

CCB

Collège Coopératif
en Bretagne

DPITSH

**Chargé de projets d'insertion professionnelle
des travailleurs en situation de handicap**

Certification professionnelle de niveau II

délivrée par l'établissement Collège Coopératif en Bretagne

(J.O. du 12/05/2011 – Code NSP 332p.)

Une personne-ressource pour favoriser l'employabilité
des travailleurs en situation de handicap :
le chargé de projet d'insertion

Présenté et soutenu publiquement par :

Christophe CARRÉ

Promotion 22

Tutrice : 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.

E mail : 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

Établissement d'enseignement supérieur technique privé, laïque et associatif conventionné avec l'université Rennes 2

REMERCIEMENTS

Les premières personnes que je tiens à remercier sont Brijit et Matthieu des copains sur qui j'ai pu compter régulièrement dans la réalisation de ce mémoire.

Un grand merci à Nelly ma tutrice pour ses conseils avisés et pour ses recadrages réguliers.

Je remercie l'ensemble de mes camarades de la promotion 22. Étant peu nombreux, je me permets de les citer. Merci à Anne-Laure, Béatrice, Benjamin, Sophie et Véronique pour leurs soutiens.

Merci à ma femme et mes enfants pour m'avoir supporté durant ces moments difficiles.

Merci à Christelle, Marylène et à Véronique pour leurs conseils et leurs lectures.

Merci à Vanessa, Sébastien, Gwénola et à mes collègues pour leurs échanges et leurs soutiens.

Merci aux différents intervenants (e)s de la promotion qui m'ont fait partager leur passion et qui ont permis de nombreux échanges très constructifs.

Merci aux nombreuses personnes qui ont pris le temps de répondre au questionnaire.

Je remercie également Christelle, Sandrine et Juliette du Collège Coopératif pour leurs aides concernant les tâches administratives et logistiques.

Un merci à ma responsable de service et au directeur d'AGORA Services de m'avoir permis d'effectuer cette formation.

Mes derniers remerciements s'adressent à François-Marie FERRÉ qui m'a permis d'intégrer cette formation du DPITSH.

Mes excuses à celles et à ceux que j'aurais pu oublier.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS.....	2
SOMMAIRE.....	3
GLOSSAIRE.....	4
AVANT-PROPOS.....	8
INTRODUCTION.....	10
1ère partie : L'environnement professionnel.....	12
1. AGORA Services.....	12
2. Le réseau et les partenaires.....	25
3. Le Conseiller en Insertion Professionnelle.....	38
4. La question de recherche et les hypothèses.....	45
2ème partie : La théorie.....	47
1. L'employabilité.....	47
2. Des dispositifs pour chaque situation.....	53
3ème partie : L'enquête de terrain, le plan d'action et les perspectives.....	61
1. Méthodologie de l'enquête.....	61
2. Résultats et analyses.....	64
3. Le plan d'action.....	68
CONCLUSION.....	77
TABLE DES MATIÈRES.....	79
BIBLIOGRAPHIE ET SOURCES.....	83
ANNEXES.....	86

GLOSSAIRE

AAH Allocation Adulte Handicapé

ACI Ateliers et Chantiers d'Insertion

ADAPEI Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés

ADVP Activation du Développement Vocationnel et Personnel

AEMO Action Éducative en Milieu Ouvert

AFPA Association pour la Formation Professionnelle des Adultes

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

AI Association Intermédiaire

AQTA Auray Quiberon Terre Atlantique

ASE Aide Sociale à l'Enfance

ATE Action Territoriale Expérimentale

BEP Brevet d'Etudes Professionnelles

BMSP Bilan Médico socioprofessionnel

BOE Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi

CAE Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi

CAF Caisse d'Allocations Familiales

CAP Certificat d'Aptitude Professionnelle

CAQ Contrat d'Accès à la Qualification

CARSAT Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail

CCAS Centre Communal d'Action Sociale

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

CDDI Contrat à Durée Déterminée d'Insertion

CER Contrat d'Engagement Réciproque

CIE Contrat Initiative Emploi

CIP Conseiller en Insertion Professionnelle

CLI Commission Locale d'Insertion

CLPS Coopérer pour La Promotion Sociale

CNFPT Centre National de la Fonction Publique Territoriale

CPA Centre de Production Alimentaire

CPAM Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPF Compte Personnel de Formation
CPO Centre de Pré Orientation
CQP Contrat de Qualification Professionnelle
CSAPA Centre de Soins d'Accompagnements et de Prévention en Addictologie
CSE Conseil Social et Économique
CUI Contrat Unique d'Insertion
DACC Dispositif d'Accompagnement aux Compétences Clés
DELF Diplôme d'Etudes en Langue Française
DRIP Dispositif Régional d'Insertion Professionnelle
ECCP Evaluation des Compétences et des Capacités Professionnelles
EI Entreprise d'Insertion
ELIPPS Équipe Liaison Intersectorielle Précarité Psychiatrie
EOS Equipe d'Orientation Spécialisée
EPSM Etablissement Public de Santé Mentale
ESAT Etablissement de Services d'Aide par le Travail
ESH Entreprise Sociale pour l'Habitat
ETTI Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion
FJT Foyer des Jeunes Travailleurs
FLE Français Langue Etrangère
FSE Fonds Social Européen
FIPHP Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique
GPEC Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences
GRH Gestion des Ressources Humaines
IAE Insertion par l'Activité Economique
LSF Langue des Signes Française
MDA Maison Départementale de l'Autonomie
MDPH Maison Départementale des Personnes Handicapées
MOOC Massive Open Online Courses
MOVE MOBilisation Vers l'Emploi
MSA Mutualité Sociale Agricole
NTIC Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication

OETH Obligation d'Emploi des Personnes Handicapées
OIT Organisation Internationale du Travail
OPCA Organisme Paritaire Collecteur Agréé
ORP ORientation Professionnelle
OVAL Objectif VALorisation
PBF Plan Bretagne Formation
PCH Prestation de Compensation du Handicap
PDI Plan Départemental d'Insertion
PEC Parcours Emploi Compétences
PI Pension d'Invalidité
PLIE Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
PMSMP Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel
POP Prestation d'Orientation Professionnelle
PPI Prestation Préparatoire à l'Insertion
PPS Prestation Ponctuelle Spécifique
PRAPS Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins
PRITH Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés
PRFPH Plan Régional pour la Formation des Personnes Handicapées
PSH Personne en Situation de Handicap
QPV Quartier Prioritaire de la Ville
RH Ressources Humaines
ROME Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois
RQTH Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
Rsa Revenu de solidarité active
RSDAE Restriction Substantielle des Droits d'Accès à l'Emploi
SAMETH Service d'Aide au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés
SEB Stage Evaluation Bilan
SIAE Structure de l'Insertion par l'Activité Economique
SMIC Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance
SPIP Service Probatoire d'Insertion Professionnelle
SRISP Service de Réadaptation et d'Insertion Sociale et Professionnelle
TH Travailleur Handicapé

TRE Techniques de Recherches d'Emploi

UBS Université de Bretagne Sud

UDAF Union Départementale des Associations Familiales

UEROS Unité d'Évaluation, de Ré entraînement et d'Orientation Sociale

VAE Validation des Acquis de l'Expérience

VHC Virus de l'Hépatite C

VIH Virus de l'Immunodéficience Humaine

AVANT-PROPOS

Un accident de la vie m'amène à avoir envie d'accompagner dans leurs parcours les personnes en difficultés sociales et professionnelles.

En effet, je suis victime d'un accident domestique (en 1983, j'avais alors neuf ans). D'abord, il me dessert car je subi de nombreuses moqueries. Ensuite, j'apprends à vivre avec ce « handicap » (qui n'est ni nommé ni reconnu) et enfin, j'en fais une force pour me construire. Je comprends que vivre avec un handicap n'empêche pas d'avancer ni même de réussir dans sa vie personnelle et professionnelle.

C'est peut-être cette aventure ou mésaventure qui me fait rencontrer durant mon parcours professionnel des personnes en lien avec le handicap.

Je rencontre tout d'abord Patrice FONDIN¹, délégué général de l'association HANDISUP² de Nantes en 2001. Il m'aide à nommer et faire reconnaître mon handicap avec la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (de 2001 à aujourd'hui). Il me permet de travailler en emploi jeune (en tant que bénéficiaire de la RQTH) pendant quelques années comme "accompagnateur d'intégration". Cet emploi consiste à accompagner l'intégration et le suivi du parcours des étudiants en situation de handicap dans les études supérieures.

Ce travail me permet de mieux comprendre la notion de handicap (les déficiences, les personnes en situation de handicap) et de m'enrichir humainement au contact des nombreuses personnes rencontrées durant ces années.

Je constate et vis les avancées législatives en matière de handicap (droits des usagers) avec l'arrivée de la loi 2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui place la personne handicapée et sa famille au cœur du dispositif (livret d'accueil, charte des droits et libertés, contrat de séjour...) ; puis avec la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances (création des Maisons Départementales des Personnes Handicapées, droit à la compensation, scolarité, emploi...).

Pour des questions de rapprochement familial, je démissionne de mon poste à HANDISUP en 2009.

¹Patrice FONDIN a intégré le DUPITH au CCB sur la promotion n°4 en 1995-1997.

²Handisup Nantes est une association créée en 1990. Son objectif est de promouvoir l'intégration de tous les étudiants et usagers des universités dans tous les cycles d'études et dans l'ensemble des établissements d'enseignements supérieurs, de favoriser l'emploi et les conditions de vie des personnes handicapées au sein des universités et des établissements supérieurs.

J'arrive en Bretagne et plus précisément à Lorient. Je rencontre Luis RAMIREZ responsable du collectif de Kerfléau³ à Caudan⁴.

Au vu de mon parcours, il me propose un emploi de Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP) à l'association RÉSONANCE⁵. J'occupe ce poste pendant quatre années.

J'accompagne des personnes vivant avec des maladies chroniques évolutives (Virus de l'Immunodéficience Humaine (VIH), Virus de l'Hépatite C (VHC)...). Les personnes bénéficient de la RQTH avec une orientation « marché du travail ». Au travers de formations et de rencontres professionnelles, je découvre le VIH et ce qu'il représente dans la société. En manque de repères sur cette fonction, je souhaite intégrer la formation de CIP. Luis RAMIREZ, m'en dissuade et me propose plutôt d'intégrer le Master Insertion de l'Économie Sociale et Solidaire (MIESS). J'effectue cette formation en deux années. Cela me permet de mieux comprendre l'Insertion par l'Activité Économique et m'outille dans mon travail de chargé d'insertion.

En 2013, mon emploi à l'association RÉSONANCE n'est pas prolongé pour des raisons économiques.

J'ai par la suite, intégré AGORA Services à Lorient en tant que CIP. Il s'agit d'accompagner les personnes suivies dans le dispositif du PLIE⁶ du Pays⁷ de Lorient. Ce dispositif se termine fin 2014.

L'association AGORA Services répond à un appel d'offre marché public du Département du Morbihan pour l'accompagnement des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (Rsa). Depuis fin 2014, j'occupe la fonction de CIP sur cette mission d'accompagnement.

Au sein de l'équipe, du fait de mes expériences personnelles et professionnelles et de mes préférences, je me retrouve identifié comme « référent handicap ».

Je participe à des modules de formations spécifiques au handicap dans le cadre du Programme Régional de Formation des Personnes Handicapées (PRFPH)⁸ afin de sensibiliser et informer l'ensemble des équipes emploi/formation à la notion de handicap.

³Le collectif de Kerfléau regroupe une dizaine d'associations. Pour chacune d'entre elles, l'objet social est de créer de l'activité à vocation professionnelle ou pas, mais dans des secteurs très diversifiés.

⁴Caudan est une commune du Morbihan en périphérie de Lorient. Elle fait partie du Pays de Lorient.

⁵L'association Résonance a pour objectif d'accompagner les personnes vivant avec des maladies chroniques évolutives (VIH, VHC) sur un aspect socioprofessionnel.

⁶Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi.

⁷Un Pays est un territoire caractérisé par une cohésion géographique, économique, culturelle ou sociale. Défini par la loi Voynet de 1999, il ne s'agit pas d'un nouvel échelon de collectivité territoriale mais d'un lieu d'action collective qui fédère des groupements de communes, des communes, des organismes socioprofessionnels, des entreprises, des associations..., autour d'un projet commun de développement.

⁸Cf charte en annexe 1.

INTRODUCTION

Le travail d'accompagnement que j'effectue en qualité de chargé d'insertion professionnelle auprès de personnes bénéficiaires du Rsa se pose en amont de l'accès à l'emploi et ou la formation. Avec la personne, nous évoquons le projet professionnel (défini ou non) et travaillons ensemble sur les problématiques rencontrées (freins périphériques à l'emploi). Ces difficultés peuvent relever du domaine du logement, de la compréhension de la langue, de la parentalité et pour la majorité de la santé. En effet, je constate que les problématiques de santé au sens large constituent le plus gros frein à l'insertion. Certains bénéficiaires dont les difficultés sont durables pourraient prétendre du fait de leur parcours professionnel et personnel antérieur à la RQTH voire à l'AAH. Seulement, elles n'ont pas été repérées ni informées de leurs droits en matière de handicap.

Ainsi, j'oriente la personne vers des dispositifs qui permettront l'évaluation, l'auto-évaluation, la construction de projet. Il s'agit d'accompagner la personne dans les validations d'étape tout au long du parcours, jusqu'à l'insertion professionnelle durable. A chacune des étapes de son parcours d'accompagnement, la personne peut se heurter à ses propres limites, à celles institutionnelles. La validation de l'inaptitude, l'accès au milieu protégé, ou le besoin de résolution préalable de questions sociales peuvent également affecter le parcours.

Malgré l'accompagnement proposé et les outils mis à disposition, l'insertion pérenne de ce public se révèle difficile. Les résultats restent insuffisants en termes d'insertion professionnelle. L'accès à l'emploi prévu au départ peut devenir une exclusion du fait de la dégradation du marché de l'emploi, du risque de chômage, de la pauvreté, du handicap et de l'isolement social (notion d' « inemployable » selon Serge EBERSOLD⁹).

La notion d' « inemployabilité » à laquelle je suis confronté apparaît clairement en contraste avec les objectifs (acquisition des compétences) de l'ensemble des outils existants. L'ensemble de ces outils, dispositifs et réseaux ne permettent pas toujours de répondre aux exigences d'employabilité réelle des personnes accompagnées. Pour comprendre les raisons de ces difficultés, j'ai développé, dans la monographie de première année de DPITSH, une description du paysage législatif et du rôle des acteurs de l'insertion professionnelle. L'objectif étant de définir les critères d'employabilité des personnes accompagnées.

⁹Serge EBERSOLD est professeur en sociologie à l'Institut National Supérieur de formation et de recherche sur l'éducation des élèves handicapés et l'enseignement adapté (INSHEA, Paris).

Par ailleurs, il ne faut pas oublier que ces critères sont aussi définis par l'employeur en fonction de ses besoins et exigences propres.

De ce fait, mon rôle de personne-ressource passe alors par de la responsabilisation individuelle et collective afin de lever les idées reçues liées à une méconnaissance du handicap et ainsi faciliter le « vivre ensemble » et la diversité en entreprise (inclusion).

Le questionnement sur notre pratique professionnelle a permis en première année d'explorer le concept clé de l'employabilité. Cette recherche nous a éclairé sur le rôle majeur du chargé d'insertion.

Dans le cadre du dispositif Rsa, des questions importantes se posent quant à l'adéquation des moyens mis à disposition et l'insertion réelle du public. Comment articuler et optimiser les parcours ? Comment mieux articuler le travail en réseau et en partenariat des professionnels afin d'accompagner les personnes vers l'emploi pérenne ? Comment prendre en compte la réalité de l'employabilité définie par les employeurs ?

Pour tenter d'apporter des réponses à ces interrogations et réfléchir à des solutions, nous avons posé la question centrale suivante :

Comment le chargé de projet d'insertion professionnelle « personne-ressource » peut-il favoriser l'employabilité des personnes connaissant des problématiques de santé avec ou sans reconnaissance administrative liée au handicap ?

La première partie de ce mémoire présentera les différentes activités de l'association AGORA Services. Nous préciserons les conditions dans lesquelles nous exerçons les missions de CIP qui nous sont confiées. Nous décrirons les différents dispositifs d'accompagnement existants et utilisés sur le pôle emploi formation.

Dans la deuxième partie, le concept d'employabilité sera défini. Cela permettra de dégager des constats et de poser des hypothèses de travail.

Dans la troisième partie, un travail d'enquêtes nous amènera à mieux comprendre les attentes des professionnels de l'insertion (hors champ du handicap) et des personnes accompagnées. L'analyse et le croisement des résultats, nous permettra de dégager un plan d'actions.

1ère partie : L'environnement professionnel

1. AGORA Services

La volonté qui animait les fondateurs de l'association¹⁰, tenait en quelques principes simples. Ils visaient à apporter des réponses pertinentes à la situation des nombreux jeunes confrontés aux mutations de grande ampleur qui caractérisaient la société française des années cinquante et soixante. C'est, à cette époque, l'inexistence de réponses institutionnelles pouvant accompagner ces populations dans leurs parcours qui motive les initiateurs du projet. Cela se concrétise par l'ouverture du Foyer pour Jeunes Travailleurs¹¹ (FJT) de COURBET en 1964 au terme d'un processus entamé en 1956. Au fil des années et des évolutions sociétales, AGORA Services persévère dans cette posture novatrice qui consiste à proposer des réponses permettant de combler des lacunes ou de compléter les dispositifs existants dans l'objectif de faciliter l'autonomisation et l'insertion sociale des jeunes de seize à trente ans. Ainsi, si l'association a étendu ses domaines d'activités au champ global de l'insertion professionnelle, c'est bien parce qu'elle a fait le constat, au début des années quatre-vingts, des changements radicaux et des difficultés d'accès au monde professionnel vécus par les jeunes. Destinées à l'origine aux jeunes résidents de ses structures, les activités liées à la formation et l'emploi se sont, depuis trente ans, largement développées et diversifiées pour répondre aux besoins nouveaux émergents. Cependant, les besoins vitaux des jeunes dans leur vie quotidienne, en particulier le logement, restent une préoccupation majeure d'AGORA Services. La problématique de l'habitat des jeunes nécessite une approche globale de leurs situations qui comprend la dimension de l'insertion professionnelle mais aussi leur épanouissement personnel et social.

¹⁰ Les statuts d'AGORA Services se trouvent en annexe 2.

¹¹ Un foyer pour jeunes travailleurs (également appelé foyer de jeunes ou habitat jeunes) est une résidence qui loue des chambres aux jeunes entre 16 et 25 ans (parfois 30 ans).

1.1. Les domaines d'activités

1.1.1. Le logement

L'association AGORA Services née d'un foyer de jeunes travailleurs s'adresse à toutes les générations.

Le résident doit trouver dans les résidences un logement répondant à deux exigences fondamentales : une prestation de qualité et un tarif adapté.

1.1.1.1. Au près des jeunes

AGORA Services offre un habitat temporaire à de jeunes adultes de seize à trente ans (salariés, stagiaires en formation, demandeurs d'emploi, étudiants). Les résidences sont situées sur la commune de Lorient (Morbihan).

- La résidence « les Grands Larges »

Il s'agit de la seule résidence à proposer des logements adaptés à la vie de couples.

Les logements T1bis et T2 sont des outils très intéressants dans le parc. Ils permettent l'expérimentation, le travail de l'autonomie des jeunes et la formation des futurs locataires.

Faciliter la transition entre les résidences et l'accès à un logement autonome, améliorer les passerelles entre les bailleurs sociaux et l'association pour fluidifier les parcours résidentiels doit constituer, un axe de travail prioritaire pour les équipes.

- La résidence « la Varangue »

Sa situation géographique (proche centre-ville), sa proximité avec le campus universitaire, en font une résidence plébiscitée.

- La résidence « le Sextant »

Sa situation centrale dans la ville (quartier de la gare), sa proximité avec tous les moyens de transports, constituent les points forts de cette résidence.

- La résidence « Courbet »

Lieu de première expérience de logement, Courbet accueille une population plus jeune que les autres résidences lorientaises. Le partenariat avec le Centre de Formation des Apprentis (CFA) de la ville de Lorient permet de proposer à ce public (à partir de seize ans) des conditions d'accueil adaptées à ses besoins (un accompagnement, des animations et un service de restauration).

Par ailleurs, la forte densité des activités du centre de formation conforte la vocation du site dans sa dimension d'accueil de jeunes en insertion sociale et professionnelle.

Les échanges et collaborations entre l'équipe de formateurs et l'équipe d'animation de la résidence apportent une plus-value indéniable à la notion de *vivre ensemble*. Ainsi un groupe de stagiaires en Prestation Préparatoire à l'Insertion (PPI), sous la responsabilité d'un formateur AGORA Services et en partenariat avec le lycée du Talhouet à Hennebont, a travaillé sur la mise en valeur des espaces verts de la résidence. Les locaux servent également de lieu de mise en situation pour les stagiaires de la formation (travaux de peintures, création de meubles et accessoires de décoration, restauration...).

- La résidence « Peraut »

La proximité avec la résidence Courbet, permet une évolution résidentielle pour des jeunes souhaitant une autonomie plus grande.

- La résidence d'Auray

Inaugurée en 2012, la résidence jeune d'Auray est aujourd'hui bien ancrée dans le paysage local. Elle accueille les jeunes en mobilité. En effet, la question des travailleurs saisonniers revient chaque année. Comment loger ces jeunes qui arrivent sur le territoire avec peu de moyens et des besoins spécifiques ?

La gestion locative d'un dispositif de « logements groupés accompagnés » à destination d'un public handicapé psychique stabilisé est confiée à la résidence jeune.

Cette opération réalisée en partenariat avec l'UDAF du Morbihan¹², chargée de l'accompagnement et l'Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) les Ajoncs, en tant que bailleur, fait suite à un appel à projet du Département du Morbihan.

¹²Créée par l'ordonnance du 3 mars 1945, modifiée par la loi du 9 juillet 1975, l'UDAF est une association loi 1901 reconnue d'utilité publique et présente dans chaque département. Ses missions sont inscrites dans le Code de la Famille.

Elle vise à proposer au public prescrit par la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) du Morbihan une solution résidentielle dans un cadre adapté. Les huit logements concernés sont situés dans l'immeuble d'habitation mitoyen de la résidence jeune d'Auray.

