE	A JOUR 6 %	Mme B..	OUI	STAGE OU RECRUTEM ENT ANNONCE SITE
7 NIKITA	(Industriel)	NON ASSUJETTI	Mme D.	OUI	
8 REXEL	Fabrication Industriel	Prêt de 6 %	Mme B. Mr C.	OUI	PREPARATI ON MONTAGE MAILING
9 SIBI	Fabrication de machine (Industrie)		Mr E.	OUI	CLASSEME NT VISSERIE IMPLANTA TION ARMOIRE
10 JPR AUTO	Garage	Non assujetti	Mme C. Mme M.	OUI	Entretien
11 NUTRIBIO	Industriel	4 %		NON	

12 INTERSPORT	MAGASIN	6.34 %		NON	
13 HENRIOT	TERTIAIRE	6 %		NON	
14 CAPIC	INUSTRIEL		Mr F.	OUI	POSTE MONTAGE COFFRET ELECTRIQUE
15 CITEOS	INDUSTRIEL		MR T. MR B.	OUI	REPARATION GUIRLANDES NOËL
16 ACTUAPLAST	INDUSTRIEL	6 %		NON	
17 LOUPOT	INDUSTRIEL		MR R.	OUI	

18 CGAC	TERTIAIRE		MME G.-V.		
19 METRO	TERTIAIRE	5.29 % (région Tarn et Garonne)	MR D'H.	OUI	MISE EN RAYON CAISSE PETITS BRICOLAGES
20 D. MEDICA	TERTIAIRE		MR J.	OUI	Nettoyage/ Désinfection/ Vérification/ Reconditionnement lits médicalisés/ Aide magasinage/ petites réparations
21 MOENNER LITERIE	INDUSTRIEL	6 %	MR G.	OUI	Assemblage mécanique / conditionnement / reprographie / tâches administratives
22 ORANGE	TERTIAIRE		MR A.	OUI	
23 ITES	TERTIAIRE			NON POUR L'INSTANT	
24 CLPS	TERTIAIRE	4,14 %			SECRETARIAT FORMATION PROFESSIONNELLE

Etablissements contactés et questionnés : 111.



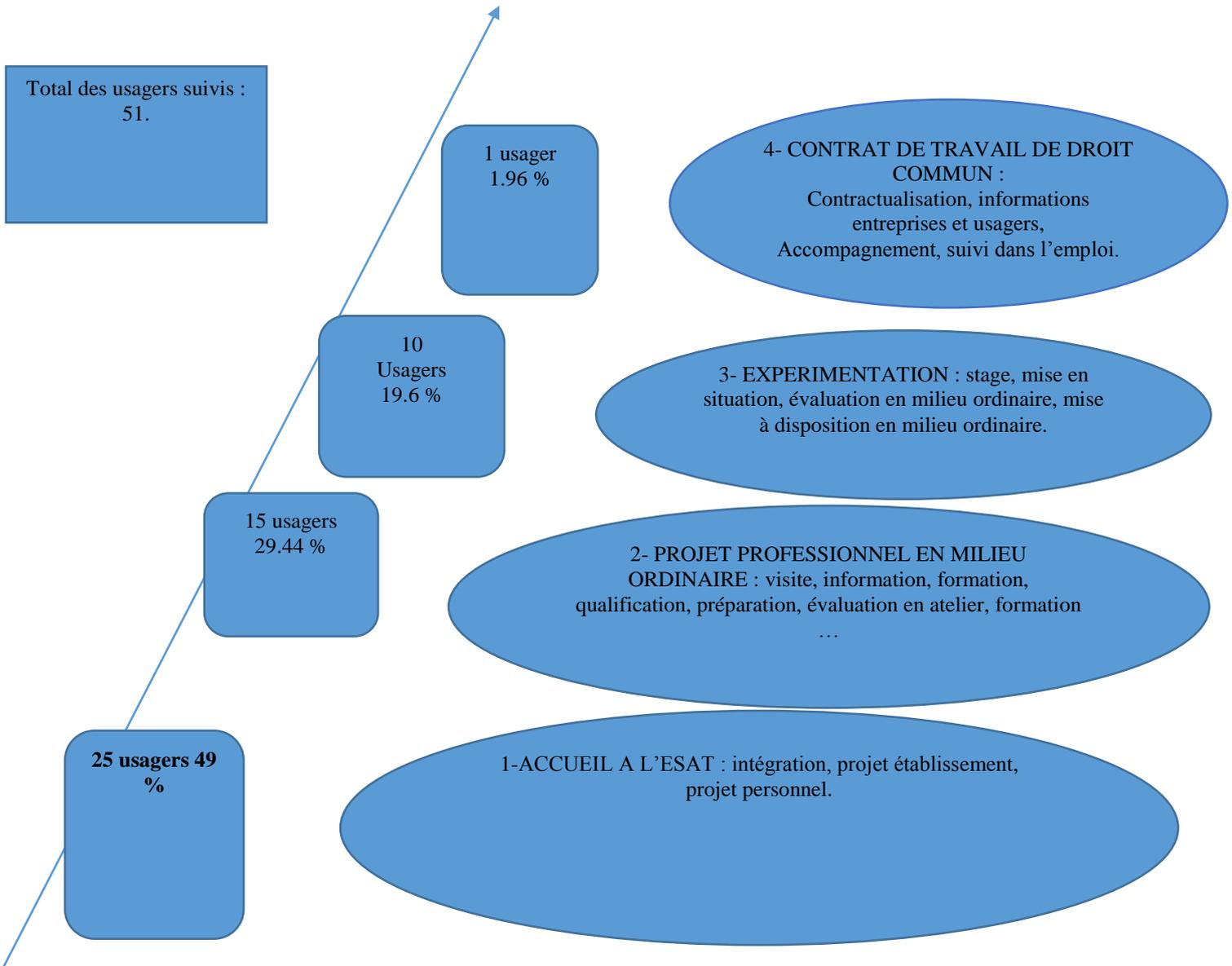
Taux de retour : 22.52% (au 02 / 12 / 2018)