Au-delà de la mise à disposition du logement, de nombreux services sont proposés au sein des résidences pour favoriser l'installation ou le parcours résidentiel des jeunes :

- une équipe socio-éducative à l'écoute des besoins des résidents (assistance au montage des dossiers d'aide au logement, aides administratives, suivi des situations avec les partenaires éducatifs...),
- des espaces de convivialité (cafétérias, salle de détente...),
- un environnement résidentiel sécurisé (service de veille la nuit, accès des résidences par badge personnalisé...),
- des services pour faciliter la vie quotidienne (logement meublé et équipé, laverie, maintenance courante du logement, parking privatif...),
- un accès facilité aux outils de communications (zone Wi-Fi, prêt de matériel...).

Cette activité logement s'inscrit dans un cadre précis de commande publique : spécificité des résidences sociales FJT, contrat projet CAF, conventionnement de l'action socio-éducative par le Conseil Général, aide à la gestion locative sociale par l'État.

La contrepartie des financements est l'engagement de mener à bien l'accompagnement des publics accueillis, à le maintenir, à le faire évoluer selon les besoins identifiés et à en rendre compte aux financeurs selon des modalités précises et argumentées.

1.1.1.2. Au près des seniors

- La résidence « Lefort »

Le projet AGORA Services propose des alternatives permettant aux personnes de concilier l'aspiration légitime à vivre dans un environnement sécurisé et à bénéficier de services facilitant la vie quotidienne tout en conservant la plus grande autonomie et une liberté de choix à chaque

instant dans un environnement intergénérationnel. La qualité de l'équipement des logements correspond aux attentes du public.

Le développement et la professionnalisation des actions d'animation de la résidence seront poursuivis. De plus, ces activités pourront être proposées à des publics seniors non-résidents, soit par des partenariats avec des groupe constitués, soit à des individuels.

1.1.2. La restauration

Dans le cadre de son second métier, la restauration AGORA Services produit et distribue dans ses trois restaurants. La restauration se compose de quatre services.

1.1.2.1. Le Centre de Production Alimentaire (CPA)

Ce service gère la production des selfs d'AGORA Services, et des clients en repas livrés du service de la distribution externe. Il gère également les commandes pour fourniture en vivres crues des clients en assistance technique.

1.1.2.2. La distribution externe

Ce service est en charge de la relation client repas livrés et du suivi qualité des prestations et équipes.

1.1.2.3. La distribution interne

Ce service gère l'organisation des services en salle sur les établissements d'AGORA Services et les services liés aux prestations du service traiteur.

1.1.2.4. Le service traiteur

Ce service commercialise les prestations traiteur, dans les salles de l'association ou à l'extérieur, et s'occupe de la location des salles¹³ d'AGORA Services.

1.1.3. Le pôle formation et emploi

La spécificité de l'activité formation et emploi d'AGORA Services, repose sur sa multiplicité de dispositifs de formations et d'accompagnements.

Ce domaine d'activités compte quarante salarié(e)s, soit 22% de l'effectif global de l'association. Il est organisé par des dispositifs et/ou des prestations d'insertion, de formation, d'accompagnement à la formation professionnelle. Il mobilise des équipes pluridisciplinaires qui interviennent auprès des publics des Pays de Lorient, de Vannes, d'Auray, et sur d'autres sites, en fonction des marchés et conventions passées avec les commanditaires publics ou privés.

L'ensemble des prestations s'appuie sur les compétences du pôle administratif attaché au domaine d'activités formation et emploi qui permet de répondre aux exigences administratives et financières des cahiers des charges respectifs.

Attentifs à sauvegarder la cohérence des missions premières d'AGORA Services que sont l'accueil et l'accompagnement des personnes en mobilité et en transition professionnelle, les domaines d'activités ont été développés. Depuis plus de trente ans, le domaine d'activités de la formation et emploi, est présent dans le champ de l'insertion (en particulier auprès des publics jeunes), sur le Dispositif Régional d'Insertion Professionnelle (DRIP) et le Contrat d'Accès à la Qualification (CAQ), les savoirs fondamentaux (Compétences Clés), l'orientation, l'accompagnement et le placement de demandeurs d'emploi (surtout de longue durée), la réalisation de bilans de compétences, les formations diplômantes, qualifiantes et/ou certifiantes dans les métiers du tourisme, de l'hôtellerie-restauration, de l'aide à la personne, de l'informatique et de la bureautique.

¹³ Cf paragraphe 1.1.4.2 concernant la location de salles.

Comme nous l'avons présenté précédemment, les différentes activités d'AGORA Services répondent à des besoins pour les personnes tant sur la mobilité, la restauration, le logement, la formation qualifiante et l'insertion.

Nous allons dans les paragraphes suivants décrire les différents dispositifs d'accompagnement qui dépendent du pôle formation et emploi.

1.1.3.1. Le pôle administratif

Le pôle administratif assure le suivi administratif et financier des actions de formation. Il est composé de deux assistant(e)s de formation et d'un responsable. Les missions effectuées relèvent du suivi et de la gestion de l'ensemble des conventions et des contrats liés aux formations dispensées sur nos différents sites.

Dans son fonctionnement, le pôle administratif est une interaction entre l'interne (collaborateurs transversaux, direction) et l'externe (clients, prescripteurs, financeurs...).

Les compétences et le rôle de ce pôle ne cessent de se développer et s'adapter depuis 2012. Cela répond à des exigences croissantes des financeurs publics et privés (Conseil Régional de Bretagne, Pôle emploi, les OPCA...).

De ce fait, il s'agit de renforcer le contrôle et le suivi des actions, et de poursuivre l'appropriation de nouvelles procédures administratives en perpétuel changement.

Ses missions consistent à :

- suivre les stagiaires de leur entrée à la sortie via le logiciel SC-FORM,
- élaborer les indicateurs pertinents de gestion et suivre l'activité,
- contrôler et s'assurer de la conformité des dossiers et procédures exigées par les différents cahiers des charges.

1.1.3.2. Le pôle formation qualifiante et continue

Le pôle formation qualifiante et continue est composé d'un responsable, de deux chargé(e)s de développement, d'une référente pédagogique et d'une assistante commerciale.

L'association travaille avec une équipe de formateurs, qualifiés en pédagogie et experts métier (salariés ou prestataires).

Son champ d'intervention repose sur la formation professionnelle continue des salariés¹⁴ et des demandeurs d'emploi¹⁵ dans les domaines suivants :

- l'hôtellerie-restauration-tourisme et loisirs,
- la bureautique,
- la sécurité,
- les ressources humaines,
- le service à la personne (formation continue des professionnels intervenants auprès de personnes en situation de handicap, d'enfants et de personnes âgées, en structure ou au domicile).

AGORA Services est, également, habilitée par IPERIA¹⁶ sur l'ensemble de la formation des assistant(s) maternel(le)s et des salariés du particulier employeur.

Les activités de ce pôle englobent la réponse aux appels d'offres (Région et OPCA) et le développement de l'offre de formation qualifiante et continue auprès des entreprises du secteur privé, des assistant(e)s maternel(le)s, du salarié du particulier employeur et des collectivités territoriales. Les actions de formations sont réalisées en intra ou en inter-entreprises dans les locaux d'AGORA Services¹⁷ ou au sein des entreprises.

1.1.3.3. Le pôle insertion, accompagnement et mobilité professionnelle

Plusieurs dispositifs sont proposés :

- le Dispositif Régional d'Insertion Professionnelle (DRIP) de la Région Bretagne.

Ce dispositif s'adresse en majorité à un public jeune, sur les prestations PPI¹⁸, POP¹⁹ et les CAQ²⁰ à Lorient. Les parcours proposés sur ces prestations et les actions menées ont pour objectifs principaux d'accompagner les demandeurs d'emploi vers la formation qualifiante et l'emploi.

¹⁴Financement par les OPCA.

¹⁵Financement du Pôle Emploi dans le cadre du Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP), financement région dans le cadre du Plan Bretagne Formation (PBF).

¹⁶L'institut de professionnalisation des emplois de la famille IPERIA, dont la principale mission est d'assurer la formation des salariés employés par des particuliers afin d'accompagner leur professionnalisation.

¹⁷AGORA Services dispose d'un restaurant pédagogique, d'un appartement pédagogique, de matériel informatique et vidéo.

¹⁸Prestation Préparatoire à l'Insertion.

¹⁹Prestation d'Orientation Professionnelle.

²⁰Contrat d'Accès à la Qualification (suivis post-formation).

- les actions d'apprentissage des savoirs fondamentaux et de la lutte contre l'illettrisme, le dispositif régional Compétences Clés.

AGORA Services effectue cet accompagnement pour l'apprentissage des savoirs fondamentaux (le français, les mathématiques, les repères spatio-temporels, les raisonnements logiques). L'intervention s'effectue auprès de personnes d'origine étrangère (parcours 4 Français Langue Étrangère), de personnes en difficulté dans les acquis du quotidien (parcours 1) ou dans des difficultés ciblées dans la recherche d'emploi ou d'entrée en formation (parcours 2 et 3 du dispositif). AGORA Services est particulièrement investi et reconnu sur l'accompagnement des parcours 1 et 4.

L'association intervient par ailleurs sur ces thématiques d'apprentissage auprès des jeunes de la fondation d'Auteuil, pendant toute l'année scolaire, ainsi qu'auprès de salariés d'entreprises du bassin (formateurs référentiel clé²¹).

- Les chantiers d'insertion d'Hennebont, de Plouay et de Pontivy.

Il s'agit de l'accompagnement socioprofessionnel des salarié(e)s en insertion. Il s'effectue conjointement avec les encadrant(e)s des différents chantiers. Le salarié travaille sur son projet professionnel durant son contrat. Suite au chantier, l'accompagnement (si pas d'emploi) se poursuit avec un conseiller du Pôle Emploi, grâce aux préconisations et orientations définies au cours du contrat d'insertion.

- Objectif Valorisation : OVAL

Cette Action Territoriale et Expérimentale²² de la Région Bretagne, est cofinancée par le Département du Morbihan et le Fond Social Européen (FSE) pour la session de fin 2015.

Elle a pour finalité de permettre aux jeunes recensés en difficulté de santé psychique de se remobiliser vers la concrétisation d'un projet de formation et/ou d'emploi.

²¹Le socle de connaissances et de compétences CLE@ est constitué de l'ensemble des connaissances et des compétences utiles à maîtriser pour favoriser l'accès à la formation professionnelle et à l'insertion professionnelle. Ces compétences et connaissances sont également utiles à la vie sociale, civique et culturelle. <https://www.certificat-clea.fr/>

²²Les actions territoriales et expérimentales apportent une réponse sur-mesure pour faire face aux besoins d'un territoire ou de secteurs d'activité, proposer une offre de formation cofinancée en partenariat avec d'autres acteurs régionaux, mettre en œuvre les orientations prises par la région (plan de développement économique, contrat d'objectif...). Ces actions sont de trois types :

- formations pour les entreprises et les secteurs ayant des besoins en recrutement de personnels formés,
- formations pour favoriser l'insertion professionnelle,
- formations pour les salariés en Structure d'Insertion par l'Activité Économique.

Ils travaillent sur l'estime de soi, la confiance en soi, la valorisation de leur personne et de leurs compétences par le biais d'activités sportives, culturelles et artistiques, tout en garantissant un accompagnement psychologique.

- Le dispositif Évaluation des Compétences et des Connaissances Professionnelles (ECCP)

Il s'agit d'une prestation conventionnée par le Pôle Emploi. Elle s'effectue suite à une prescription du conseiller de la personne accompagnée sur dix-sept codes ROME²³ des métiers du tertiaire.

L'évaluation permet aux personnes d'évaluer des compétences correspondant à un métier.

Cette évaluation animée par les prestataires s'effectue sur une demi-journée ou une journée selon les métiers. Elle comprend trois phases :

- une phase d'information,
- une phase d'évaluation,
- une phase de bilan.

La synthèse et le bilan de l'évaluation seront déposés dans l'espace personnel des personnes (Pôle-Emploi.fr). Les personnes pourront utiliser ces supports dans le cadre d'un recrutement par exemple.

- Le bilan de compétences

Il débute à la signature d'une convention tripartite et d'un engagement qualité. La convention tripartite est établie entre l'organisme de bilans, l'utilisateur et l'organisme financeur. L'accompagnement tout au long du bilan s'effectue avec un conseiller référent, un psychologue du travail.

Les objectifs permettent aux personnes qui le souhaitent d'effectuer :

- un point sur leurs parcours,
- une identification des atouts, des compétences,
- une définition de projets cohérent au regard de son profil et des réalités du marché du

travail.

²³ Le code ROME est une référence donnée par le Pôle Emploi à un métier ou un type de métier. Ce code est issu du Répertoire Opérationnel des Métiers et de l'Emploi.

Cette démarche comprend trois phases conformément au cadre de loi qui régit la pratique du bilan :

- **la phase préliminaire d'accueil**,
- **la phase d'investigation** qui définit la connaissance de soi, la connaissance de l'environnement socioprofessionnel et le projet professionnel,
- **la phase de conclusion** qui permet d'aller « vers la réalisation d'un projet professionnel. »

Le bilan peut concerner des personnes en restriction d'aptitudes ou en situation de handicap (modul'hand : outil spécifique). Cette prestation a pour objectif d'apporter un éclairage médico-professionnel à la personne en situation de handicap et aux conseillers en charge de la réalisation du bilan de compétences.

Les bénéficiaires de la prestation sont les salariés des entreprises éligibles au bilan de compétences soit en tant que salarié en CDI, soit au titre d'une période d'activité en CDD et qui sont bénéficiaires de la loi du 11 février 2005²⁴, et/ou ont une demande de reconnaissance comme travailleur handicapé en cours, et/ou sont en arrêt maladie depuis plus de six mois.

Cette prestation a pour objectif d'apporter une évaluation fonctionnelle à la personne en situation de handicap et aux conseillers en charge de la réalisation du bilan de compétences dans l'un ou l'autre des cas suivants.

Les contre-indications liées au handicap réduisent les performances professionnelles et imposent une orientation nouvelle. Le problème de santé de la personne a une conséquence sur la capacité à tenir un poste de travail et met en péril l'activité professionnelle. Les contraintes de santé au travail doivent être prises en compte.²⁵

La notion de confidentialité est une priorité dans la démarche bilan et la structure est très attachée à la qualité de réalisation de cette prestation.

- Le Dispositif d'Accompagnement sur le Chemin des Compétences (DACC)

Ce dispositif a été mis en œuvre par le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) du Morbihan, en partenariat avec la Sauvegarde 56.

²⁴ Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. La loi de février 2005 est le principal texte sur les droits des personnes en situation de handicap, depuis la loi de 1975. Les toutes premières lignes de la loi rappellent les droits fondamentaux des personnes handicapées et donnent une définition du handicap.

²⁵ http://www.gref-bretagne.com/Public/publications_2011/webmaster/fongecif-ao.pdf

Il a pour objectif d'accompagner les détenu(e)s en fin de peine de la maison d'arrêt de Plœmeur à construire et valider leur projet professionnel pour préparer la sortie de prison dans les meilleures conditions.

- La Route de L'Emploi

Ce dispositif d'accompagnement de proximité innovant, s'exerce au sein des quatre quartiers retenus dans le cadre de la « politique de la ville » de Lorient : *Kerguillette, Bois du Château, Kervénanec et Polygone – Frébault*.

Une salariée accompagne les personnes dans leurs démarches de recherche d'emploi et les aide à se rapprocher au plus près de la réalité des entreprises.

- L'accompagnement socioprofessionnel du Département du Morbihan

Cinq chargé(e)s d'insertion interviennent à temps plein sur le dispositif Rsa dans le cadre d'un appel d'offres marchés publics. Cette prestation prévoit le suivi mensuel de quatre-vingts bénéficiaires du Rsa par un Conseiller en Insertion Professionnelle.

Les conseillers réalisent cet accompagnement dans le respect des procédures de l'appel d'offres avec l'appui d'une assistante technique (une par conseiller) du Département.

L'objectif principal de l'accompagnement s'appuie sur le projet professionnel de la personne. Le conseiller prend en compte les problématiques comme la mobilité, le logement, la santé dans l'élaboration du projet.

L'accompagnement se concrétise par un Contrat d'Engagement Réciproque²⁶ (CER) de neuf mois (renouvelable si besoin), à raison d'un entretien mensuel minimum, afin de coordonner les dispositifs mis en œuvre et d'ajuster le parcours.

Le conseiller utilise des techniques de conduite d'entretien adaptées à un public fragilisé et éloigné de l'emploi. C'est une relation de confiance, de partenariat et de travail qui peut s'établir, formalisée par le CER. Ce document détermine les modalités des engagements aussi bien du conseiller que de la personne suivie (notions de droits et devoirs).

Le Département s'attache à suivre toutes les situations et les préconisations, ainsi que le respect de la législation relative au Rsa.

²⁶Cf annexe 3.

L'accompagnement peut conduire le conseiller à mobiliser les assistantes sociales ou le *service d'action de santé* du département. Son champ d'expertise l'amène donc à travailler avec l'ensemble des partenaires de la formation et de l'insertion du département. Le dispositif d'accompagnement socioprofessionnel des bénéficiaires du Rsa a été complété par le nouveau marché obtenu pour le territoire d'AQTA (Auray Quiberon Terre Atlantique).

C'est dans le cadre de cette prestation d'appel d'offres que j'effectue mon travail de Conseiller en Insertion Professionnelle. Je reviendrai plus explicitement dans le paragraphe 3.2 sur mon champ d'intervention (territoire, public...).

1.1.4. Les autres domaines d'activités

1.1.4.1. Le groupement d'achat

Depuis des années, il s'engage auprès de ses nombreux adhérents afin d'obtenir de meilleures conditions d'achats (prix, qualité de service et de livraison...). Le groupement négocie auprès de fournisseurs (très majoritairement locaux et régionaux) tant dans les produits alimentaires que les produits non alimentaires (hygiène, entretien) et les services.

En mutualisant les besoins d'achats des entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire, et en ouvrant le groupement d'achats aux entreprises classiques, les adhésions se sont multipliées. Les démarches commerciales ont permis une croissance conséquente du nombre d'établissements adhérents.

1.1.4.2. L'offre de service

- L'accueil de groupes

Le secteur accueil de groupes propose des locations de salles (jusqu'à 250 personnes) Ce service est une activité transversale associant la gestion d'un parc de salles de réunion ou de formation et l'organisation de prestations de restauration, associées ou non.

- La location de salles

Le service formation d'AGORA Services met à disposition les salles de formation des *Grands Larges* pour ses clients. Une location d'espaces professionnels est également proposée (une quinzaine de salles d'une capacité de dix à deux cent places).

- La restauration de groupe

Le service traiteur (cocktails, buffets, plateaux repas) s'est fait une place dans l'offre de services (self, repas à table et prestations).

Dans l'espace *Les Grands Larges*, l'installation d'un système de vidéo-projection et de sonorisation de la salle la *Découverte* permet de proposer une nouvelle salle de conférence / présentation de projet pour soixante personnes.

La résidence jeune d'Auray est également utilisée pour des formations.

1.1.4.3. Vélo An Oriant

Depuis 2012, AGORA Services gère la boutique de location de vélos (marchés de Lorient agglomération).

La politique menée par le territoire de Lorient pour sensibiliser à l'intérêt du déplacement en mode doux, favoriser les déplacements au sein des entreprises contribue à la qualité de la prestation. Cela permet de promouvoir et de développer la pratique du vélo.

2. Le réseau et les partenaires

Sur le territoire du Pays de Lorient (Pays de Vannes pour la MDA), je travaille en partenariat avec de nombreux acteurs du handicap, de la santé et de l'emploi.

Je réalise souvent des entretiens tripartites afin que les professionnels du secteur puissent informer et répondre aux questions des personnes sur l'action proposée.

2.1. La Sauvegarde 56

La Sauvegarde 56 est une structure associative couvrant beaucoup de champs dont les dispositifs, présentés ci-dessous sont des outils à destination d'un public pouvant relever d'une problématique santé qui réduit les perspectives d'insertion socioprofessionnelle. J'utilise ces différents outils pour toutes les personnes présentant une souffrance psychologique.

- Le Stage Évaluation Bilan (SEB'plus)

Lorsque je repère ou entends une souffrance psychologique, je peux en amont de toute construction de projet, contacter la psychologue de l'action afin de valider l'adéquation de la prestation aux besoins de la personne. Un entretien tripartite est réalisé avec la personne, le psychologue et le référent.

Cette stage s'adresse à des personnes présentant des difficultés d'insertion socioprofessionnelles présumées en lien avec une problématique psychique.

Les objectifs sont :

- d'évaluer les capacités de la personne (atouts, freins) au travers d'un regard croisé d'un formateur et d'un psychologue,
- de prendre en compte les problématiques d'ordre psychique (analyse parcours de la personne),
- d'accompagner le bénéficiaire dans l'acceptation de ses difficultés,
- de formaliser des préconisations à la personne concernée et au référent de l'accompagnement.

Ce stage évalue :

- le parcours antérieur scolaire, personnel et professionnel des personnes,
- l'environnement psychosocial (image de soi, hygiène...),
- les capacités cognitives, techniques relationnelles et émotionnelles.

Les huit jours d'évaluations se répartissent comme suit :

- deux jours en groupe sur les plateaux techniques (outils spécifiques),
- une journée en évaluation de projet individuel,
- quatre rendez-vous individuels avec le psychologue (neuro) et le formateur,
- un entretien de bilan est mis en place avec le bénéficiaire, le formateur, le psychologue et le référent.

- le Stage Evaluation Bilan (SEB'action)

Le stage dure trois semaines sur 90 heures, il permet une évaluation plus complète sur le SEB plus. Il évalue la personne en situation de travail (atelier cuisine et montage de meubles en carton) afin de lui permettre de confronter leurs capacités ou incapacités.

Les personnes peuvent bénéficier, s'ils le souhaitent d'un bilan de santé durant le stage. Un bilan final est également réalisé avec l'ensemble des professionnels concernés.

Ces deux stages permettent aux personnes désirant s'évaluer de réaliser un bilan sur leurs capacités physiques et cognitives. Le bilan final va permettre d'établir un diagnostic précis et donner aux personnes comme aux professionnels des éléments (situation de santé, orientation professionnelle...) pour retravailler le projet socioprofessionnel.

Je conseille ces stages aux personnes qui ont des problématiques de santé et qui s'interrogent sur l'ensemble de leurs capacités en lien avec le travail.

La notion de RQTH peut être alors abordée, comprise et admise si besoin durant ces stages et ainsi faciliter une poursuite d'accompagnement plus réaliste.

- le Centre de Pré Orientation (CPO)

Ce stage est notifié en décision d'orientation professionnelle pour en général un an. Il s'adresse aux personnes bénéficiaires de la RQTH (handicap psy). Les personnes bénéficient du statut de la formation professionnelle et bénéficient de la rémunération spécifique travailleur handicapé.

En accord avec la personne, une demande est adressée à la MDA pour réaliser un CPO. La psychologue du CPO est sollicitée pour évaluer la pertinence de l'orientation. La décision est prise par la CDAPH. La décision d'orientation est notifiée à la personne et au CPO.

La personne est ensuite convoquée à un entretien d'admission avec la psychologue du CPO pour valider l'entrée en stage.

Le stage d'évaluation est sur les mêmes bases que les précédents. Cependant, il se révèle plus complet. Le stage se déroule sur douze semaines dont neuf semaines sont consacrées aux ateliers. Les objectifs sont :

- évaluer les capacités de la personne dans une perspective de retour à l'emploi,
- préconiser une orientation au prescripteur (marché du travail, ESAT, soins ou inaptitude) et aboutir à une orientation validée de l'orientation professionnelle liée à la RQTH,
- accompagner la personne dans son parcours d'évolution socioprofessionnel.

Un bilan avec l'équipe pluridisciplinaire et la personne est réalisé afin de valider l'orientation.

- PPS : la prestation ponctuelle spécifique

La Sauvegarde 56 effectue cet accompagnement avec des personnes reconnues travailleurs handicapés pour des problématiques psychiques. Cette prestation est financée par l'Agefiph.

Le circuit de prescription est mal articulé avec le public Rsa puisque la prescription passe par le Pôle Emploi, la Mission Locale ou le Cap Emploi. Les personnes non suivies par ces organismes n'ont pas accès à cette prestation. Elle est donc peu utilisée.

2.2. L'Établissement Public de Santé Mentale²⁷ Jean Martin Charcot

Le secteur géographique de Lorient est couvert par l'Établissement Public de Santé Mentale Charcot à Caudan. Différents sites proposent un hôpital de jour, un centre médico-psychologique, un centre d'addictologie et une équipe de liaison.

- L'Équipe Liaison Intersectorielle Précarité Psychiatrie (ELIPPS)

« L'équipe s'est constituée à partir des orientations du PRAPS²⁸, de la circulaire des équipes mobiles spécialisées en psychiatrie, du plan et du schéma régional d'organisation de santé mentale, dont la mission est de favoriser l'accès aux soins des personnes en situation de précarité sociale voire d'exclusion et de soutenir les intervenants en première ligne (loi du 29.07.1998 et circulaire n°52 du 23.11.2005). »

²⁷ Implanté depuis 1971 à CAUDAN sur un domaine de 35 hectares, l'E.P.S.M. J.M. Charcot étend son action sur la partie ouest du Morbihan. Organisé en quatre secteurs (trois pour adultes et un pour enfants) l'E.P.S.M., spécialisé en psychiatrie, a au fil du temps diversifié ses interventions qui vont de l'hospitalisation complète à l'hospitalisation partielle, de la consultation aux visites à domicile ou en institution... <http://www.ch-charcot56.fr/index.php/etablissement/presentation-generale.html>

²⁸ Programme Régional pour l'Accès et la Prévention et aux Soins.

Il s'agit d'une équipe mobile composée de deux infirmières. Leurs missions sont de :

- favoriser le lien entre les partenaires socioprofessionnels et les équipes de l'EPSM Charcot,
- mettre en place des actions de réflexions et de sensibilisation sur les questions de la santé mentale,
- repérer des souffrances psychiques ou psychiatriques,
- favoriser l'accès aux soins,
- permettre un travail pré-thérapeutique et d'orientation.

« L'objectif est de permettre une élaboration d'une démarche ou d'un projet commun intégrant les dimensions socioprofessionnelles et psychiques. »

Je suis amené à contacter cette équipe quand je ressens ou quand m'est évoqué une problématique de dépression principalement. S'ensuit un rendez-vous tripartite afin d'échanger sur la situation et de mettre en place un accompagnement adapté à la situation de la personne. Cela peut permettre soit uniquement un accès aux soins, soit un accès aux soins en parallèle du travail d'insertion.

2.3. Le Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie du Morbihan : Douar Nevez²⁹

Le CSAPA se situe à Lorient. Les missions du centre visent à :

- assurer la prise en charge gratuite et anonyme du patient,
- adapter le dispositif de soins,
- informer et prévenir.

Le centre est composé d'infirmiers, d'éducateurs spécialisés, de conseiller en insertion d'assistants sociaux, de psychiatre...

Quand je repère ou soupçonne une conduite addictive, je peux en accord avec la personne contacter le centre et prévoir un rendez-vous infirmier.

Si l'addiction est très prégnante par rapport à la réinsertion, je peux organiser une rencontre tripartite avec la chargée d'insertion du centre.

²⁹Pour assurer la prise en charge de patients, Douar Nevez rassemble aujourd'hui 4 Centres de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA). <http://www.douarnevez.com/lassociation>

L'objectif est d'informer la personne sur le centre et le rôle du CIP dans cet accompagnement. Dès lors que la personne accepte cet accompagnement, je ne suis plus le référent, la CIP de Douar Nevez reprend le suivi de la personne.

Chaque trimestre est organisé un « groupe d'appui » qui concerne tous les intervenants (médecin, infirmier, assistante sociale, professionnels de l'insertion...) pour échanger sur des cas concrets et partager les actions mises en place.

2.4. Le centre de rééducation fonctionnelle de KERPAPE

Le Service de Réadaptation et d'Insertion Sociale et Professionnelle (SRISP) de Kerpape³⁰ dépend du réseau Comète France³¹. Il est composé de différents pôles :

- un pôle d'insertion sociale et professionnelle,
- un pôle social,
- une auto-école,
- un espace de mobilisation professionnel précoce.

Mon travail s'effectue essentiellement avec le pôle d'insertion sociale et professionnelle. Il ne m'est pas possible d'effectuer une orientation vers un Bilan Médico socioprofessionnel (BMSP).

J'en informe la personne qui en parle à son médecin pour réaliser la demande. Si, le médecin refuse, je peux effectuer une demande argumentée auprès de l'assistante sociale de la MDA.

Le pôle se compose de :

- deux ergonomes,
- un chargé d'insertion professionnelle,
- deux psychologues du travail,
- deux ergothérapeutes,
- une assistante sociale.

Le BMSP a pour objectif de déterminer si une réinsertion professionnelle est envisageable. Une évaluation des problématiques sociales, des troubles neuropsychologiques qui pourraient représenter un frein à l'emploi.

Le BMSP se déroule sur une demi-journée à Kerpape. La personne va d'abord rencontrer le médecin du service. Une évaluation porte sur le plan familial, médical et professionnel.

³⁰ Centre mutualiste de rééducation et de réadaptation fonctionnelles – www.kerpape-mutualite56.fr

³¹ « Une action nationale en faveur de l'insertion professionnelle des patients hospitalisés. » www.cometefrance.com

S'ensuit une rencontre avec le neuropsychologue qui va évaluer le plan personnel (gestion du quotidien, des difficultés, des relations à l'autre...), le plan cognitif (mémoire, orientation spatiale...), le plan familial et sur le plan psychologique.

Enfin la personne rencontre l'assistante sociale et le chargé d'insertion du service de réinsertion professionnelle (assistante sociale et chargé d'insertion).

Les échanges portent sur la pathologie, ses souhaits sur une reprise d'activités professionnelles ou pas. La personne reçoit des explications sur les aides possibles à mettre en place dans la réalisation du projet.

L'ensemble des professionnels qui ont rencontré la personne se réunissent pour effectuer le bilan. Ils reçoivent la personne pour lui donner leurs avis.

La personne est libre d'accepter cette décision. Le bilan peut faire ressortir une inaptitude au travail, une reprise d'activités, une demande de bilan neuropsychologique, une orientation vers l'UEROS ou une orientation vers un ESAT.

Le médecin adresse le bilan final aux prescripteurs et à la personne.

2.5. Le Pôle Emploi

- Regard croisés (EOS)

L'objectif de la prestation « Regard croisé » est d'étudier la situation et les difficultés du demandeur d'emploi avec le regard et les compétences d'un psychologue afin d'aider à une avancée.

Cette prestation s'adresse à tout demandeur d'emploi inscrit à Pôle Emploi et accompagné par un conseiller quelle que soit la modalité de suivi.

Le conseiller qui identifie une difficulté dans son accompagnement auprès du demandeur d'emploi va contacter un psychologue du travail en EOS pour faire un point sur cette situation professionnelle. Après accord entre le conseiller et le psychologue du travail sur l'opportunité d'un « Regard Croisé », le conseiller propose cette prestation à la personne.

Si la personne est d'accord, il rencontre le psychologue du travail une à deux fois (durant 1h30).

Le psychologue du travail fait un retour au conseiller et à la personne sur ce qu'il a pu noter comme éléments de bilan et comme plan d'action à mener. Une remise d'un document de bilan est effectuée.

2.6. Les Structures d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE)

Elles sont réparties en plusieurs catégories :

- les Ateliers Chantiers d'Insertion (ACI),
- les Associations Intermédiaires (AI),
- les Entreprises d'Insertion (EI),
- les Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI).

Dans le Pays de Lorient ces structures proposent des emplois dans divers domaines (entretien espaces verts, maraîchage, nettoyage, cuisine...). Il s'agit de Contrat à Durée Déterminée d'Insertion (CDDI) de quatre mois à un an selon les structures et les besoins. Certains contrats peuvent être renouvelés si nécessaire. L'agrément IAE³² délivré par le Pôle Emploi ne peut pas excéder deux ans. Leur objectif est de remettre des personnes qui connaissent des difficultés d'accès à la vie professionnelle en capacité d'occuper un emploi. Cette offre d'insertion est fondée sur l'emploi salarié, la formation par le travail et l'accompagnement socioprofessionnel.

Cet outil d'insertion est un support qui mobilise des acteurs de l'insertion, du social, de la formation pour accompagner la personne tout au long de son parcours.

J'interviens en amont dans la prescription, j'oriente la personne vers les SIAE. Je les prépare à l'entretien. Je réalise ensuite des bilans (personne, encadrant, CIP du chantier et moi) en début, au milieu et en fin de parcours.

L'objectif est de vérifier la cohérence du parcours sur la structure mais également l'avancée du projet professionnel. A la fin du contrat d'insertion, je peux reprendre la suite du parcours d'accompagnement si nécessaire.

2.7. Les outils de l'équipe pluridisciplinaire de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA)

Ce sont des outils d'aide à la décision. Je peux, lors de l'établissement du dossier de demande, suggérer que tel ou tel outil serait utile à l'évaluation de l'aptitude au travail, et la réunion pluridisciplinaire les déclenche directement.

³² Il s'agit d'un accord-cadre entre l'État, le Pôle Emploi et les réseaux de l'IAE.

La PPS : la Prestation Ponctuelle Spécifique est préconisée pour des problématiques psychiques (Sauvegarde 56), intellectuelles (Grafic Bretagne) ou physiques (Atlas prestations + Kerpape). Organisée en différents modules, elle permet de répondre à des demandes conjointes de RQTH/ORP et AAH.

Je suis régulièrement en contact avec l'assistante sociale du pôle travail car elle peut contacter directement les référents sociaux concernés. J'interroge également les référents administratifs de dossier sur l'avancée et peux leur transmettre des informations ou documents complémentaires.

2.8. La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)

- Le bilan de santé gratuit

Le centre d'examens de santé reçoit les assurés sociaux en situation de précarité. L'équipe se compose d'un médecin, d'infirmiers, d'un dentiste, d'une secrétaire et d'un responsable administratif.

Cet examen a pour objectif de faire un point sur la situation de santé de la personne et informer sur les droits, l'accès et le parcours de santé. Il se déroule sur une matinée avec une réunion préalable d'informations et un bilan de santé. Cet examen se réalise suite à une prescription d'un chargé d'insertion. Les examens se complètent d'une prévention et d'un relais (CPAM) ou d'une orientation vers des structures spécialisées (Douar Nevez, Elipps, Réseau Médico-Social...).

La synthèse des résultats du bilan de santé est faite par le médecin puis postée au domicile de la personne consultée. Un double est expédié au médecin traitant, qui assurera le suivi, sauf si la personne le refuse.

La personne peut si elle le souhaite, me communiquer les résultats de ce bilan. Il permet un échange sur sa situation de santé et une prise en compte dans le parcours d'accompagnement.

- La pension d'invalidité

La pension d'invalidité a pour objet de compenser la perte de salaire qui résulte de la réduction de la capacité de travail.

Si la personne est dans l'incapacité de reprendre un travail **après un accident ou une maladie invalidante d'origine non professionnelle, elle peut** percevoir une pension d'invalidité en remplissant les conditions suivantes :

- ne pas avoir atteint l'âge légal de la retraite (entre 60 et 62 ans),

- une capacité de travail ou de revenus réduite d'au moins 2/3,
- être immatriculé(e) depuis au moins douze mois au moment de l'arrêt de son travail

suite à son invalidité ou au moment de la constatation de son invalidité par le médecin conseil de sa caisse d'assurance maladie,

En plus de la durée d'affiliation, vous devez remplir au moins une des conditions suivantes :

- soit avoir cotisé sur la base d'une rémunération au moins égale à 2 030 fois le Smic horaire au cours des 12 mois civils précédant l'interruption de travail,
- soit avoir travaillé au moins 600 heures au cours des 12 mois précédant l'interruption de travail ou la constatation de l'état d'invalidité.

La demande de pension d'invalidité peut être demandée par la personne ou son médecin qui, avec son accord, peut alors adresser un certificat médical au médecin conseil du service médical de la caisse d'assurance maladie. Le médecin conseil fait le point avec la personne sur son état de santé et peut proposer une pension d'invalidité.

La caisse d'assurance maladie dispose de deux mois pour étudier le dossier de la personne et l'avertir de sa décision d'attribuer ou non la pension d'invalidité.

Trois situations peuvent alors se présenter :

- la caisse d'assurance maladie informe la personne de son accord. Elle adresse alors un titre de pension d'invalidité et une notification d'attribution qui précise la catégorie et le montant de la pension,
- la caisse d'assurance maladie notifie son refus et indique à la personne les voies de recours,
- si la personne ne reçoit aucune réponse durant ce délai de deux mois elle peut considérer que la caisse d'assurance maladie a rejeté sa demande. Elle précisera par la suite quelles sont les voies de recours pour la personne.

2.9. L'AGEFIPH

« Elle propose, en complément des aides de droit commun, des aides destinées à la construction du projet professionnel et la formation. »

- La formation des demandeurs d'emploi

Cette demande d'aide adaptée au projet de la personne handicapée est prescrite par un conseiller CAP Emploi, Pôle Emploi ou Mission Locale. Elle permet à la personne d'acquérir les compétences nécessaires à un accès durable à l'emploi.

L'aide se définit par :

- des formations courtes (inférieures à 210 heures) sélectionnées par l'AGEFIPH,
- des formations professionnalisantes (jusqu'à 600 heures) sélectionnées par l'AGEFIPH

pour former aux métiers qui recrutent,

- une participation au financement du coût d'une formation individuelle s'inscrivant dans un parcours d'insertion et offrant des perspectives réelles et sérieuses d'accès à l'emploi.

- la formation des salariés dans le cadre du maintien dans l'emploi.

Cette demande d'aide est prescrite par un conseiller SAMETH (Service d'Aide au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés). L'aide s'adresse aux employeurs de personnes reconnues handicapées ou en voie de l'être.

Elle permet, dans une situation d'urgence, à une personne handicapée d'acquérir les compétences nécessaires à son maintien dans l'emploi.

L'aide attribuée est une participation au financement du coût pédagogique d'une formation s'inscrivant dans un projet de maintien dans l'emploi.

- L'aide à la formation des jeunes handicapés en emploi d'avenir

Cette aide doit inciter les employeurs à qualifier les jeunes handicapés les plus éloignés de l'emploi. Elle est prescrite par un conseiller Cap Emploi ou Mission Locale.

L'aide s'adresse aux employeurs des secteurs marchand ou non marchand ayant recruté un jeune handicapé en contrat initiative emploi (CIE) ou en contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE) dans le cadre du dispositif des emplois d'avenir.

L'aide est une participation à hauteur maximum de 80% du coût pédagogique d'une formation diplômante ou certifiante, en complément d'un cofinancement (Opca, Conseil régional...).

- L'aide à la formation des salariés en contrat de génération

Il s'agit d'encourager les employeurs à proposer une formation au jeune handicapé et/ou au senior handicapé pendant leur contrat de génération.

L'aide s'adresse aux employeurs éligibles au dispositif des contrats de génération.

La demande d'aide est faite à l'AGEFIPH soit directement par l'entreprise soit avec l'aide du conseiller Cap Emploi ou Pôle Emploi qui a soutenu la démarche.

L'aide peut aller jusqu'à 80 % maximum du coût pédagogique d'une formation d'une durée comprise entre cent et deux cent cinquante heures, en complément des cofinancements mobilisables (Opca...). La formation est obligatoirement réalisée par un organisme de formation.

2.10. Le FIPHFP

« Le FIPHFP relève le défi de l'égalité professionnelle et de l'accessibilité. »

Au service des personnes trois thématiques se distinguent :

- **Se former**
 - Le contrat d'apprentissage

Les travailleurs reconnus handicapés par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) peuvent bénéficier de ce contrat.

Depuis la loi du 27 décembre 2008, l'employeur public peut recruter sous contrat d'apprentissage une personne en situation de handicap quel que soit son âge. Les coûts de formation sont à la charge de l'employeur et lui sont remboursés par le FIPHFP.

- Les aides à l'apprentissage

L'aménagement du cursus de formation, au sein du Centre de Formation des Apprentis, tient compte des contraintes et de la fatigabilité liée au handicap (classes à petits effectifs, adaptation du temps de travail, formation possible à temps partiel selon les cas). Le FIPHFP peut participer au financement d'aménagements spécifiques pour l'apprenti.

Un maître d'apprentissage (un agent) est nommé par l'employeur. Il accompagne la personne tout au long de son parcours de formation.

Ce tuteur est le référent chez l'employeur et assure le lien avec le centre de formation. La personne peut également bénéficier d'un accompagnement personnel complémentaire faisant le lien entre le centre de formation, l'employeur, et sa famille. L'objectif est de conseiller et d'assister la personne dans la gestion du quotidien (logement, transport...) si nécessaire.

- **Trouver un emploi**

- Les différentes voies d'accès à la fonction publique

Le statut de personne en situation de handicap permet d'entrer dans la Fonction publique, soit par concours soit en contrat à durée déterminée.

- Le concours

L'inscription s'effectue auprès de chaque administration organisatrice de concours. Le candidat peut déposer le cas échéant une demande d'aménagement des épreuves : installation dans une salle spéciale, temps de composition majoré, temps de repos, recours à un matériel ou à une assistance. Le concours n'est soumis à aucune limite d'âge.

- La voie contractuelle

Institué par la loi du 10 juillet 1987, le recrutement en contrat à durée déterminée, renouvelable une fois, pour les personnes en situation de handicap concerne l'ensemble des catégories A, B ou C. Elle offre une voie d'accès qualifiante, à l'issue de laquelle la titularisation est possible.

- **Maintenir dans l'emploi**

- **Déclarer son handicap**

Déclarer son handicap favorise le maintien dans l'emploi. Le risque d'être confronté à un handicap augmente avec l'âge. 75 % des personnes handicapées le deviennent au cours de leur vie.

Maintenir dans l'emploi de personnes en situation de handicap est donc un véritable enjeu pour les employeurs et la société. Le statut de la fonction publique prévoit des dispositifs à mettre en place pour le maintien dans l'emploi des agents qui connaissent une situation de handicap. Si les personnes sont confrontées à cette situation, il ne faut pas hésiter à la déclarer. L'employeur pourra alors utiliser des aides du FIPHFP pour aménager le poste de travail ou proposer une réorientation professionnelle, en fonction des capacités et des besoins de la personne.

- Les dispositifs d'aides

Selon la nature du handicap et dès lors qu'il est reconnu et formalisé, l'employeur peut solliciter des aides techniques et humaines auprès du FIPHFP (l'aménagement du poste de travail, les déplacements, les solutions de formation pour une réorientation professionnelle un accompagnement par des professionnels pris en charge...).

2.11. L'association AGORA Services

J'utilise et j'exploite l'ensemble des activités et des compétences au sein de notre structure pour la mise en place des PMSMP. Par exemple, si une personne a un projet de formation dans le domaine de l'aide à la personne, je peux effectuer une demande de stage auprès de la responsable de la résidence Lefort. Je réalise la même démarche dans les domaines de la restauration collective, la livraison de repas à domicile, la maintenance des sites, la maintenance informatique, les services d'accueil, l'entretien des locaux et des espaces verts, etc. J'utilise pour cela le document Cerfa du Département ou un document interne (convention de stage) à AGORA Services.

Les objectifs sont d'évaluer les personnes en situation de travail, de valider, confirmer un projet d'emploi et ou d'entrée en formation.

Un bilan est réalisé en fin de stage entre l'ensemble des personnes concernées.

Si la personne est en recherche d'emploi directe, je peux adresser une candidature (CV + lettre) au responsable du service concerné et faciliter la rencontre professionnelle. Pour certaines personnes, c'est un exercice très important dans leur parcours d'insertion vers l'emploi.

3. Le Conseiller en Insertion Professionnelle

3.1. Le cadre d'intervention

3.1.1. Le Fonds Social Européen

Le cofinancement FSE répond au projet de programme opérationnel national FSE Emploi et Inclusion 2014-2020, axe 3 « lutter contre la pauvreté et promouvoir l'inclusion. ».

Les objectifs sont d'« augmenter le nombre de parcours intégrés d'accès à l'emploi des publics très éloignés de l'emploi en appréhendant les difficultés rencontrées de manière globale. ».

Cette opération est financée à 100 % par le FSE.

3.1.2. Le Département du Morbihan

Le marché a pour objet « l'accompagnement socioprofessionnel des publics en insertion sur le territoire du Pays de Lorient pour le Département du Morbihan. »

La loi du 1^{er} décembre 2008 généralisant le Rsa et réformant les politiques d'insertion a conforté le rôle de chef de file de l'insertion du Département, responsable du service de la prestation mais également de l'accompagnement des publics en difficultés.

Le Département du Morbihan est organisé en cinq territoires « insertion et emploi » (sud-est Morbihan, Ploërmel, Auray, Pontivy et Lorient) qui accueillent, orientent et accompagnent les bénéficiaires du Rsa.

Le Département a confié l'accompagnement socioprofessionnel à AGORA Services suite à un appel d'offre public.

3.1.3. Le prestataire : AGORA Services

Quatre Conseillers en Insertion Professionnelle interviennent pour la réalisation des prestations.

Il s'agit de construire et de suivre le parcours d'insertion individualisé en prenant en compte la globalité des difficultés personnelles et professionnelles des publics. L'objectif est de les préparer à l'emploi et leur permettre de l'occuper durablement. Il doit être adapté à chaque personne, en fonction de leur niveau de compétences et des besoins de recrutement des entreprises.