Retour questionnaires : 25.

**Entreprises favorables à des expériences (stage, mise à disposition ou autres) –
entreprises à recontactées pour développement :**

ANOVO, APEM, BOUYER, DACOTA, GUIMA PALFINGER, INRAP, NIKITA, REXEL,
SIBI, J.P.R AUTOMOBILE, NUTRIBIO, INTERSPORT.

Annexe 8 : Le parcours vers l'emploi en milieu ordinaire en 4 étapes / SITUATION AU 02/12/2018



Mots-clés

La Personne en situation de handicap, l'Insertion, le Projet, la Préparation, le Milieu Ordinaire et l'Etablissement et Service d'Aide par le Travail.

Synthèse

Comment favoriser l'insertion en milieu ordinaire d'usagers d'ESAT et notamment à l'ESAT du Pech-Blanc (82) ? La réponse à cette interrogation doit permettre d'apporter des solutions à l'épanouissement de la personne en situation de handicap et de la mener à une insertion réussie dans une recherche optimale de prise de confiance, de valorisation et de réalisation personnelle.

La valeur « travail » en atelier à l'ESAT du Pech-Blanc et en entreprise va favoriser ce développement personnel, moral et psychologique, voir physique pour un mieux-être individuel et pour une place à part entière dans la société.

Dans ce mémoire, après un temps de parole donné aux usagers et une enquête de terrain, des recommandations et des propositions sont formulées pour développer une démarche d'insertion en milieu ordinaire en rapport avec la réalité du monde de l'entreprise et de ses difficultés.

L'important dans cette action sera de mettre en adéquation les attentes et les capacités individuelles d'une part avec les besoins et les particularités professionnelles du milieu ordinaire d'autre part.

Pour y arriver, un plan d'actions est recommandé et programmé qui doit permettre aux usagers d'accéder à des expériences en milieu ordinaire (visite, stage, expérimentation, mise à disposition ou encore recrutement).

Le déroulement de ces actions (de formation, de préparation, de qualification, d'expérimentation ou encore d'évaluation) se réalisera au rythme individuel et collectif de l'établissement en prenant en compte le rythme de chacun (pour une bonne retombée de tous les acteurs dans la démarche) et les contraintes de la production (des délais et de la qualité demandés).

Pour animer et suivre l'avancement de ces actions vers la mission d'insertion en milieu ordinaire à l'ESAT du Pech-Blanc, il sera intéressant et important d'envisager la création d'un service avec un poste de chargée d'insertion professionnelle qui sera le représentant et le garant de cette action dans l'établissement auprès des différents acteurs, partenaires et gestionnaires.

Ce mémoire permettra un cheminement vers le développement de l'insertion en milieu ordinaire à l'ESAT du Pech-Blanc et vers un remaniement de l'établissement pour une meilleure qualité de service.

Ce projet audacieux et motivant va pouvoir créer une dynamique individuelle et institutionnelle à l'ESAT du Pech-Blanc de Montauban (82) pour une meilleure offre d'aide et d'accompagnement des travailleurs en situation de handicap accueillis dans l'établissement.