Le CIP met en œuvre des étapes de parcours adaptés à la personne. Il s'assure de la cohérence et de la réalisation de ces actions et outils mobilisés, et en évalue la pertinence.

3.2. Le champ d'interventions

Le CIP doit prendre en compte la particularité territoriale où réside la personne. Il doit s'appuyer sur les ressources locales. Il est la personne-ressource pour la personne.

3.2.1. Les constats en Pays de Lorient

C'est le 4ème Pays le plus peuplé de Bretagne³³. Il se caractérise par un nombre important de personnes en difficultés d'insertion. Fin 2013, ce territoire compte 6027 foyers bénéficiaires du Rsa (37 % des foyers du département).

L'agglomération de Lorient concentre les quartiers prioritaires (cible de la politique de la ville) qui accueillent les populations les plus pauvres.

Dans ce contexte, le Conseil Départemental, responsable de l'insertion des personnes en difficultés sur son territoire, entend par le marché, en complément de ses propres interventions, assurer l'accompagnement.

3.2.2. L'accompagnement du public

La prestation d'accompagnement concerne les personnes³⁴ confrontées à un cumul de difficultés professionnelles et sociales et à un risque d'exclusion durable du marché du travail.

Les publics allocataires du Rsa répondant à ces critères et résidant sur le territoire du Pays de Lorient seront prioritairement orientés sur cette prestation d'accompagnement.

Le CIP accompagne quatre-vingts bénéficiaires. Il réalise des entretiens individuels mensuels pour chaque personne.

Il est chargé d'identifier les problématiques, de définir et ou valider le projet professionnel « réaliste », de coordonner l'ensemble des démarches permettant à la personne d'évoluer dans son parcours d'insertion.

³³ Le Pays de Lorient compte 214200 habitants. Il représente 6,9 % de la population régionale.

³⁴ Personnes ayant un faible niveau de qualification, sans expériences professionnelles ou sans emploi stable de plus d'un an, rencontrant une problématique d'orientation ou de requalification professionnelle, cumulant plusieurs difficultés entravant le retour à l'emploi (âge, isolement, santé...).

Il mobilise toutes les compétences, réseaux et moyens nécessaires en vue de répondre à l'objectif d'insertion professionnelle de la personne. Le CIP pourra être amené à utiliser des compétences internes dans les domaines de la santé, du logement, de la gestion des ressources... Il pourra également utiliser les ressources externes si nécessaire et établir des partenariats.

Il doit permettre à la personne d'être actrice de sa démarche. Il doit s'assurer qu'elle dispose de toutes les informations utiles (accès aux droits, outils de droit commun...).

Il est garant de l'accompagnement de la personne. Il doit se tenir informé des évolutions juridiques des cadres d'intervention liées à l'emploi, la formation, l'insertion et les métiers. Il diffuse ainsi des informations fiables et cohérentes à la personne accompagnée.

3.2.3. Une insertion complexe et difficile

Les freins identifiés

La personne allocataire du Rsa qui m'est orientée a indiqué une problématique santé, ou elle arrive en réorientation lorsque la santé constitue le frein principal à la réinsertion.

Il y a un risque d'oublier un public avec des **addictions** présentes mais non déclarées (non identifiées comme problématique, déni..). Les troubles addictifs entraînent un handicap. Il faut donc prendre en compte la personne dans son environnement social global, le parcours d'accompagnement repose sur le déclaratif de la personne. Le professionnel est souvent confronté aux problématiques psychologiques, psychiques... mais il n'est pas forcément formé ou préparé. Un travail en réseau peut alors se mettre en place.

Les problèmes de **déficiência intellectuelle**, d'**illettrisme**, et d'**usage de la langue** induisent une difficulté de communication, une participation effective possible aux différents outils (le stage Centre de Pré Orientation est impossible pour une personne ne maîtrisant pas la lecture et écriture).

L'accès aux droits est complexe et fastidieux

Les personnes qui sont en cours de régularisation, en **attente du titre de séjour** nécessitant un Diplôme d'Étude en Langue Française (DELF), sont non accompagnables.

La demande de **Rsa est complexe** à déclencher et le public n'est pas forcément informé ni apte à faire l'ensemble des démarches. L'accès aux dispositifs d'aide s'est complexifié alors qu'il devrait être facilité. Les personnes peuvent ressentir une honte, de la gêne quand ils n'arrivent pas à demander.

Le **processus institutionnel** ou le **temps institutionnel** est différent du temps des personnes. Une personne peut mettre longtemps avant d'accepter un suivi psychologique.

L'institution signifie aux personnes qu'il n'y a pas de place dans un dispositif alors qu'il devrait y en avoir une. La personne va donc devoir attendre.

Le **processus administratif est linéaire**, il est différent de la vie des personnes. Le professionnel est donc « coincé » entre le déclaratif des personnes et la réalité des organisations. Il y a la peur de rater le suivi du parcours et le suivi institutionnel.

Le temps réellement consacré à l'accompagnement de la personne est réduit par l'activité chronophage du reporting d'activité liée au nécessaire contrôle des institutions financières.

Le rapport aux personnes et aux institutions est publiquement **stigmatisé** (médias, discours ambiant).

Il se révèle complexe pour y accéder (35 % de non accès au Rsa selon l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE). L'objectif des personnes est d'en sortir au plus vite quand elles le peuvent, voire de ne pas refaire la démarche inverse.

Les institutions fonctionnent comme des **entreprises (rentabilité, financement...)**. Elles créent de la contrainte, des injonctions. Les personnes peuvent « mentir » sur leurs parcours afin de ne pas subir de préjudice. Les facteurs environnementaux (informatique, dossiers RQTH, accès aux soins...) sont des facteurs institutionnels tout aussi prégnants.

La **multiplicité des intervenants** n'est pas lisible pour le public. Si l'accompagnement vise à privilégier le lien avec les personnes, comment le suivi sur plusieurs dispositifs est-il envisageable ? Le passage d'une structure à une autre provoque de la perte d'informations chez les professionnels comme chez les personnes accompagnées. Il y a une incidence sur les situations dans les parcours (sens, rupture...). Il y a un travail sur ce que dit la personne, la situation de confiance. Pourquoi elle en parle à moi et pas à un autre professionnel ? Il y a une part de secret médical, d'intimité, de vie privée qui intervient dans le déclaratif des personnes.

Les personnes fragilisées doivent souvent dévoiler leur vie privée. Le professionnel doit avoir une notion de « délicatesse » dans son accompagnement sinon cela peut ressembler à de l'humiliation.

Les personnes ne comprennent pas toujours mon rôle quand « un double accompagnement » est mis en place. Je dois donc leur expliquer mon rôle, le lien que j'entretiens avec les partenaires... Cela favorise la compréhension et la relation entre l'accompagné et l'accompagnant.

Le poids culturel et médiatique de la notion de travail est indispensable à l'intégration sociale. Sans emploi, il n'y a pas de statut officiel repérable, pas de collègues de travail et moins d'opportunités de relations sociales.

Le fait d'avoir une problématique de santé peut nuire à une image sociale cohérente de la société.

L'évaluation d'une personne se fait toujours par rapport à l'aptitude au travail. La définition du handicap qui parle de la notion de participation normale à la vie de la société (hors travail) n'est pas explorée.

La loi prévoit que la MDA ne puisse pas rejeter la RQTH, même lorsque la personne n'est pas apte ou pas évaluable (notamment concernant les pathologies psychiatriques évolutives). La RQTH perd son sens alors qu'il y a un réel handicap hors champ du travail.

La réalité quotidienne : les limites de mon accompagnement

A chacune des étapes, la personne peut se heurter à des limites qu'elles lui soient propres (déli, non accès aux soins ou à des droits annexes, honte...), ou institutionnelles (place libre au bon moment dans tel ou tel dispositif, temps de latence excessif entre deux étapes...), et enfin des validations de l'inaptitude, de l'accès au milieu protégé, ou de la prégnance de résolution préalable de questions sociales. Je constate au quotidien des réalités qui me gênent.

Les parcours peuvent être tronqués. Ils doivent s'effectuer de l'entrée dans ma file active au retour dans le monde du travail. Or, ils sont en réalité souvent interrompus. Il n'est pas certain que des informations sensibles ne seront pas perdues.

Les interruptions de mon accompagnement et donc l'ignorance de leur devenir, souvent liées à la réglementation des marchés publics occasionnent la perte de la qualité du lien établi (par exemple interruption du marché fin novembre avec une reprise en janvier).

Les personnes risquent de devoir à nouveau réexpliquer leur parcours. Cela peut conduire à des histoires de vie racontées légèrement différemment suivant l'interlocuteur ce qui peut être un bénéfice ou une perte.

Les réorientations sur d'autres dispositifs : (santé, Pôle Emploi ou Cap Emploi), les sorties de dispositifs (ressources autres : AAH, PI2,...), sont autant de fins d'accompagnement sans solution d'insertion. Les personnes seront réorientées vers un suivi social exclusif voire aucune piste d'accompagnement.

Concernant la demande d'AAH, il faut bien mesurer l'intérêt de la personne : a-t-elle besoin d'un temps thérapeutique (ex soins pour un cancer), ou au contraire a-t-elle besoin de se maintenir dans l'action ?

L'orientation en ESAT entraîne l'attribution de l'AAH. De ce fait, je ne peux pas maîtriser le parcours global. Par exemple, lorsqu'il n'est qu'un passage prévu vers une réinsertion en milieu de travail, je n'ai que peu de contact avec l'encadrement des ESAT.

L'articulation et le dialogue avec des suivis sociaux « perturbants » (ASE³⁵, AEMO³⁶ etc), est compliqué en raison du secret partagé limité et peu codifié (fluctuant suivant les interlocuteurs).

Presque aucun contact direct n'est établi avec les décideurs de recrutements des entreprises de droit commun (dialogue avec l'employeur, actions de sensibilisation). Je n'ai pas aujourd'hui les compétences nécessaires (savoirs faire) pour pouvoir être un référent entreprise TH.

Le référent TH du Pôle Emploi auquel je pouvais transmettre des informations sensibles pour appuyer le dossier en réunion pluridisciplinaire MDA dont il est membre de droit est actuellement en absence prolongée et non remplacée.

La notion d'inemployabilité n'est jamais dite (sauf inaptitude MDA ou CPAM) mais présente et « assumée » par tout le réseau, par le biais des réorientations sociales par exemple.

³⁵ Aide Sociale à l'Enfance : elle intervient afin de maintenir les enfants dans le cadre familial ou de les accompagner en cas de placement.

³⁶ Action Éducative en Milieu Ouvert : elle vise à rétablir la place éducative des parents et à renouer les liens familiaux.

4. La question de recherche et les hypothèses

Au vu des différents constats relevés dans les paragraphes précédents, la personne bénéficiaire des minimas sociaux est confrontée à des difficultés d'insertion professionnelle. Ces difficultés se multiplient lorsque que la personne est en situation de handicap.

Une méconnaissance du handicap est très souvent à l'origine d'idées reçues tant chez les professionnels de l'insertion que dans le monde de l'entreprise.

La personne se prépare pour répondre aux exigences de l'entreprise mais l'entreprise ne se prépare pas à la demande de la personne (emploi durable).

L'insertion pérenne reste un objectif peu « réaliste » tant qu'il n'y a pas une évolution des mentalités. Aussi, notre questionnement est :

Comment, le chargé d'insertion par son rôle de « personne-ressource » peut-il être vecteur de changements et ainsi favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap ?

Les enquêtes réalisées auprès des professionnels de l'insertion et des personnes accompagnées apporteront des éléments de réponse aux hypothèses suivantes, la première étant :

Les professionnels de l'insertion ne possèdent pas tous les connaissances sur le handicap nécessaires à l'accompagnement des personnes concernées.

Nous pensons que la méconnaissance des partenaires spécialisés dans le champ du handicap et notamment de leur mode de fonctionnement peut perturber la prise de décision du professionnel. Les nombreux dispositifs et acteurs du domaine du handicap débouchent sur un système complexe, difficile à appréhender et à comprendre pour les professionnels. Cela nuit à la construction d'un véritable parcours d'accompagnement. Les professionnels se retrouvent avec une personne en situation de handicap pour laquelle ils n'ont rien à proposer.

Notre seconde hypothèse est :

Les représentations des personnes en situation de handicap sur elles-mêmes et sur le monde de l'entreprise ne sont pas toujours favorables à une insertion professionnelle.

Les personnes en situation de handicap rencontrent des difficultés supplémentaires d'insertion professionnelle liées à leur handicap par rapport à des personnes vivant sans handicap.

Ainsi, en moyenne, une personne Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi (BOE) est inscrite au chômage depuis 804 jours tandis qu'une personne qui n'est pas en situation de handicap est inscrite au chômage depuis 602 jours. Le niveau de qualifications des BOE est très faible pour 38 % contre 30 % pour le public non reconnu handicapé. Les BOE ont des formations de niveau V (BEP, CAP) alors que le public n'étant pas en situation de handicap à plutôt un niveau de formation niveaux IV et + (Bac et Bac +).³⁷

Par ailleurs, les personnes en situation de handicap ont le sentiment que leur handicap est mal connu des responsables d'entreprises et que leurs comportements « différents » peut s'interpréter de façon négative. Par exemple, une personne ayant une déficience intellectuelle ne serait pas en mesure de comprendre des choses complexes. Les personnes ont peur de l'image qu'elles véhiculent car pour elle le handicap fait peur.

Dans la première partie, nous avons expliqué le contexte professionnel dans lequel nous évoluons. Nous avons ensuite défini les différents domaines d'activités et les partenaires qui y sont associés. Enfin, nous avons situé notre champ d'interventions avant de définir notre question de recherche ainsi que nos deux hypothèses de travail.

Nous allons donc pouvoir aborder la partie théorique de notre travail, où nous allons définir l'employabilité et les dispositifs qui l'accompagnent.

³⁷ Les données sont issues d'un rapport de l'AGEFIPH en 2017 (page7) <http://www.cheops-ops.org/wp-content/uploads/2018/03/rapport-AGEFIPH-2017.pdf>

2ème partie : La théorie

Après avoir identifié les différents acteurs³⁸ concernés par l'accompagnement, nous allons lister les différents dispositifs existants (certains étant déjà explicités dans la première partie) pouvant être utilisés par le professionnel de l'insertion, pour répondre aux demandes des personnes accompagnées. L'environnement du marché du travail est complexe et mouvant. La personne doit être en capacité d'adapter ses compétences à ce marché du travail. Il s'agit de pouvoir évoluer pour répondre aux besoins des entreprises. Dans le cas contraire, la personne peut devenir « inemployable. » Pour éviter cela, la personne peut se voir proposer un accompagnement afin de travailler sur ses domaines de compétences personnelles et professionnelles. L'auto-évaluation (bilan), la formation, la pensée positive (l'estime de soi) sont des outils qui peuvent être évoqués et proposés par les professionnels de l'insertion.

Dans cette partie, nous avons choisi de décrire le concept d'employabilité car il nous semble important de comprendre comment il est représenté par les professionnels de l'insertion.

Nous présenterons ensuite les éléments qui nous ont permis de consolider ou pas nos hypothèses évoquées dans la première partie.

Nous avons choisi d'expliquer ce que « l'employabilité » peut nous apporter dans l'accompagnement des personnes.

1. L'employabilité

Pour l'Organisation Internationale du Travail, l'employabilité d'une personne est « l'aptitude à trouver et conserver un emploi, à progresser au travail et à s'adapter au changement tout au long de la vie professionnelle. »

Pour le Ministère du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, l'employabilité est « la capacité d'évoluer de façon autonome à l'intérieur du marché du travail, de façon à réaliser, de manière durable, par l'emploi, le potentiel qu'on a en soi.... L'employabilité dépend des connaissances, des qualifications et des comportements qu'on a, de la façon dont on s'en sert et dont on les présente à l'employeur. »

³⁸ Les acteurs sont décrits dans la 1ère partie – 2 le réseau et les partenaires

Pour les entreprises, l'employabilité consiste à faire évoluer un salarié afin d'optimiser son employabilité (formation, adapter les conditions de travail). L'employeur peut aussi faciliter les opportunités de mobilité, de carrière, et favoriser le développement personnel. Dans un monde où la compétitivité face à la concurrence est essentielle pour maintenir la performance des entreprises, les salariés doivent pouvoir s'adapter rapidement. Les entreprises ont alors intérêt à veiller à l'employabilité, ou à la capacité d'adaptation de leurs salariés pour répondre aux attentes de leurs clients et garder l'avantage sur la concurrence. Il s'agit alors pour les entreprises de gérer les compétences de ses salariés en proposant des formations.

Pour la personne, l'employabilité se traduit par son potentiel à occuper un emploi.

Elle permet de définir les caractéristiques individuelles (personnelles et professionnelles) correspondant aux exigences du marché du travail.

1.1. Une notion qui évolue

Pour Alain Finot³⁹ « la notion d'employabilité est porteuse d'une longue histoire. »

Elle apparaît au début du XXème siècle dans les pays industrialisés⁴⁰. Il s'agissait d'opposer les employables, aptes à s'intégrer à la société et donc relevant du marché du travail aux *inemployables* relevant de l'assistance, de la charité.

Dans les années 50-60, aux États-Unis et en Angleterre, la notion se diversifie et se décline sur des critères médicaux (invalides) et sociaux (chômeurs). Pour identifier les aptitudes à l'emploi de chacune des personnes, des tests d'évaluations d'aptitudes et de comportements sont réalisés.

Dans les années 60-80, la notion a pour objectif de mesurer l'attractivité des personnes aux employeurs. Pour cela, les capacités et les comportements des personnes vont permettre de comparer les compétences. L'employabilité n'a plus une visée de sortie globale du chômage mais plutôt axée vers de l'individualisation. Cette notion se développe dans les années 60 en France avec l'extension du chômage.

Dans les années 80-90, l'employabilité devient selon le sociologue Raymond LEDRUT⁴¹ « l'espérance objective ou la probabilité plus ou moins élevée que peut avoir une personne à la recherche d'un emploi d'en trouver un » (p, 68).

³⁹FINOT.A., Développer l'employabilité, Paris, INSEP Consulting éditions, 2000, P10-17.

⁴⁰Angleterre et États-Unis.

⁴¹R. LEDRUT, Sociologie du chômage, Paris, PUF, 1966.

L'employabilité se trouve rattachée à la croissance. En effet, il ne s'agit plus de traiter les dimensions individuelles des personnes. Le marché du travail (vision anglo-saxonne) introduit des dimensions collectives qui indiquent que l'employabilité doit s'adapter aux exigences de l'environnement et des mutations socio-économiques.

A partir des années 90, les entreprises s'approprient le concept. Il permet de présenter les politiques sociales des entreprises. La notion d'employabilité va concerner l'ensemble des personnes actives (chômeurs et salariés). Elle devient une notion pour les personnes, les entreprises et l'État.

Cette approche se développe dans les années 2000, avec la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).⁴²

1.2. Les acteurs qui favorisent l'employabilité

L'employabilité des salariés relève de plusieurs acteurs :

1.2.1. L'entreprise

L'entreprise qui reconnaît les compétences de ses salariés, qui les fait évoluer est une actrice de l'employabilité.

Les marchés sont fluctuants, concurrentiels, il faut donc sans cesse s'adapter en anticipant la demande et en créant de nouveaux outils de développement des activités.

L'entreprise a besoin de salariés performants pour être compétitive.

L'entreprise doit développer son employabilité « interne. » C'est là que les Ressources Humaines ont un rôle important.

1.2.2. Les Ressources Humaines (RH)

La Gestion des Ressources Humaines (GRH) de l'entreprise doit garantir l'employabilité des salariés en prenant connaissance des compétences de chacun, en vérifiant leur adéquation avec les compétences requises, en se renseignant sur les possibilités et les capacités d'évolution des salariés, en créant des opportunités d'évolution de carrières.

⁴² Elle s'inscrit dans le cadre de la loi de programmation pour la cohésion sociale (2005).

Pour ce faire, la GRH dispose de plusieurs moyens :

- la GPEC qui établit des fiches de poste et la gestion des carrières au sein de l'entreprise,
- l'entretien professionnel,
- la formation professionnelle.

L'entreprise investit dans la formation afin de développer les compétences de ses salariés et donc d'améliorer leur employabilité. Le risque est que les salariés ayant acquis de nouvelles compétences cherchent à faire évoluer leur carrière dans d'autres entreprises. Il y a donc une relation entre la formation professionnelle et la mobilité externe des employés même si elle n'en est pas une cause unique.

1.2.3. Les salarié(e)s

Le salarié lui-même doit veiller à maintenir et développer ses compétences afin de rester employable. Afin de préserver son employabilité, toute personne peut effectuer un bilan de compétences ou bien aussi réaliser une VAE. Il est également possible pour certains salariés d'accéder à une formation en alternance.

1.3. La notion d'employabilité dans le cadre de l'accompagnement

Il est clair que cette notion doit s'appliquer dans notre accompagnement auprès des personnes en recherche d'emploi. Mais pas uniquement. Certes, nous devons les former pour les rendre « compétents » mais sans oublier l'aspect social. Il est difficile de dissocier les deux. Cette notion nous démontre qu'il ne nous faut pas prendre en compte seulement l'accompagnement de la personne.

Il nous faut travailler sur les facteurs liés à l'environnement (marché du travail, bassin de l'emploi...) et à l'entreprise (RH, management...). Cette mutualisation des facteurs favorisera le développement ou le maintien de l'employabilité. Nous pouvons utiliser de nombreux dispositifs comme les Techniques de Recherches d'Emploi (TRE) qui vont permettre aux personnes de révéler ou non leur degré d'employabilité.

Les références au livre de Serge EBERSOLD⁴³ confortent certaines de nos observations.

⁴³Serge EBERSOLD, 2001, la naissance de l'inemployable ou l'insertion aux risques de l'exclusion, presses universitaires de Rennes – collection le sens social, 198p.

Ce livre interroge sur l'évolution de l'insertion et des politiques publiques au travers de dispositifs peu ou pas efficaces. Cela remet en question la posture des professionnels de l'accompagnement. Il est important de mieux comprendre la situation individuelle des personnes afin de pouvoir l'appréhender et de proposer des solutions adaptées. Il est également nécessaire de réfléchir à des propositions d'amélioration des outils existants.

L'employabilité n'est pas l'affaire que des personnes accompagnées. Elle doit être l'affaire de toutes les parties prenantes. La personne peut être accompagnée par un professionnel pour devenir employable et l'entreprise doit se charger de maintenir cette employabilité voire de la développer.

1.4. L'employabilité et la notion de handicap

Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap peut permettre d'optimiser la performance sociale et économique des entreprises. Accompagner et permettre le développement des compétences de ces salariés contribuent à une démarche de responsabilité sociétale. L'entreprise contribue également à répondre à son obligation d'emploi. L'accès à l'emploi permet au salarié en situation de handicap de se construire une expérience professionnelle. Il lui permet ainsi de mettre en avant et de développer ses compétences, sa qualification et son employabilité par le biais de la formation.

Pourtant, en France, on compte 510 000 demandeurs d'emplois en situation de handicap, soit 8.6 % des demandeurs d'emploi tout public.⁴⁴ Le chômage est deux fois plus élevé parmi les personnes en situation de handicap que parmi la population valide.

Malgré les lois de 1987 et 2005, l'emploi des personnes en situation de handicap ne progresse pas. La durée de chômage est plus longue que chez les « valides. » Trop d'idées reçues viennent freiner l'intégration à l'emploi des personnes handicapées. Pourtant, elles ne sont pas plus souvent absentes de l'entreprise que les autres salariés. Les aménagements de poste ne sont pas toujours nécessaires. Le handicap n'est pas toujours visible.

⁴⁴Chiffres publiés par l'AGEFIPH

1.4.1. Les différents acteurs institutionnels pour l'accompagnement vers l'emploi

Pour certaines personnes, l'accès à l'emploi sera éventuellement possible via un accompagnement. Il pourra être réalisé par le CAP emploi. Cette structure a pour objectif d'adapter le demandeur d'emploi aux normes et attentes des employeurs potentiels.

Le Service d'Aide au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs handicapés (SAMETH) a pour objectif le maintien dans l'emploi d'un salarié avec une incapacité sur un poste de travail.

La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)⁴⁵ qui permet la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

« L'insertion des publics handicapés sur le marché du travail mobilise l'ensemble des acteurs du Service public de l'emploi et de ses partenaires que sont le Conseil Régional sur le volet formation professionnelle et les Conseils généraux sur le volet insertion. Un réseau d'acteurs spécialisés publics et privés intervient également dans la mise en œuvre de la politique d'insertion professionnelle des personnes handicapées sur l'ensemble du territoire. Les acteurs institutionnels et associatifs ont tous contribué par leurs conseils, leurs avis et leurs propositions à l'évolution de la politique du handicap. L'AGEFIPH et le FIPHFP sont les principaux coordonnateurs et financeurs des actions menées. Ils nouent des partenariats qui permettent de démultiplier leurs actions. » Ces acteurs ont donc un rôle important en termes de dialogue à jouer auprès des entreprises.

1.4.2. Des difficultés de recrutement malgré les volontés

Selon l'Agefiph, plus de deux entreprises sur trois estiment que le recrutement de travailleurs handicapés est difficile. Les recruteurs reçoivent peu de candidats car ils ne savent pas forcément où les trouver. Le Pôle emploi ne sait pas répondre réellement au besoin, car il n'a pas toujours de candidats en situation de handicap à proposer. La recherche d'emploi des PSH s'effectue pour beaucoup par des canaux spécifiques, des sites et des cabinets spécialisés ou des associations comme l'Agefiph.

Le taux d'emploi⁴⁶ des TH atteint 35 % (64 % pour la population en âge de travailler). 77 % des TH en emploi sont âgés de 40 ans ou plus (58 % pour la population en emploi).

⁴⁵ Dénommée Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) dans le département du Morbihan (56).

⁴⁶ DARES Analyses « Travailleurs handicapés quel accès à l'emploi en 2015 ? » – mai 2017.

Le taux de chômage des TH atteint 19 % (10 % pour la population en général). 48 % des chômeurs handicapés⁴⁷ ont 50 ans ou plus (24 % pour l'ensemble des chômeurs).

Les difficultés sont également liées au manque de qualification des personnes en situation de handicap. Le taux de chômage des personnes handicapées est de 20%, presque deux fois supérieur à celui de l'ensemble de la population active, et il ne cesse d'augmenter. Cette population est moins bien formée que la moyenne, et peu accèdent aux études supérieures. 24% des PSH ont un niveau de qualification égal ou supérieur au baccalauréat (49 % pour l'ensemble de la population). Selon le dernier rapport annuel de la Halde⁴⁸, le handicap constitue la deuxième cause de discrimination après l'origine.

Selon l'Agefiph⁴⁹, seules 30 % des entreprises assujetties à l'OETH remplissent leur obligation d'emploi uniquement par l'emploi direct.

Une entreprise sur trois ne compte aucun travailleur handicapé au sein de ses équipes. Beaucoup de handicaps sont invisibles comme les maladies chroniques par exemple. Dans 20 % des cas, l'accueil de personnels handicapés nécessite un aménagement de poste.

2. Des dispositifs pour chaque situation

Ces dispositifs ont pour objectif de passer d'un environnement complexe et subi par la personne à un environnement d'apprentissage pour arriver à un environnement choisi et co-construit.

Deux phases peuvent se dégager dans l'objectif de sécurisation du parcours :

- la phase de formation et de gestion des compétences,
- la phase de reconnaissance personnelle, sociale et professionnelle des compétences.

2.1. La formation tout au long de la vie, une notion diversifiée

La formation demeure le principal levier pour développer l'employabilité.

L'article L611-1⁵⁰ mentionne : « *La formation professionnelle tout au long de la vie constitue une obligation nationale.* »

⁴⁷ Agefiph-FIPHFP « Les personnes handicapées et l'emploi, chiffres clés » – septembre 2017

⁴⁸ « Lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité »

⁴⁹ Agefiph, Tableau de bord France entière « Emploi et chômage des personnes handicapées » – bilan janvier-septembre 2017

⁵⁰ Article inscrit dans le cadre du travail.

Elle vise à permettre à chaque personne, indépendamment de son statut, d'acquérir et d'actualiser des connaissances et des compétences favorisant son évolution professionnelle, ainsi que de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle. Elle constitue un élément déterminant de sécurisation des parcours professionnels et de la promotion des salariés. Une stratégie nationale coordonnée est définie et mise en œuvre par l'État, les régions et les partenaires sociaux, dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 6123-1. Cette stratégie est déclinée dans chaque région dans le cadre du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle.

Elle comporte une formation initiale, comprenant notamment l'apprentissage, et des formations ultérieures, qui constituent la formation professionnelle continue, destinées aux adultes et aux jeunes déjà engagés dans la vie active ou qui s'y engagent. »

La formation tout au long de la vie permet aux personnes de travailler sur de l'accès à la formation, une réorientation professionnelle, une amélioration des compétences... Pour cela plusieurs dispositifs sont susceptibles de répondre à ces demandes.

2.1.1. Faire reconnaître et valider son expérience : la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Toujours dans l'article L611-1 « *toute personne engagée dans la vie active est en droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle.* » Les activités bénévoles font également partie de cette validation.

Il s'agit d'obtenir un diplôme, un titre professionnel, une certification selon d'autres modalités que l'examen.

Mais hormis le diplôme que la personne peut décrocher, il y a tout le parcours et surtout la prise de conscience des compétences. La VAE va faire ressortir l'essence même du travail et du potentiel de chacun.

Elle permet de mieux définir les compétences pour trouver « plus facilement » un emploi ou changer de poste dans son entreprise. Elle renforce l'employabilité dans un univers changeant.

2.1.2. Se former

2.1.2.1. Les compétences clés

Il est mentionné dans la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017⁵¹ relative à l'égalité et à la citoyenneté – article 157 « *les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage et de l'amélioration de la maîtrise de la langue française ainsi que des compétences numériques font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie. Tous les services publics, les collectivités territoriales et leurs groupements, les entreprises et leurs institutions sociales, les associations et les organisations syndicales et professionnelles concourent à l'élaboration et la mise en œuvre de ces actions dans leurs domaines d'action respectifs.* »

2.1.2.2. Le Compte Personnel de Formation (CPF)

L'article L611-1 du Code du Travail stipule « *afin de favoriser son accès à la formation professionnelle tout au long de la vie, chaque personne dispose dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la retraite, indépendamment de son statut, d'un compte personnel de formation qui contribue à l'acquisition d'un premier niveau de qualification ou au développement de ses compétences et de ses qualifications en lui permettant, à son initiative, de bénéficier de formations. Peuvent être mobilisés en complément du compte les autres dispositifs de formation auxquels son titulaire peut prétendre.* »

Pour le gouvernement, le CPF doit devenir « *l'unique droit personnel à la main des individus dans une logique d'appropriation directe, c'est à dire d'autonomie sans intermédiaire obligatoire.* »

L'article L611-2 va s'appuyer sur les socles de compétences nécessaires au développement des connaissances et des compétences citées précédemment. Le CPF est un outil qui permet aux personnes qui le souhaitent de travailler sur leur projet professionnel. Il vise à l'amélioration des compétences des salariés en les rendant plus adaptables, plus aptes aux reconversions et aux changements de métier. Le salarié devient ainsi acteur de sa démarche de formation.

⁵¹Titre III pour l'égalité réelle, chapitre II dispositions relatives à la langue française dans la formation professionnelle.

2.1.3. Construire son projet professionnel

Il existe plusieurs modalités dans l'accompagnement pour construire un projet professionnel, qui relèvent de l'État, de la Région et ou du Département. La PMSMP et le PEC sont des outils pouvant être mobilisés pour cet objectif d'accompagnement.

2.1.3.1. La Période de Mise en Situation en Milieu Professionnelle (PMSMP)

La PMSMP est créée par la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

Pour un demandeur d'emploi, elle permet une confrontation en situation de travail. Il s'agit de valider ou non une orientation professionnelle en :

- découvrant un métier ou un secteur d'activités,
- confirmant un projet professionnel,
- initiant une démarche de recrutement.

Ce dispositif permet d'effectuer des choix de réorientation, de vérifier des aptitudes à des métiers et d'élaborer des liens avec des employeurs potentiels.

La désignation d'un tuteur dans l'entreprise est une plus-value dans le suivi et l'évaluation du stage. Pour l'entreprise, l'accueil d'un stagiaire, s'inscrit dans l'ouverture au territoire, favorisant l'emploi mais contribuant aussi à la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE).

Pour le professionnel de l'insertion, la PMSMP est un outil d'évaluation des compétences et de construction du projet de la personne. Il permet également de développer son réseau en termes de relation entreprise.

A noter, la PMSMP ne peut pas se dérouler en milieu protégé.

2.1.3.2. Le Dispositif Régional d'Insertion Professionnelle (DRIP)⁵²

« Il propose quatre prestations assurées par des professionnels de la formation et de l'insertion pour accompagner les jeunes demandeurs d'emploi (à partir de 16 ans) et adultes en difficulté d'insertion dans un projet d'insertion durable et réaliste :

- **la Prestation d'Insertion Professionnelle (PPI),**

⁵² Données issues du site de la région Bretagne http://www.bretagne.bzh/jcms/I_19915/fr/les-prestations-du-drip

- **la Plateforme d'Orientation Professionnelle (POP),**
- **le Contrat d'Accès à la Qualification(CAQ),**
- **compétences Français Langues Étrangères (Compétences FLE).**

Ces prestations visent à répondre à trois objectifs :

- faire le point sur leur situation, leurs possibilités et leurs envies,
- élaborer un projet professionnel et en définir les étapes,
- préparer leur entrée en formation qualifiante sur le métier de leur choix.

2.1.3.3. Le Plan Départemental d'Insertion (PDI)

Ce plan est centré sur l'insertion et l'emploi, en lien avec tous les partenaires du territoire (social et économique) du Morbihan. Il doit permettre l'accès à l'emploi, mettant en adéquation les offres d'emploi et les besoins de formation. Il démontre que le département est engagé pour l'insertion et l'accompagnement de celles et ceux qui connaissent des difficultés d'insertion.

Ce plan propose différentes actions pouvant être proposées aux personnes au cours de leur accompagnement. Elles sont réparties en six thématiques :

- *s'évaluer* : la réalisation d'un bilan de compétences personnelle et professionnelle,
- *se déplacer* : la mise en place d'atelier d'aide à la mobilité par la formation, le prêt ou l'acquisition de véhicules,
- *accéder à l'emploi* : un accompagnement vers l'emploi est proposé et des possibilités d'intégrer un atelier et chantier d'insertion (ACI),
- *créer ou consolider une entreprise* : un accompagnement des travailleurs indépendants,
- *retrouver une vie sociale, rompre l'isolement* : la participation à des ateliers multi-activités, se rendre à l'épicerie solidaire et mise en place d'un accompagnement social,
- *accéder à la santé* : la prise en compte de la problématique santé dans accompagnement.

2.1.3.4. Le Parcours Emploi Compétences (PEC)

C'est un contrat aidé par l'État. Le parcours emploi compétences (PEC) intervient sur le « secteur non marchand » en s'appuyant sur une logique de parcours pour l'individu et une sélection des employeurs.

Ce dispositif est destiné aux demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi du fait d'une insuffisance en terme *d'expériences professionnelles, de compétences et ou de savoir-être*. Un caractère de priorité est préconisé pour les travailleurs handicapés (avec une orientation vers des entreprises adaptées) et les résidents des quartiers prioritaires de la ville (QPV). Les personnes de moins de 26 ans ne sont pas exclues mais doivent être orientées en priorité vers des dispositifs d'alternance.

Le parcours emploi compétences est recentré sur un objectif d'insertion professionnelle. Il associe à la fois la mise en situation professionnelle, l'accès facilité à la formation et l'acquisition des compétences.

Le conseiller référent PEC est le garant de la cohérence du parcours et identifie les compétences à développer lors du parcours.

Quatre phases sont mises en place :

- un diagnostic et une orientation des personnes en fonction de leur besoin,
- un entretien tripartite,
- un suivi pendant toute la durée du contrat,
- un entretien de sortie.

Une sélection des employeurs est réalisée en croisant plusieurs critères parmi les suivants :

- des postes permettant de développer des compétences techniques transférables,
- un accompagnement au quotidien du salarié,
- un engagement en termes de formation,
- le cas échéant, la pérennisation du poste.

2.2. Les innovations numériques au service de l'employabilité

Il existe une variété importante d'outils numériques visant à travailler sur l'employabilité des personnes.

Nous allons présenter l'outil **Emploi Store** du Pôle Emploi et l'outil « **les bons clics** » du Département.

2.2.1. Emploi Store

Cet outil est proposé et utilisé par le Pôle Emploi. Il s'agit de donner accès à un « magasin » d'applications (MOOC⁵³, la bonne boîte, la bonne formation, BOB emploi) pour aider les personnes dans leurs démarches. Quatre grandes rubriques composent l'Emploi Store.

- *choisir un métier*. Il s'agit de bâtir un projet professionnel en travaillant sur les compétences clés et découvrir de nouveaux secteurs,
- *se former*. Il s'agit de délivrer à l'utilisateur les clés essentielles en vue de la réalisation de son projet de formation,
- *préparer sa candidature*. Il s'agit d'une aide à la rédaction du CV et de la lettre de motivation ainsi que des aides pour arriver à mobiliser son réseau. Dans l'absolu, le demandeur d'emploi doit comprendre les attentes d'un employeur,
- *trouver un emploi*. Il s'agit de constituer une base d'outils pour rechercher les offres d'emploi selon les compétences et expériences et une aide pour se préparer à l'entretien d'embauche en fonction de l'offre.

Par exemple, HandiMOOC est un outil d'informations et de conseils en accès libre sur le thème de la recherche d'emploi afin de permettre de professionnaliser la recherche d'emploi des personnes en situation de handicap.

2.2.2. Les « bons clics⁵⁴ »

AGORA Services est partenaire du Réseau d'Inclusion Numérique piloté entre autres par le Département du Morbihan.

L'objectif de ce réseau est la lutte contre l'exclusion numérique et l'accès aux droits pour tous, à l'heure de la dématérialisation.

Le projet est de fédérer les acteurs (les organismes de formation, les Centres Communaux d'Action Sociale, les médiathèques...) autour d'un outil commun de repérage, et de formation des publics les plus en difficulté dans l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC).

⁵³ Les Massive Open Online Courses (MOOC), sont des cours qui sont proposés par des écoles et des universités, accessibles à tous et gratuitement sur internet.

⁵⁴ Cet outil est en ligne et ouvert à tous sur le site www.lesbonsclics.fr

Quatre thématiques sont abordées par cet outil :

- les outils d'accompagnement,
- la formation et le guide,
- la cartographie du réseau,
- la boîte à outils.

Dans la deuxième partie, nous avons expliqué le concept d'employabilité et les différents dispositifs existants.

Nous allons maintenant présenter notre enquête réalisée auprès des professionnels de l'insertion et des personnes en situation de handicap accompagnées dans leurs parcours vers l'emploi. Nous pourrons ainsi établir des comparaisons sur leurs représentations du handicap, analyser leurs retours et proposer un plan d'actions en vue d'améliorer l'accompagnement.

3ème partie : L'enquête de terrain, le plan d'action et les perspectives

Le travail d'enquête va nous permettre d'identifier les difficultés rencontrées par les professionnels dans l'accompagnement proposé et par les personnes en situation de handicap (PSH) dans leur insertion professionnelle. L'analyse de cette enquête va nous conduire à proposer des solutions pour répondre à la problématique suivante :

Comment le chargé de projet d'insertion peut-il aider les professionnels de l'insertion sur leur accompagnement et les personnes en situation de handicap afin de faire évoluer les connaissances et les représentations, dans l'objectif d'améliorer l'insertion professionnelle de ces dernières ?

1. Méthodologie de l'enquête

Afin de vérifier nos hypothèses de travail, nous avons choisi d'interroger (via un questionnaire) à la fois les professionnels et des personnes en situation de handicaps en parcours d'accompagnement. Ces deux sous-parties nous permettront d'expliquer le choix des publics interrogés.

1.1. L'enquête auprès des professionnels de l'insertion

De nombreux professionnels de l'insertion sont confrontés à la même problématique que la nôtre. Il nous paraît pertinent de les questionner afin de comprendre leurs connaissances du handicap. Il s'agit ensuite d'analyser les réponses apportées afin de dégager des pistes de réflexion sur l'accompagnement proposé. Ces professionnels effectuent leur travail d'accompagnement hors champ du handicap.

Nous avons construit l'outil questionnaire de l'enquête qui présente le projet d'étude et les attendus de la démarche. Les résultats et analyses du questionnaire pourront être communiqués aux enquêté(e)s qui le demandent.

Nous avons fait le choix dans un premier temps d'enquêter uniquement auprès d'une centaine de professionnels de l'insertion de notre réseau (Pays de Lorient).

Cependant, nous avons choisi d'étendre notre étude auprès des professionnels de l'insertion en Mayenne (Laval agglomération) où nous avons adressé notre questionnaire à une vingtaine de personnes.

Ce choix est à la fois professionnel et personnel. Une collègue de travail connaît une personne qui travaille dans le PLIE de Laval. Nous avons été mis en relation et au cours d'échanges courriels et téléphoniques, nous avons réalisé une présentation de notre projet et nous lui avons adressé notre outil d'enquête par mail. Sur ce territoire, il s'agit de réaliser une comparaison des réponses entre deux territoires différents. Cette démarche évite une enquête trop « territorialisée » et qui pourrait ressembler à une étude de cas.

Dans une démarche d'efficacité, nous avons conçu ce questionnaire via « Google Forms », qui nous a permis d'envoyer un lien informatique à un listing mail défini. Les personnes recevant ce lien pouvaient directement remplir le questionnaire en ligne en ouvrant simplement le lien. Cette approche nous a permis d'envoyer le questionnaire à plus d'une centaine de professionnels. Fin juillet 2018, soixante personnes avaient répondu à l'enquête. Concernant les professionnels de la Mayenne, le lien a été adressé à la personne que nous connaissons. C'est elle qui a ensuite envoyé le lien à l'ensemble de son réseau. Fin juillet, nous n'avions que peu de réponses des professionnels de la Mayenne (quatre). Un travail de comparaison des réponses semblait donc difficile à établir. Nous avons donc choisi de les exclure de notre analyse car il n'y avait pas de pertinence à exploiter ces données.

Concernant le contenu du questionnaire adressé aux personnes, les quatre premières questions permettaient aux professionnels de présenter leur structure, et de s'identifier. Les questions suivantes ont été divisées en deux parties distinctes. Une première partie de questions sur la connaissance du handicap. Il s'agissait de recueillir des informations sur les représentations liées aux handicaps, sur la connaissance des acteurs et l'utilisation des outils en lien avec la notion de handicap. Une seconde partie avec des questions qui concernaient l'accompagnement des professionnels, sur leur posture face au handicap.

1.2. L'enquête auprès des personnes accompagnées

Suite à l'envoi du questionnaire aux professionnels de l'insertion, nous nous sommes aperçus qu'il était tout aussi important de solliciter les personnes accompagnées dont certaines questions sont communes aux deux questionnaires. Les résultats permettront d'avoir un regard croisé des différents publics interrogés.

De plus, les personnes accompagnées sont les premières concernées par les sujets de l'accompagnement et du handicap. Il s'agit de les positionner au centre de l'accompagnement et ainsi de pouvoir les rendre actrices de leurs parcours.

Cet outil d'enquête a été réalisé sous la même forme que pour les professionnels (via un lien Google Forms). Il a été adressé⁵⁵ aux professionnels de l'insertion du Pays de Lorient et de la Mayenne qui pouvait ensuite le soumettre aux personnes concernées. Les professionnels pouvaient également le diffuser via le lien, ou le faire remplir par les personnes lors de l'entretien individuel.

Ce questionnaire avait pour objectif de mieux comprendre leur situation, leurs besoins et leurs attentes. Il a été divisé en deux parties une sur la situation de la personne et l'autre sur son accompagnement en lien avec sa situation.

Fin juillet, nous avons peu de réponses sur le Morbihan (six au total) et aucune en Mayenne. Une demande de relance est réalisée auprès des collègues Morbihannais et Mayennais mais sans succès. Suite à ces résultats, nous devons rapidement penser à un réajustement. Nous avons donc envisagé d'enquêter auprès de notre propre public.

Nous avons adressé le lien et nous avons obtenu cinq réponses supplémentaires (onze au total). En choisissant d'enquêter notre propre public, cela induit automatiquement quelques biais. Les personnes interrogées ont pu répondre favorablement du fait que nous les accompagnions sur le champ du handicap. Mais il aurait été mieux d'avoir un panel plus conséquent, ce qui aurait formalisé un peu plus les résultats et permis d'obtenir des données plus représentatives.

⁵⁵Envoi via le même canal que pour les professionnels

2. Résultats et analyses⁵⁶

Les résultats de l'enquête auprès des professionnels de l'insertion « hors champ du handicap », permettent d'analyser les raisons expliquant cette insuffisance de connaissances sur la thématique du handicap et à comprendre les freins qui peuvent exister à la réalisation du projet professionnel des personnes.

Les résultats de l'enquête auprès des personnes accompagnées vont permettre d'identifier les relations entre accompagnants et accompagnées quand la notion de handicap intervient.

2.1. La connaissance du handicap et de ses acteurs

Nous avons émis l'hypothèse (page 45 de notre mémoire) que les professionnels de l'insertion ont un manque de connaissances sur la notion de handicap et que cela va avoir une influence sur l'accompagnement proposé.

Pourtant, les professionnels se disent majoritairement sensibilisés à la notion de handicap.

L'analyse des questionnaires nous apprend que le handicap majoritairement rencontré par les professionnels de l'insertion est le handicap psychique ou mental. Une confusion peut se faire entre ces deux handicaps.

Dans l'accompagnement, des limites se posent: « manque de connaissances sur les restrictions, sur les dispositifs... ». Il faut beaucoup d'adaptabilité et de souplesse. Cela demande de posséder une culture et posture professionnelle particulières.

Les personnes accompagnées identifient certains acteurs de l'insertion que sont l'AGEFIPH, le CAP emploi, la MDA. Cependant, elles ne connaissent que partiellement les missions de ces acteurs institutionnels.

Pour les professionnels, les rôles et les missions de ces structures sont plutôt connus. Le rôle du partenariat est clairement identifié dans les réponses. Il permet une aide à la compréhension d'un dossier, une aide dans les démarches administratives. Par exemple, la MDA est sollicitée pour une évaluation sur le dossier d'une personne. Un dossier de demande de RQTH et ou d'AAH, voire une orientation (marché du travail ou milieu protégé) pourra être réalisée.

⁵⁶L'analyse des résultats est présentée en annexe 4 et 5

L'accompagnant utilise les partenaires quand certaines limites de l'accompagnement sont atteintes. Un échange permet un regard croisé sur une situation difficile. Il s'agit de définir la suite du parcours (orientation, évaluation...).

Les structures d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap sont moins connues. Cependant, elles sont sollicitées quand apparaît une situation d'évaluation des capacités physiques ou cognitives de la personne. Un travail de diagnostic est mené afin de définir une orientation en lien avec les difficultés de la personne.

2.1.1. Le handicap comme obstacle pour l'accès à l'emploi

Nous avons également émis une deuxième hypothèse (page 45 du mémoire) selon laquelle les personnes accompagnées ont des représentations sur leurs handicaps, leurs accompagnements et sur le monde de l'entreprise et que celles-ci ne facilitent pas l'intégration dans le monde de l'insertion.

2.1.2. Les représentations du handicap

D'après les résultats de l'enquête, les représentations sont multiples mais **le frein à l'emploi** est la notion majeure qui est identifiée par les professionnels comme par les personnes. **La discrimination, l'accessibilité, la maladie et le soin** sont également souvent cités par les enquêtés. Les difficultés pour recruter, pour trouver des postes « adaptés » viennent essentiellement des représentations négatives ou d'un manque de volonté des responsables à intégrer une personne en situation de handicap dans leur entreprise.

La peur du handicap et de l'image qu'elle véhicule ne favorisent pas cette intégration. **Le manque de qualifications, l'adaptation du poste, la difficulté des tâches à réaliser** sont également des problématiques d'accès à l'emploi. Les entreprises préfèrent payer la contribution de l'AGEFIPH pour ne pas avoir à respecter son obligation d'emploi. De plus, si une personne handicapée est embauchée, elle va subir le regard des autres salariés.

Parfois, l'accès à l'emploi est rendu difficile du fait que la personne est dans **le déni**. Elle doit accepter son handicap avant de travailler un projet professionnel.

2.1.3. Les méconnaissances des déficiences

Le handicap psychique, les maladies invalidantes et le handicap mental sont les handicaps auxquels les professionnels sont le plus souvent confrontés au cours des accompagnements. Cela génère de l'incompréhension dans les échanges quand la personne souffre de troubles psychologiques.

Face à ces troubles, la mise en œuvre d'un accompagnement est difficile. Le professionnel ne trouve pas toujours des réponses auprès des personnes (dénier, handicap non connu), ni auprès des structures « spécialisées. » Le manque d'outils, le manque de compétences et de connaissances sont souvent mis en avant par les enquêtés.

2.1.4. Le manque de formation sur le handicap

Les réponses à l'enquête montrent que le rôle et les missions d'un référent handicap ne sont connus que par la moitié des professionnels. La formation interne ou externe est peu utilisée et peu connue. Cependant, la majorité des personnes interrogées souhaiterait en bénéficier. Une sensibilisation ou une information sur le handicap permettrait d'améliorer l'accompagnement proposé. La demande s'oriente vers une meilleure connaissance des handicaps mais aussi des dispositifs à mobiliser. Cela permet de rassurer l'accompagnant mais aussi l'entreprise. Par exemple, la formation permet d'expliquer aux employeurs les différentes aides à l'embauche, de les sensibiliser au handicap et de les accompagner au mieux dans leur décision.

La formation doit être réalisée auprès des professionnels comme auprès des entreprises qui le souhaitent. Pour certaines personnes, il est important que les structures aient connaissance d'un référent handicap identifié afin d'obtenir des réponses possibles à un questionnement sur une situation complexe.

2.2. L'accompagnement

Conseiller en Insertion Professionnelle, Chargé d'insertion, Conseiller à l'emploi, Chargé d'insertion emploi... sont tous confrontés à tous types de handicap. Certaines structures sont plus confrontées au handicap que d'autres. La grande variabilité du nombre de personnes accompagnées et du rythme d'accompagnement ne facilite pas le travail des professionnels.

La notion de handicap est présente dans la plupart des structures. Une personne accompagnée sur quatre peut-être en situation de handicap.

Le handicap est quasiment toujours évoqué lors de l'accompagnement. Soit c'est la personne elle-même qui en parle, soit c'est le professionnel qui pose la question.

Elle peut être directe ou abordée par des biais. Le contexte est un élément prépondérant pour parler ou non de cette notion. Si la personne est dans le déni ou a peur d'être jugée, le professionnel pourra utiliser la thématique de la santé (approche) pour évoquer le handicap. Il arrive parfois que la notion de handicap ne soit pas évoquée car elle n'a pas d'influence sur la situation.

Les enquêtes révèlent des difficultés d'accompagnement sur un projet professionnel pour les personnes relevant de troubles psychiques ou psychologiques. Les professionnels manquent de connaissances sur la pathologie. Cela se traduit par de l'incompréhension voire de l'agression chez certaines personnes accompagnées. Le manque de temps d'écoute est également un facteur de difficultés. La méconnaissance des dispositifs de droit commun et ou de compensation renforce cette difficulté à accompagner.

Le résultat de l'enquête montre qu'il y a des manques dans la connaissance du handicap et des dispositifs de droit commun auprès des professionnels.

L'analyse des résultats de nos questionnaires, nous permet de dégager des pistes d'actions et de réflexions en vue de répondre à notre question de recherche.

Comment le chargé de projet d'insertion professionnelle « personne-ressource » peut-il favoriser l'employabilité des personnes connaissant des problématiques de santé avec ou sans reconnaissance administrative liée au handicap ?

3. Le plan d'action

L'enquête démontre que les professionnels de l'insertion ont exprimé le besoin d'une « personne-ressource », capable de répondre à leurs questions ayant trait au handicap. Les réponses des enquêtés témoignent que le travail d'accompagnement s'effectue et ce quels que soient les difficultés. Afin d'améliorer cette situation et de favoriser l'employabilité des personnes accompagnées, nous préconisons la création d'un poste de chargé d'insertion « personne-ressource. »

Nous avons donc choisi de décrire cette proposition en trois parties. La première concerne les caractéristiques de la personne-ressource, à travers une définition, les rôles et les compétences qu'elle doit posséder pour exercer.

Dans la seconde partie, nous développerons les missions à mettre en place pour favoriser les propositions d'actions décrites dans la troisième partie.

Enfin, nous nous intéresserons aux différentes actions qui peuvent être proposées en interne ou en externe par la personne-ressource.

3.1. Les caractéristiques de la personne-ressource

Afin de créer un poste de chargé d'insertion « personne ressource », il convient tout d'abord de définir précisément ses caractéristiques, son rôle et les compétences attendues.

3.1.1. Définition

Une personne-ressource est un professionnel disponible pour répondre aux questions de ses collègues portant sur des compétences qu'il maîtrise. Il s'agit de fluidifier et d'accompagner le suivi des parcours. Elle se doit de connaître les textes officiels, les dispositifs d'insertion en cours et à venir. Sa mission est de coordonner les actions auprès de personnes en situation de handicap et à établir des liens entre tous les partenaires concernés (la personne accompagnée, les professionnels de l'insertion, le responsable RH (ou manager) et si besoin les services spécialisés).

3.1.2. Les rôles de la personne ressource

Dans l'organigramme d'une structure ou d'une entreprise, la personne-ressource trouve sa place dans le service Ressources Humaines. Elle est le lien entre la direction, les responsables de services et les salariés.

3.1.2.1. Un rôle d'accueil

Le rôle d'accueil passe par un travail d'écoute en vue de comprendre les situations qui seront exposées par les personnes. Un bilan de la situation (niveau de formation, emploi, logement, revenus...) pourra être réalisé avant de lister les problèmes soulevés et les solutions ou pistes à explorer (le diagnostic).

Le diagnostic représente le socle permettant de définir un moyen de transformer la situation. Des conseils, des propositions de prestations, des orientations vers d'autres structures... sont des outils pour valider ou non ce diagnostic. Les raisonnements sur les situations amènent à des évaluations, voire des jugements d'interprétation. Par exemple, le professionnel doit-il adapter son accompagnement en fonction du handicap de la personne ?

3.1.2.2. Un rôle d'information

Le rôle d'information est de conseiller et d'informer les personnes sur leurs droits et la faisabilité du projet d'accompagnement et d'insertion.

Il s'agit d'analyser les pratiques de travail au regard du jugement, de l'évaluation et de l'interprétation qui pourraient intervenir lors des entretiens.

Par exemple : les réactions face au handicap. Il s'agit d'expliquer les réactions que doit éviter le professionnel. Le comportement de fuite ou de gêne est à éviter également car il peut augmenter l'angoisse et le sentiment de rejet des personnes handicapées. Le conseiller doit travailler sur l'objectivation du projet. Il doit se poser les bonnes questions sur « comment ne pas se tromper, évaluer la pertinence de la demande, puis-je faire confiance à la personne... »

3.1.2.3. Un rôle d'intervention

La personne ressource peut intervenir tout au long du parcours ou ponctuellement lors d'une sollicitation d'une personne extérieure (collègues, partenaires, entreprises).

L'accompagnement a pour objectif de développer les capacités des personnes à être actrices de leurs parcours, à renforcer leur autonomie, à les rendre employables. Pour cela, il faudra créer un outil d'intervention, un dépliant informatif à destination des professionnels par exemple.

3.1.2.4. Un rôle de formation

Dans l'accompagnement, chaque professionnel doit être à même de comprendre la personne et comment intervenir auprès d'elle. Des formations spécifiques (différentes des formations initiales) peuvent être réalisées afin de mieux comprendre le public, mieux réagir face à lui et prendre du recul face à cette situation de handicap. Ces formations spécifiques aident à développer les compétences par des savoirs complémentaires à la formation initiale.

3.1.3. Les connaissances et les qualités personnelles

3.1.3.1. Les connaissances

Le chargé de projet d'insertion devra posséder les savoirs et les savoirs faire suivants :

- des capacités relationnelles et organisationnelles avérées, y compris avec les partenaires de l'insertion et du handicap,
- des capacités rédactionnelles,
- des capacités à mettre en œuvre des actions de sensibilisation, de formation,
- des connaissances sur les modalités d'accompagnement, et sur le réseau d'insertion,
- des connaissances sur les différentes législations en vigueur,
- une maîtrise de l'outil informatique,
- des capacités d'écoute et d'adaptation.

3.1.3.2. Les qualités personnelles

Le chargé de projet d'insertion devra posséder les savoirs être suivants :

- respectueux,
- confiance en soi,
- ouvert d'esprit et flexible,
- empathique.

3.2. Les missions de la personne-ressource

Les missions de la personne-ressource peuvent être confiées par la direction de chaque structure ou entreprise à un salarié, à un membre du CSE⁵⁷ ou à un responsable de services.

3.2.1. Auprès des personnes en situation de handicap

- Évaluation et diagnostic
 - accompagner les personnes dans l'évaluation, mais aussi en amont dans la définition de leurs besoins.
 - accompagner et sécuriser le parcours des personnes en identifiant leurs compétences, leurs motivations et leurs potentialités et en réalisant un diagnostic.
- Élaboration, validation, construction d'un projet professionnel
 - valider les compétences des projets individuels,
 - le travail d'accompagnement de ce public est souvent considéré comme complexe. De fait, il présente des difficultés comme la compréhension de la problématique de handicap, le manque de solutions à envisager,
 - toutes les personnes concernées ou sensibilisées, affirment que le handicap est un frein pour accéder à l'emploi.

⁵⁷Conseil Social et Économique

- Accès à la formation professionnelle
 - élaborer les démarches pour favoriser l'accès à la formation,
 - un appui vers l'accès à l'emploi.
 - des aides mobilisables.
 - les dispositifs de droit commun et de compensation pourraient être mis en œuvre s'ils

leur étaient mieux connus.

3.2.2. Auprès des professionnels de l'insertion

- Connaissances des partenaires (structures d'insertion, institutions...)
 - l'animation du réseau de partenaires : mise en place de réunions d'échanges, de formations animées par des partenaires extérieurs et visites d'entreprises.
 - information sur les dispositifs de droit commun, de compensation existant pour les personnes,
 - un renforcement des connaissances permet une meilleure prise en compte du handicap dans l'accompagnement, l'insertion et le maintien dans l'emploi,
 - une évaluation, une aide à la résolution des situations complexes.
- Formation sur les représentations sur le handicap
 - l'approche du handicap est encore trop souvent méconnue et est marquée par de nombreux préjugés. Ils nourrissent des craintes et des blocages qui peuvent conduire à l'exclusion d'une partie des personnes en situation de handicap.
- Coordination des actions à mettre en place
 - le professionnel doit être en capacité d'apporter des réponses en matière d'insertion d'une part et sur les outils et techniques mis à sa disposition pour la compensation d'autre part.

3.2.3. Auprès des employeurs

- une information et une sensibilisation auprès des employeurs privés ou publics sur l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap,
- une mise en relation et ou une présentation des entreprises handi-accueillantes,

- un accompagnement des employeurs dans leur recrutement,
- des conseils sur les aides à l'embauche,
- une aide à la formalisation des demandes d'aides,
- une mise en place des périodes de mise en situation professionnelle (PMSMP).

3.3. Les actions à mener par la personne-ressource

La personne-ressource a la possibilité de mettre en place un certain nombre d'actions auprès des différentes parties prenantes.

3.3.1. Les actions de sensibilisation

La lutte contre les stéréotypes et les idées reçues est l'une des premières actions à mettre en place. Mises en œuvre de façon régulière, des actions de sensibilisation feront évoluer les mentalités, en cohérence avec l'esprit, les valeurs et la culture de l'entreprise.

Nous allons présenter ci-dessous deux actions de sensibilisation. Il en existe bien d'autres comme la journée handisport, les jeux de rôles, etc.

3.3.1.1. Le Théâtre forum



Un théâtre-forum est une technique théâtrale avec un protagoniste et un antagoniste qui crée une situation de conflit. Cette situation provoque la discussion dans le public. Ensuite, la scène est rejouée, et le public peut participer pour faire vivre et évoluer la scène par ses réactions. Le but étant de supprimer la situation d'oppression.

Spécificité de la démarche : les acteurs sont des amateurs, issus du monde de l'emploi, de la formation et des entreprises du Pays de Lorient et des personnes concernées par le handicap.

La thématique : handicap et emploi

La thématique de cette expérience évoluera autour des peurs et des représentations par rapport à l'emploi pour les personnes concernées par le handicap, mais également les peurs et représentations de cette notion pour les acteurs de l'insertion et de l'emploi.

La pièce de théâtre-forum aura pour but de mettre en scène des expériences rencontrées ou entendues par des acteurs locaux du monde professionnel, sur le thème du handicap dans la recherche d'emploi, la formation, le monde du travail, les relations avec la médecine du travail, la discrimination, l'évolution de la maladie et ses effets sur le travail etc.

Cette expérience a pour but de faciliter la rencontre entre des acteurs de l'entreprise (employeurs, cadres et employés), du social, de l'insertion professionnelle, de la formation et des personnes concernées par le handicap. Nous pensons que cette rencontre contribuera à faire évoluer les regards sur les personnes concernées, de manière concrète dans bon nombre d'entreprises.

3.3.1.2. L'outil théâtre pour trouver son rôle dans la société

Cette action à destination des personnes accompagnées est réalisée par le Théâtre de la Chimère⁵⁸ à Lorient. Michel Ecoffard et son théâtre La Chimère proposent des ateliers et des stages de théâtre pour un public handicapé ainsi que pour des personnes en démarches d'insertion professionnelle.

« Animé par une démarche citoyenne, il propose deux types d'actions pour aider les demandeurs d'emploi à s'exprimer en public, à reprendre confiance et à se réinsérer : un atelier « expression et communication » (deux sessions par an) qui vise à préparer les personnes aux entretiens d'embauche et aux épreuves orales de concours. Un stage de théâtre d'une durée de quatre mois (une session par an) accueille douze stagiaires. Il ne s'agit pas de « faire du théâtre » ni de devenir comédien, mais d'utiliser l'art théâtral pour apprendre à se connaître, à s'exprimer et à s'affirmer. En quelques semaines, chacun apprend à connaître ses blocages pour pouvoir les dépasser, à oser prendre la parole, à dépasser la crainte d'être jugé par les autres, à retrouver confiance en soi, à être bien avec soi, à créer une dynamique et une cohésion de groupe et à retrouver un projet de vie. »

⁵⁸<http://theatredelachimere.wixsite.com/theatredelachimere>

3.3.2. Les actions de formation

L'information et la sensibilisation des professionnels est nécessaire afin de développer des compétences et des performances nécessaires à l'adaptation de l'accompagnement.

Des transmissions d'informations et des réunions d'échanges entre partenaires ou avec une personne-ressource peuvent s'avérer très utiles. Diverses actions peuvent être mises en place pour lever les appréhensions liées au handicap via des programmes de sensibilisation aux handicaps, ou via des supports de communication tels que des newsletters, des plaquettes d'informations, des affichages etc.

Les actions de formation peuvent s'effectuer par des mises en situation sous la forme de jeux de rôles, d'exercices. De plus, certaines situations concrètes rencontrées par des personnes pourront être analysées et feront l'objet d'une analyse différentielle par les participants et le formateur. L'objectif de cette démarche est de mieux appréhender la notion de handicap dans l'environnement. Par exemple, le travail de reconnaissance du handicap est très important dans l'accompagnement.

Au-delà de l'aspect médical obligatoire, négocier avec la personne une demande auprès de la MDA peut s'avérer une tâche difficile. En effet, cela soulève la question du statut « handicapé » de la personne. Ce travail doit-il se faire en amont d'une demande de RQTH, voire d'AAH ?

La participation à des forums et colloques, à des salons dédiés à l'emploi, permet de communiquer auprès des entreprises sur des recrutements de travailleurs handicapés. Nous pouvons également faire appel à la collaboration des services spécialisés dans la formation sur le handicap.

3.3.3. Les actions d'information

Notre enquête a montré que plusieurs professionnels de l'insertion sont demandeurs d'une démarche de formation sur le handicap (pathologies, droits, prestations, aides ...). Les enquêtés estiment qu'un interlocuteur unique est important pour améliorer la compréhension entre accompagnants et accompagnés.

La réflexion sur le handicap et l'insertion est portée par quelques professionnels très sensibilisés. Des formations existent mais elles semblent peu connues. Elles abordent le plus généralement des handicaps précis.

La construction d'un référentiel de formation pourrait être un outil important pour que les professionnels se forment sur les thématiques liées au handicap et sur les dispositifs d'insertion professionnelle.

La formation des professionnels peut s'effectuer avec un plan de formation, des réunions d'analyse de pratiques et enfin un partenariat avec des structures spécialisées dans le champ du handicap (Cap Emploi) afin d'organiser des transferts de compétences.

Voici quelques exemples d'actions de communication interne :

- éditer et distribuer un guide sur le handicap et la reconnaissance de la qualité des travailleurs handicapés,
- élaborer des fiches conseils pour les professionnels,
- élaborer une newsletter,
- élaborer et alimenter un site intranet.

Concernant la communication externe, il pourra être réalisé :

- des tables rondes et une présence sur les forums d'emploi Travailleurs Handicapés,
- une campagne sur l'engagement de l'entreprise (affiches, communiqué de presse, journée portes ouverte...).

Il est également important de penser chacun de nos supports de manière accessible à tous : sous-titrage, accessibilité numérique, traduction en Langue des Signes Française (LSF), braille...

Ainsi, les spécificités des actions visant à l'employabilité des personnes en situation de handicap nécessitent la création d'un poste particulier de personne-ressource qui pourra ainsi mener à bien la médiation entre les personnes, les professionnels de l'insertion et les entreprises.

CONCLUSION

A l'heure où le taux de chômage en France est de 10 %, celui-ci atteint 20 % chez les personnes en situation de handicap reconnu officiellement par le biais de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé. Il existe donc un décalage profond entre ces personnes en situation de santé particulière et le reste de la population. Pour essayer de gommer ces freins, tous les acteurs de l'insertion professionnelle s'emploient à faire leur maximum pour accompagner ces personnes. Et malgré de nombreux dispositifs d'accompagnement, les résultats sont très difficiles à obtenir.

Le champ de l'insertion identifie aujourd'hui la notion d'inemployabilité pour les personnes en situation de handicap. Mon travail démontre qu'il est important de s'intéresser à la problématique de l'employabilité dans une perspective d'une insertion professionnelle favorable.

Les enquêtes ont montré que les professionnels de l'insertion ne possèdent pas tous les connaissances nécessaires sur le handicap concernant l'accompagnement des personnes concernées et se sentent parfois démunies, mais sont en demande de diverses ressources pour pallier leurs difficultés.

En parallèle les représentations des personnes en situation de handicap sur elles-mêmes et sur le monde de l'entreprise ne sont pas toujours favorables à une insertion professionnelle. Les personnes concernées sous-estiment leur capacité d'employabilité mais sont en demande d'avoir un accompagnement plus adapté à leurs problématiques.

Le chargé de projet d'insertion professionnelle « personne-ressource » peut favoriser l'employabilité des personnes connaissant des problématiques de santé avec ou sans reconnaissance administrative liée au handicap. Il se place comme un acteur central, en position de médiation entre les professionnels de l'insertion, les entreprises et les personnes sans emploi en situation de handicap. En effet, celui-ci aura pour rôles d'accueillir, d'informer, d'intervenir et de former ces parties-prenantes, en utilisant pour cela ses connaissances sur le handicap, les handicaps, les dispositifs de droit commun et particuliers. Il pourra également utiliser des techniques moins administratives telles que le théâtre ou autres ateliers afin de sensibiliser les acteurs et faire reconnaître les qualités et compétences des personnes en recherche d'emploi. Cela permettra ainsi de démystifier et d'appréhender sous un nouveau jour le handicap dans l'emploi auprès des chargés d'insertion ainsi que des entreprises.

Il nous paraît important de pouvoir proposer à des structures associatives, voire à des services publics de l'emploi ou à des centres de formation la création d'un poste de chargé de projet professionnel « personne-ressource. »

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	2
SOMMAIRE.....	3
GLOSSAIRE.....	4
AVANT-PROPOS.....	8
INTRODUCTION.....	10
1ère partie : L'environnement professionnel.....	12
1. AGORA Services.....	12
1.1. Les domaines d'activités.....	13
1.1.1. Le logement.....	13
1.1.1.1. Auprès des jeunes.....	13
1.1.1.2. Auprès des seniors.....	15
1.1.2. La restauration.....	16
1.1.2.1. Le Centre de Production Alimentaire (CPA).....	16
1.1.2.2. La distribution externe.....	16
1.1.2.3. La distribution interne.....	16
1.1.2.4. Le service traiteur.....	17
1.1.3. Le pôle formation et emploi.....	17
1.1.3.1. Le pôle administratif.....	18
1.1.3.2. Le pôle formation qualifiante et continue.....	18
1.1.3.3. Le pôle insertion, accompagnement et mobilité professionnelle.....	19
1.1.4. Les autres domaines d'activités.....	24
1.1.4.1. Le groupement d'achat.....	24
1.1.4.2. L'offre de service.....	24
1.1.4.3. Vélo An Oriant.....	25
2. Le réseau et les partenaires.....	25
2.1. La Sauvegarde 56.....	26
2.2. L'Établissement Public de Santé Mentale Jean Martin Charcot.....	28
2.3. Le Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie du Morbihan : Douar Nevez.....	29
2.4. Le centre de rééducation fonctionnelle de KERPAPE.....	30
2.5. Le Pôle Emploi.....	31

2.6. Les Structures d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE).....	32
2.7. Les outils de l'équipe pluridisciplinaire de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA).....	32
2.8. La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).....	33
2.9. L'AGEFIPH.....	35
2.10. Le FIPHFP.....	36
2.11. L'association AGORA Services.....	38
3. Le Conseiller en Insertion Professionnelle.....	38
3.1. Le cadre d'intervention.....	38
3.1.1. Le Fonds Social Européen.....	38
3.1.2. Le Département du Morbihan.....	39
3.1.3. Le prestataire : AGORA Services.....	39
3.2. Le champ d'interventions.....	40
3.2.1. Les constats en Pays de Lorient.....	40
3.2.2. L'accompagnement du public.....	40
3.2.3. Une insertion complexe et difficile.....	41
4. La question de recherche et les hypothèses.....	45
2ème partie : La théorie.....	47
1. L'employabilité.....	47
1.1. Une notion qui évolue.....	48
1.2. Les acteurs qui favorisent l'employabilité.....	49
1.2.1. L'entreprise.....	49
1.2.2. Les Ressources Humaines (RH).....	49
1.2.3. Les salarié(e)s.....	50
1.3. La notion d'employabilité dans le cadre de l'accompagnement.....	50
1.4. L'employabilité et la notion de handicap.....	51
1.4.1. Les différents acteurs institutionnels pour l'accompagnement vers l'emploi.....	52
1.4.2. Des difficultés de recrutement malgré les volontés.....	52
2. Des dispositifs pour chaque situation.....	53
2.1. La formation tout au long de la vie, une notion diversifiée.....	53
2.1.1. Faire reconnaître et valider son expérience : la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).....	54

2.1.2. Se former.....	55
2.1.2.1. Les compétences clés.....	55
2.1.2.2. Le Compte Personnel de Formation (CPF).....	55
2.1.3. Construire son projet professionnel.....	56
2.1.3.1. La Période de Mise en Situation en Milieu Professionnelle (PMSMP).....	56
2.1.3.2. Le Dispositif Régional d'Insertion Professionnelle (DRIP).....	56
2.1.3.3. Le Plan Départemental d'Insertion (PDI).....	57
2.1.3.4. Le Parcours Emploi Compétences (PEC).....	57
2.2. Les innovations numériques au service de l'employabilité.....	58
2.2.1. Emploi Store.....	59
2.2.2. Les « bons clics ».....	59
3ème partie : L'enquête de terrain, le plan d'action et les perspectives.....	61
1. Méthodologie de l'enquête.....	61
1.1. L'enquête auprès des professionnels de l'insertion.....	61
1.2. L'enquête auprès des personnes accompagnées.....	63
2. Résultats et analyses.....	64
2.1. La connaissance du handicap et de ses acteurs.....	64
2.1.1. Le handicap comme obstacle pour l'accès à l'emploi.....	65
2.1.2. Les représentations du handicap.....	65
2.1.3. Les méconnaissances des déficiences.....	66
2.1.4. Le manque de formation sur le handicap.....	66
2.2. L'accompagnement.....	66
3. Le plan d'action.....	68
3.1. Les caractéristiques de la personne-ressource.....	68
3.1.1. Définition.....	68
3.1.2. Les rôles de la personne ressource.....	69
3.1.2.1. Un rôle d'accueil.....	69
3.1.2.2. Un rôle d'information.....	69
3.1.2.3. Un rôle d'intervention.....	70
3.1.2.4. Un rôle de formation.....	70
3.1.3. Les connaissances et les qualités personnelles.....	70
3.1.3.1. Les connaissances.....	70

3.1.3.2. Les qualités personnelles.....	71
3.2. Les missions de la personne-ressource.....	71
3.2.1. Au près des personnes en situation de handicap.....	71
3.2.2. Au près des professionnels de l'insertion.....	72
3.2.3. Au près des employeurs.....	72
3.3. Les actions à mener par la personne-ressource.....	73
3.3.1. Les actions de sensibilisation.....	73
3.3.1.1. Le Théâtre forum.....	73
3.3.1.2. L'outil théâtre pour trouver son rôle dans la société.....	74
3.3.2. Les actions de formation.....	75
3.3.3. Les actions d'information.....	75
CONCLUSION.....	77
TABLE DES MATIÈRES.....	79
BIBLIOGRAPHIE ET SOURCES.....	83
ANNEXES.....	86
ANNEXE 1 : La charte PRFPH.....	87
ANNEXE 2 : Les statuts d'AGORA Services.....	89
ANNEXE 3 : Le Contrat d'Engagements Réciproques.....	91
ANNEXE 4 : Le questionnaire, les résultats et l'analyse de l'enquête à destination des professionnels de l'insertion du Pays de Lorient.....	92
ANNEXE 5 : Le questionnaire, les résultats et l'analyse de l'enquête à destination des personnes accompagnées en Pays de Lorient.....	130

BIBLIOGRAPHIE ET SOURCES

Références bibliographiques

FINOT.Alain, Développer l'employabilité, Paris, INSEP Consulting éditions, 2000, P10-17.

LEDRUT Raymond, Sociologie du chômage, Paris, PUF, 1966.

EBERSOLD Serge, 2001, la naissance de l'inemployable ou l'insertion aux risques de l'exclusion, presses universitaires de Rennes – collection le sens social, 198p.

GILLOT Dominique (Présidente du CNCPH), (juin 2018), *Tome 1 : personnes handicapées « sécuriser les parcours, cultiver les compétences »*, rapport remis à la Ministre des Solidarités et de la Santé, à la Ministre du Travail et à la secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées auprès du Premier Ministre, 209 p.

BORELLO Jean-Marc (Inspecteur des Affaires Sociales), (janvier 2018), *Donnons-nous les moyens de l'inclusion*, rapport remis à la Ministre du Travail, 102 p.

Références législatives

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647>

Circulaire DGEFP n°2008-21 du 10 décembre 2008 relative aux nouvelles modalités de conventionnement des structures de l'insertion par l'activité économique

<https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf>

[circulaire_DGEFP_dec08_renovation_modalites_conventionnement_IAE-2.pdf](#)

Loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000613810&categorieLien=id>

Loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté – article 157

https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2017/1/27/2017-86/jo/article_157

Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

<http://www.vie-publique.fr/actualite/panorama/texte-discussion/projet-loi-relatif-formation-professionnelle-emploi-democratie-sociale.html>

Sites internet

<https://www.certificat-clea.fr/>

http://www.gref-bretagne.com/Public/publications_2011/webmaster/fongecif-ao.pdf

<http://www.ch-charcot56.fr/index.php/etablissement/presentation-generale.html>

<http://www.douarnevez.com/lassociation>

www.kerpape-mutualite56.fr

www.cometefrance.com

<http://www.cheops-ops.org/wp-content/uploads/2018/03/rapport-AGEFIPH-2017.pdf>

<http://www.vie-publique.fr/actualite/panorama/texte-discussion/projet-loi-relatif-formation-professionnelle-emploi-democratie-sociale.htm>

http://www.bretagne.bzh/jcms/l_19915/fr/les-prestations-du-drip

www.lesbonsclics.fr

<http://www.theatredelopprime.com/compagnie/theatre-forum/>

<http://theatredelechimere.com>

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/institution/competences/lutte-contre-discriminations>

<http://www.emfor-bfc.org/dossiers-thematiques/106-l-insertion-professionnelle-des-personnes-handicapees-depuis-la-loi-de-2005/132-les-acteurs-institutionnels.html>

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/institution/competences/lutte-contre-discriminations>

Autres sources

Tableau de bord n°2017-2, *Emploi et chômage des personnes handicapées* – France entière, bilan au 1^{er} trimestre 2017, AGEFIPH, 14 p.

DARES Analyses « Travailleurs handicapés quel accès à *l'emploi* en 2015 ? » – mai 2017, 10 p.

Agefiph-FIPHFP « Les personnes handicapées et l'emploi, chiffres clés » – septembre 2017, 12 p.

ANNEXES

ANNEXE 1 : La charte PRFPH



CHARTRE DE PROGRES

POUR LA FORMATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Dès 1994, l'Etat, le Conseil régional de Bretagne et l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (Agefiph), élaborent conjointement une **politique régionale pour la formation des personnes en situation de handicap (PRFPH)**, à laquelle s'associent, en 2007, Pôle emploi et le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP).

Cette politique régionale traduit l'engagement et la volonté forte des partenaires de favoriser l'accès et la formation des stagiaires en situation de handicap. Elle se formalise ainsi par une Charte de progrès destinée à valoriser le travail accompli par les organismes de formation déjà engagés dans l'accueil de stagiaires en situation de handicap et soutenir ceux qui souhaiteraient s'inscrire dans cette démarche.

Pourquoi une charte pour la formation des personnes en situation de handicap ?

Amplifier l'accès des personnes en situation de handicap (cf. Annexe 1 « Qu'est-ce que le handicap ? ») aux dispositifs ouverts à tous publics, implique que :

- les centres de formation renforcent la qualité d'accueil et de formation des personnes en situation de handicap, notamment par la mise en œuvre des adaptations et soutiens nécessaires, en mobilisant les aides, compensations et acteurs ressources existants, si besoin
- les centres de formation et prescripteurs renforcent leur collaboration pour préparer l'entrée en formation des personnes en situation de handicap et anticiper leur sortie de formation et leur insertion professionnelle.

La présente charte de progrès a pour objectif de placer les centres de formation dans une démarche de progrès consistant à développer leurs compétences internes, faire évoluer leurs pratiques et renforcer leurs partenariats pour :

- **diversifier le recrutement** et accueillir davantage de personnes en situation de handicap
- améliorer le **repérage** des personnes en situation de handicap, l'**analyse de leurs besoins** et l'**identification des réponses** à apporter, en lien avec les prescripteurs et les opérateurs spécialisés
- assurer une qualité d'accueil et de formation aux personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours, notamment à travers la **mise en place des mesures de compensation**, des **aménagements** pédagogiques, matériels et organisationnels, et d'un **accompagnement individuel adapté aux besoins de la personne**
- préparer la **sortie de formation** et l'**insertion professionnelle**



Charte de progrès PRFPH_p. 1



Les outils à ma disposition

- Un **site internet** comprenant l'actualité de la PRFPH, les supports de la démarche de progrès ainsi que des outils d'informations
- Un **programme de professionnalisation** à destination des personnels des structures de formation et des prescripteurs
- Un **appui-conseil de la mission d'animation de la PRFPH** pour m'accompagner dans la démarche de progrès (cf. Annexe 2 « La prestation d'appui conseil »)
- Une **communication** de mon engagement dans la charte de progrès auprès des prescripteurs, des personnes en situation de handicap et des entreprises

Mes engagements

Pour adhérer à la charte de progrès, je m'engage en tant qu'organisme de formation à :

- Réaliser tous les ans un **autodiagnostic de mes compétences et pratiques en matière d'accueil et de formation des personnes en situation de handicap**, à l'aide d'un référentiel qualité spécifique à la charte (cf. Annexe 3 « Les critères du référentiel qualité »)
- Etablir, sur la base des résultats de mon autodiagnostic, un **plan d'actions annuel**
- Dresser le **bilan annuel de mon plan d'actions**

Je m'engage par ailleurs à :

- Nommer et professionnaliser un ou plusieurs **réfèrent(s) handicap** (cf. Annexe 4 « Les missions et compétences du réfèrent handicap »)
- **Informers les personnes accueillies et les entreprises de l'adhésion de mon organisme de formation à la charte et de la présence d'un réfèrent handicap**, via l'affichage de la signalétique de la charte dans mes locaux ainsi que l'information individuelle ou collective des stagiaires lors de leur accueil
- Capitaliser les **données quantitatives et qualitatives relatives aux personnes en situation de handicap accueillies au sein de ma structure**
- Inscrire les exigences de la présente charte et les axes de progrès identifiés dans mon projet d'établissement.

Mon adhésion

(cf. Annexe 5 « Les principes d'adhésion à la Charte de progrès »)

Je, soussigné Loïc HIRMIEN

Représentant légal de AGORA Services déclare avoir pris connaissance de la présente charte et y adhère.

A Lorient, le 03.11.2015

Signature :

[Signature]

agora

2A, bld Franchet d'Esperey
BP 90 113 - 56101 LORIENT Cedex
Tél. : 02 97 21 72 02



Charte de progrès PRFPH_p. 2

ANNEXE 2 : Les statuts d'AGORA Services

I – FORME - DENOMINATION - OBJET - SIEGE - DUREE

ARTICLE 1 : FORME

L'Association a été constituée sous la forme d'une association sans but lucratif, régie par la Loi du 1^{er} juillet 1901 et le Décret du 16 août 1901 modifié.

L'Association continue d'exister entre les membres fondateurs et les personnes physiques ou morales qui ont adhéré aux présents statuts.

ARTICLE 2 : DENOMINATION

La dénomination de l'Association est : **AGORA SERVICES.**

ARTICLE 3 : OBJET

L'Association a pour buts de :

- ✓ Promouvoir, favoriser et améliorer par les moyens qu'elle crée et/ou dont elle dispose, les œuvres, services et institutions d'éducation et de culture populaire, d'action sociale et morale.
- ✓ Contribuer, dans un souci permanent de promotion humaine et collective, à l'accueil, l'insertion sociale et professionnelle des personnes dans la société.

Pour atteindre ces objectifs, l'Association peut :

- ✓ Acquérir les biens nécessaires à la réalisation de ceux-ci ;
- ✓ Assurer la promotion et la gestion de toutes structures telles que résidences, restaurants sociaux, centres culturels, centres de formation, d'informations, de consultations ou autres, à l'exclusion de tout partage de bénéfices entre ses membres.

Plus généralement, elle pourra créer toute œuvre tendant à ce but, sous forme d'association ou tout autre statut juridique, qu'elle pourra organiser, diriger ou administrer.

Par ailleurs, elle pourra :

- ✓ Développer des partenariats avec d'autres associations ;
- ✓ Prendre des participations dans des structures dont l'objet est d'utilité sociale ;
- ✓ Développer des activités de nature marchande visant à conforter son propre objet.

ANNEXE 3 : Le Contrat d'Engagements Réciproques



L'accompagnement socio-professionnel mis en œuvre par le département est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020

CONTRAT D'ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

conclu entre le bénéficiaire de l'accompagnement socio-professionnel
et le Président du Conseil Départemental

Je, soussigné(e) :

Mme ☐ , M. ☐ Nom : Prénom :

Commune d'habitation : Né (e) le : ...

N°SOLIS : N°CAF :

adhère à la proposition d'accompagnement socio-professionnel décrite au verso du présent contrat.

Cet accompagnement est assuré par M. / Mme ,
qui devient mon référent unique. Il dépend de l'organisme suivant :

A ce titre, il assure un suivi personnalisé de mes démarches et m'apporte son soutien pour améliorer ma situation et favoriser mon accès à un emploi en mobilisant l'ensemble des services mis en œuvre par le département et par ses partenaires.

Je m'engage à :

- mener personnellement toutes les actions définies avec mon référent unique ;
- me présenter aux rendez-vous convenus avec lui ;
- le tenir informé de tout changement dans ma situation.

Ce contrat est établi pour la période du/...../..... au/...../.....

Il porte principalement sur :

- | | |
|--|---|
| ☐ la création ou le développement d'une activité indépendante | ☐ des démarches pour améliorer ma santé |
| ☐ la recherche d'un emploi ou d'un complément d'activité | ☐ le développement de relations sociales |
| ☐ la construction d'un projet professionnel | ☐ la gestion de mon budget |
| ☐ le suivi d'une formation | ☐ la réalisation de démarches administratives |
| | ☐ l'accès ou le maintien dans un logement |
| | ☐ la révision des notions d'écriture ou de lecture |
| ☐ d'autres actions à mettre en œuvre (préciser) : | |

Je reconnais être informé(e) que :

- cette action bénéficie d'un soutien de l'Union européenne (Fonds social européen). Je reconnais avoir répondu aux questions listées au dos du présent document et accepte que les réponses fassent l'objet d'un traitement informatique destiné au suivi et à l'évaluation du programme opérationnel national FSE 2014-2020 pour l'emploi et l'inclusion en métropole et que les informations transmises soient utilisées par mon référent dans le cadre de mon accompagnement ;
- si je suis bénéficiaire du rSa, le non-respect de ce contrat prévu à l'article L.262-35 du code de l'action sociale et des familles peut entraîner une suspension de mon allocation.

Fait à le/...../.....

Signature du bénéficiaire

Signature du référent

Pour le Président du Conseil départemental
Signature du Responsable territorial

MAJ 18/05/2017

ANNEXE 4 : Le questionnaire, les résultats et l'analyse de l'enquête à destination des professionnels de l'insertion du Pays de Lorient

Diagnostic de l'accompagnement des personnes en situation de handicap

Je suis actuellement en 2ème année de formation du DPITSH (chargé de projets d'insertion professionnelle des travailleurs en situation de handicap) au Collège Coopératif en Bretagne (université Rennes 2).

Un taux de chômage élevé et de longues durées d'inactivités caractérisent les difficultés d'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Les professionnels de l'insertion peuvent présenter des définitions et un mode d'accompagnement très variés de la notion de handicap.

Le questionnaire auquel je vous demande de répondre me permettra de déterminer :

- vos connaissances sur le handicap,
- votre accompagnement avec les personnes concernées.

Ce questionnaire en ligne (via Google Forms) est anonyme. Il s'adresse aux professionnels(les) de l'insertion pouvant être amené(e)s à accompagner des personnes avec des problématiques de santé et ou en situation de handicap.

Entre 5 et 10 minutes vous seront nécessaires pour remplir ce questionnaire.

Je vous remercie de votre participation dans cette démarche de diagnostic.

Christophe CARRE

*Obligatoire

Passez à la question 1.

Introduction

1. **Dans quelle structure travaillez-vous ? ***

Une seule réponse possible.

- ☐ Le Conseil Départemental
- ☐ La Mission Locale
- ☐ Le Pôle Emploi
- ☐ Une Structure d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE)
- ☐ Autre :

2. **Quel est votre poste dans cette structure (Intitulé exact) ? ***

Une seule réponse possible.

- ☐ Conseiller(e) en Insertion Professionnelle
- ☐ Chargé(e) d'Insertion
- ☐ Conseiller(e) en Insertion Sociale et Professionnelle
- ☐ Conseiller(e) à l'emploi
- ☐ Autre :

3. **Combien de personnes accompagnez-vous ? A quelle fréquence ? ***

4. **Parmi ces personnes, combien sont en situation de handicap ou connaissent une problématique de santé ? ***

Une seule réponse possible.

- ☐ Moins de 20 %
☐ Entre 20 et 50 %
☐ Plus de 50 %
☐ Ne sait pas

La connaissance du handicap

Le handicap, que dit la loi ? « Constitue un handicap, (...), toute limitation 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. »

5. **Etes-vous sensibilisé(e) par le handicap ? ***

Une seule réponse possible.

- ☐ OUI
☐ NON
☐ Sans opinion

6. **Quelles représentations avez-vous du handicap (plusieurs réponses possibles) ? ***

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ La peur
☐ Les absences régulières
☐ La discrimination
☐ L'autonomie
☐ La maladie, le soin
☐ L'accessibilité
☐ Les compétences égales
☐ Le respect
☐ L'incapacité
☐ Un frein à l'emploi
☐ Autre :

7. **Eprouvez-vous des difficultés à accompagner une personne en situation de handicap ? ***

Une seule réponse possible.

☐ OUI

☐ NON

8. **Expliciter votre réponse**

9. **Pensez-vous que le handicap puisse être un frein l'emploi ? ***

Une seule réponse possible.

☐ OUI

☐ NON

10. **Si oui, comment ?**

—

11. **Connaissez-vous le rôle et les missions des différents acteurs du handicap de votre territoire ? ***

Une seule réponse possible par ligne.

	OUI	NON
La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) / La Maison Départementale de l'Autonomie (MDA)	☐	☐
La Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)	☐	☐
L'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées (AGEFIPH)	☐	☐
Le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP)	☐	☐
Le Cap Emploi	☐	☐
Les Prestataires Ponctuels Spécifiques (PPS) : Grafic, la Sauvegarde...	☐	☐
Les Structures Médico Sociales (CMS)	☐	☐
En connaissez-vous d'autres ?	☐	☐

12. **Dans le cadre de votre accompagnement, sollicitez-vous ces acteurs ? ***

Une seule réponse possible par ligne.

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) / La Maison Départementale de l'Autonomie (MDA)	☐	☐	☐	☐
La Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)	☐	☐	☐	☐
L'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées (AGEFIPH)	☐	☐	☐	☐
Le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP)	☐	☐	☐	☐
Le Cap Emploi	☐	☐	☐	☐
Les Prestataires Ponctuels Spécifiques (PPS) : Grafic, la Sauvegarde...	☐	☐	☐	☐
Les Structures Médico Sociales (CMS)	☐	☐	☐	☐
Autres	☐	☐	☐	☐

13. Dans quelles situations ?

14. Connaissiez-vous les différentes structures d'accueil et d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap ? *

Une seule réponse possible par ligne.

	OUI	NON
Centre Médico Psychologique (CMP))	☐	☐
Centre de Pré Orientation (CPO)	☐	☐
Centre de Rééducation Professionnelle (CRP)	☐	☐
Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)	☐	☐
Foyer d'hébergement pour personnes handicapées aptes au travail	☐	☐
Foyer de vie ou foyer occupationnel	☐	☐
Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM)	☐	☐
Hôpital de jour	☐	☐
Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)	☐	☐
Service d'Aide à la Vie Sociale (SAVS)	☐	☐
Service d'Accompagnement Medico Social pour personnes Adultes Handicapées (SAMSAH)	☐	☐
Unité d'Evaluation de Réentrainement et d'Orientation Sociale et professionnelle (UEROS)	☐	☐
Autres	☐	☐

15.

Dans le cadre de votre accompagnement, sollicitez-vous ces structures ? *

Une seule réponse possible par ligne.

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
Centre Médico Psychologique (CMP)	☐	☐	☐	☐
Centre de Pré Orientation (CPO)	☐	☐	☐	☐
Centre de Rééducation Professionnelle (CRP)	☐	☐	☐	☐
Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)	☐	☐	☐	☐
Foyer d'hébergement pour personnes handicapées aptes au travail	☐	☐	☐	☐
Foyer de vie ou foyer occupationnel	☐	☐	☐	☐
Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM)	☐	☐	☐	☐
Hôpital de jour	☐	☐	☐	☐
Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)	☐	☐	☐	☐
Service d'Aide à la Vie Sociale (SAVS)	☐	☐	☐	☐
Service d'Accompagnement Médico Social pour personnes Adultes Handicapées (SAMSAH)	☐	☐	☐	☐
Unité d'Évaluation de Réentraînement et d'Orientation Sociale et professionnelle (UERS)	☐	☐	☐	☐
Autres	☐	☐	☐	☐

16.

Dans quelles situations ?

17.

Connaissez-vous les aides à l'embauche des personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi (Loi de février 2005) ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ OUI
- ☐ NON
- ☐ Partiellement

18. **Pensez-vous que cela facilite l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap ? ***
Une seule réponse possible.

☐ OUI
☐ NON

19. **Les proposez-vous aux personnes en situation de handicap ? ***
Une seule réponse possible.

☐ OUI
☐ NON

L'accompagnement socio-professionnel

20. **A quels types de handicap êtes-vous ou avez-vous été confronté(e) ? ***
Plusieurs réponses possibles.

	OUI	NON
Handicap auditif	☐	☐
Handicap visuel	☐	☐
Handicap moteur	☐	☐
Maladie invalidante	☐	☐
Autisme et troubles envahissant du développement	☐	☐
Handicap psychique	☐	☐
Handicap mental (ou intellectuel)	☐	☐
Polyhandicap	☐	☐
Autres	☐	☐

21. **Abordez-vous la notion de handicap au cours de l'entretien avec la personne ? ***
Une seule réponse possible.

☐ OUI
☐ NON

22. **Si oui, est-ce la personne elle-même qui l'aborde ? ***
Une seule réponse possible.

☐ OUI
☐ NON

23.
Si non, pourquoi ?

24.
Rencontrez-vous ou avez-vous rencontré des difficultés lors d'entretiens avec une personne en situation de handicap ? *
Une seule réponse possible.

- ☐ OUI
☐ NON

25.
Si oui, lesquelles ?

26.
Connaissez-vous le rôle et les missions d'un(e) conseiller(e) référent(e) travailleur handicapé(e) ? *
Une seule réponse possible.

- ☐ OUI
☐ NON

27.
Avez-vous déjà bénéficié d'une formation sur l'accueil et l'accompagnement d'une personne en situation de handicap ?
Une seule réponse possible.

- ☐ OUI
☐ NON

28.
Si oui, laquelle ?

29.

Souhaitez-vous être informé(e) et sensibilisé(e) à la notion de handicap ? *

Une seule réponse possible.

☐ OUI

☐ NON

30.

Selon vous que faut-il faire pour améliorer l'accompagnement des personnes en situation de handicap ?

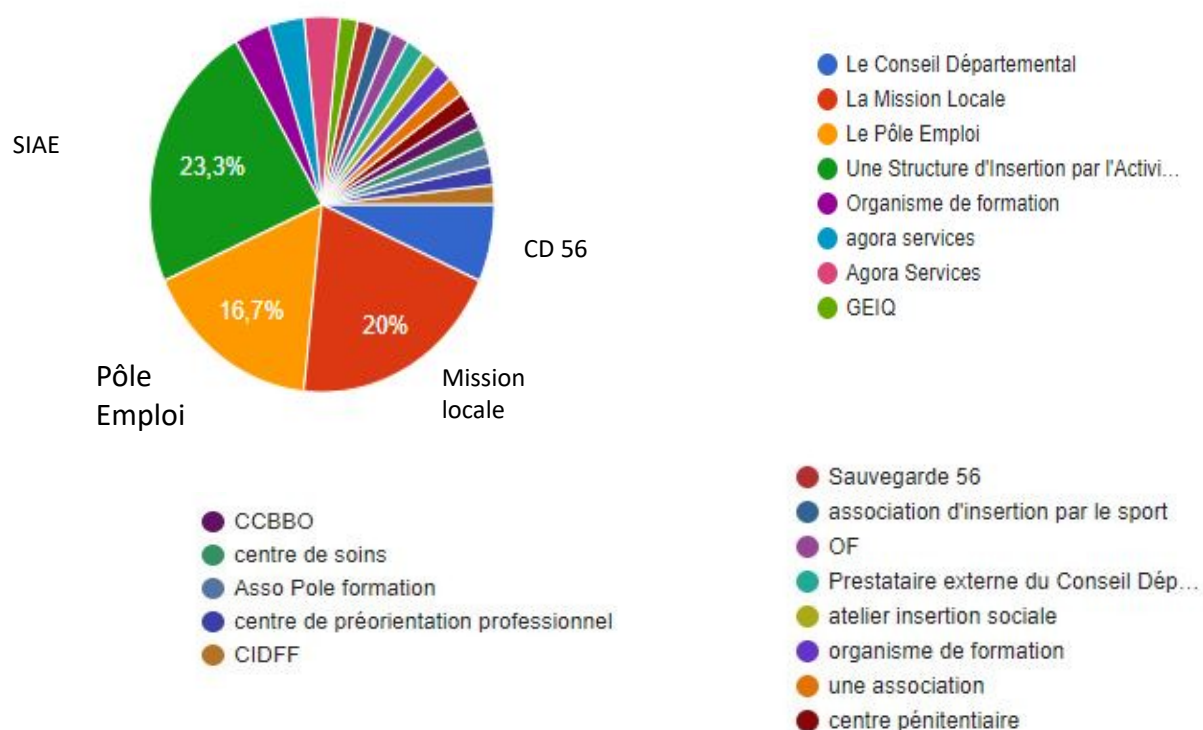
Fourni par

 Google Forms

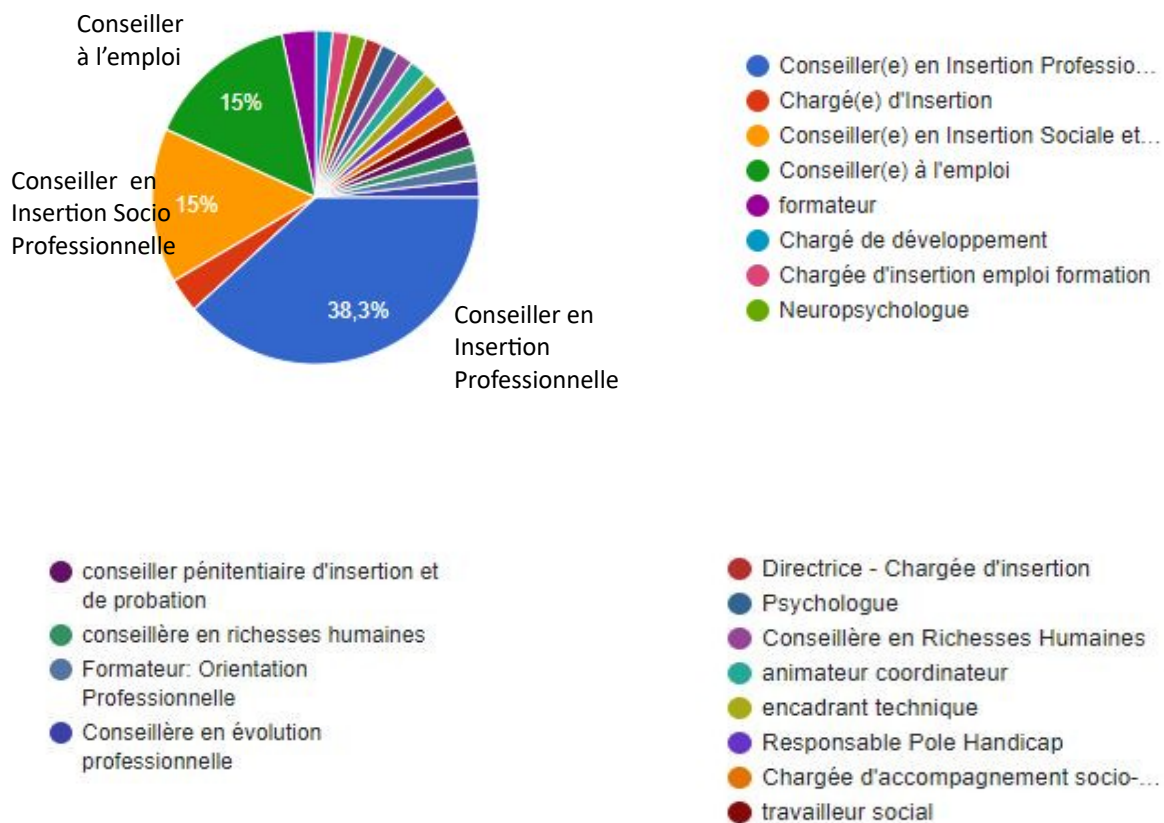
Notre échantillon – la population de référence fut construite à partir d’une population de 120 professionnels de l’insertion sur deux territoires (Lorient et Laval). Sur une centaine de personnes enquêtées sur Lorient soixante ont répondu. En Mayenne sur une vingtaine de personnes, enquêtées seules quatre réponses nous sont parvenues. Nous analyserons donc que les réponses provenant des professionnels du Pays de Lorient.

Les quatre premières questions définissent l’environnement et les conditions de travail des professionnels.

1. Dans quelle structure travaillez-vous ?



2. Quel est votre poste dans cette structure (intitulé exact) ?



Les questions 1 et 2 : On dénote un grand nombre de structures d'insertion et de la formation professionnelle. Les dénominations de poste dans ces domaines sont très variables.

3. Combien de personnes accompagnez-vous ? A quelle fréquence ?

Une vingtaine
26
environ 15 par mois (très très variable)
300
80 personnes rencontrées selon les parcours
58 personnes accompagnées
entre 35 et 40 salariés en insertion
30 tous les jours
15/20, bimensuelle
90
28 personnes, 1 fois par semaine ou tous les 15 jours
270 - fréquence variée suivant besoin, en moyenne tous les 2 à 3 mois.

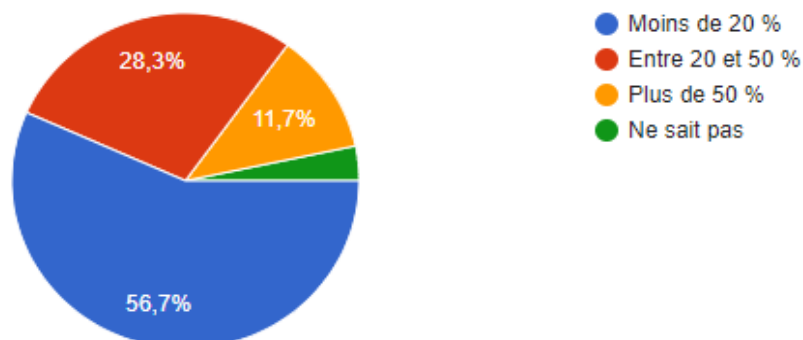
50 - 60 personnes / mensuellement
30 personnes, 1 fois par mois
58 personnes - 1 fois par mois
environ 70 personnes
220
65, 1 fois par mois
130
130 fréquence Variable 1xsemaine à 1x tous les 2-3 mois
60 pers. 1 RDV /mois
50 personnes environ tous les moi ou tous les 2 mois selon leur besoin
40
Environ 65 personnes à rencontrer tous les mois

80 / 1 contact minimum mensuel
20 personnes accompagnement quotidien
environ 60 personnes par an
64 personnes une fois par mois
80 personnes, suivi mensuel
10 postes en entrée sortie permanente sur l'année
7
16 salariés
15 personnes 1 fois par semaine
50 fréquence mensuelle
21 / quotidiennement
15 sur un mi temps rendez vous minimum tous les 15 jours

entre 50 et 60 par groupe de 15 env pdt 5 semaines de collectif, accompagnement individuel sur 1 an. Un rdv mensuel minimum
stage de 12 semaines pour 12 personnes, nouveau stage tout les 7 semaines
45 sur 18 mois
130 (30/40 personnes par semaine entretien individuel + collectif compris)
40 personnes 1entretien tous les 1 mois
100
12 en permanence
70 dont 10%TH
70 personnes tous les mois, voir tous les 15 jours + contact mails/tel entre
240 activement et 450 ponctuellement - fréquence aléatoire
425 à leur demande via mail

La question 3 : Selon les structures, le nombre de personnes accompagnées est très différent. On constate également une grande variabilité dans la fréquence d'accompagnement. Certains rendez-vous sont programmés et obligatoires, d'autres sont en cas de nécessité de la personne ou du professionnel. Les formes d'entretien sont également variables (individuels, collectifs, mails...).

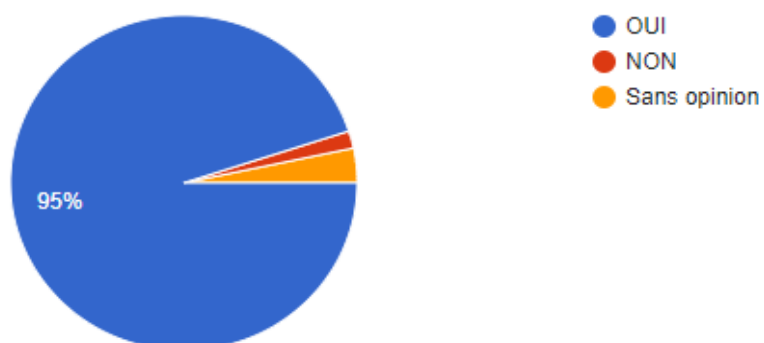
4. Parmi ces personnes, combien sont en situation de handicap ou connaissent une problématique de santé ?



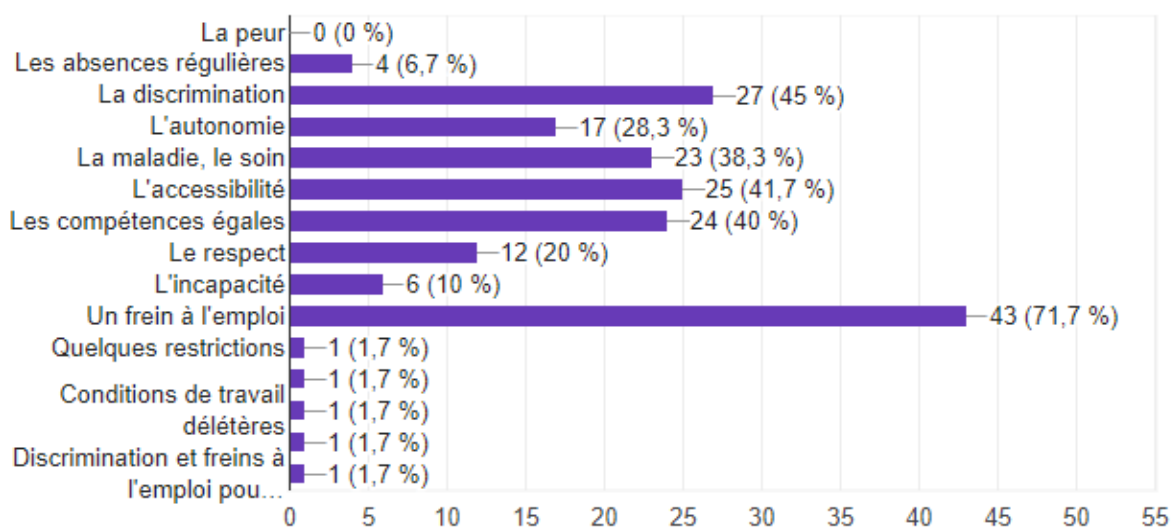
La question 4 : la quasi totalité des professionnels (9/10) savent que les personnes qu'elles rencontrent plus ou moins régulièrement sont en situation de handicap ou avec une problématique de santé.

Les questions 5 à 19 sont relatives à la connaissance du handicap.

5. Êtes-vous sensibilisé(e) par le handicap ?

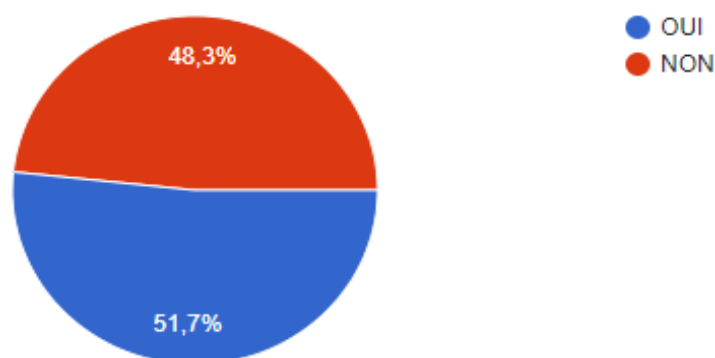


6. Quelles représentations avez-vous du handicap (plusieurs réponses possibles) ?



Les questions 5 et 6 : 95 % des professionnels se disent sensibilisés au handicap mais elles ont toutes des représentations. Le frein à l'emploi est cité par près de la moitié des personnes. Un quart des personnes voit le handicap comme discriminant, en terme d'*accessibilité*, de *maladie* et de compétences égales sur l'emploi. L'autonomie, l'incapacité, les restrictions viennent compléter le tableau des représentations sur le handicap.

7. Éprouvez-vous des difficultés à accompagner une personne en situation de handicap ?



8. Expliciter votre réponse

avec des personnes ayant une pathologie mentale

Pour l'accès à l'emploi au regard des adaptations nécessaires

Difficile de trouver une voie professionnelle adaptée, l'accès au logement est compliqué,

mais tout dépend de la capacité de la personne à se projeter et de sa perception de son handicap

pas de difficultés particulières

quand cela concerne le handicap psychique

manque de connaissances et de réseau

xxx

pour mes personnes accompagnées, la situation de handicap s'accompagne souvent d'un faible niveau scolaire et de qualifications, se doublant parfois de difficultés sociales d'où un parcours d'insertion professionnel fastidieux

Niveau d'handicap

J'accompagne les personnes dans l'acceptation et la reconnaissance administrative du handicap.

il faut trouver une méthode d'approche et s'adapté aux capacités de la personnes cela passe par l'écoute et l'observation

Je fais de l'accompagnement professionnel dans un cadre bien défini avec un bon réseau et un ou des services d'accompagnement extérieurs.

l'adaptation que demande parfois le handicap (temps partiel, limitation dans les tâches,...) rend difficile la recherche d'emploi. Il est difficile de trouver des entreprises qui "jouent le jeu" dans tous les secteurs d'activité

pour adapter une orientation vers une structure ou sur un contrat spécifique ou un poste adapté

les personnes en situation de handicap ont des difficultés à accéder à certaines actions d'insertion trop physiques par exemple

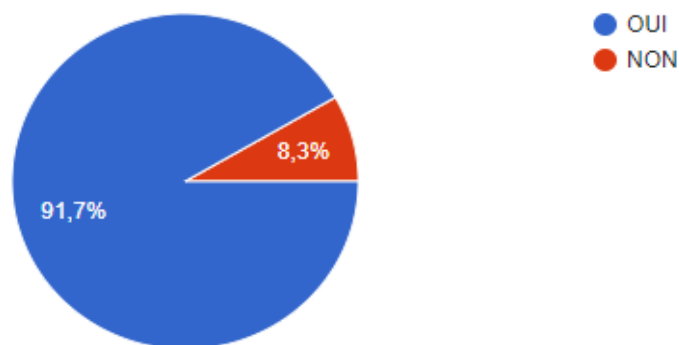
la nécessité de mettre des étapes intermédiaires et le manque d'outils d'évaluation ou d'insertion adaptés sur le territoire. ex : profils fréquemment rencontrés ; personnes non adaptées au milieu ordinaire mais pas assez "handicapée" pour travailler en esat. la proposition de solutions est l'adaptation de poste au regard d'une RQTH... qui est TRES longue. la mobilisation du public sur tout ce temps d'attente est parfois cause de perte de motivation...d'essoufflement

dans l'acceptation des difficultés

besoin de s'appuyer sur les associations et structures spécialisées type Cap Emploi / MDA

Les questions 7 et 8 : malgré cette sensibilisation au handicap et les représentations qu'elle véhicule, plus d'un professionnel sur deux éprouve des difficultés d'accompagnement avec une personne en situation de handicap. Le manque de connaissances sur les restrictions, la peur du handicap psychique, les démarches administratives et financières ... rendent le projet professionnel compliqué pour les professionnels. Cela induit un manque de réponses à apporter, un diagnostic flou car il y a beaucoup trop d'intervenants. Certains plus spécialisés dans le handicap indiquent qu'il faut accompagner toutes les personnes sans exception et bien connaître son réseau et les diverses aides possibles.

9. Pensez-vous que le handicap puisse être un frein l'emploi ?



10. Si oui, comment ?

L'entreprise recrute "au plus simple" et aura peur des complications éventuelles (adaptabilité, restrictions, ...)

Le handicap impacte la vie de la personne dans son rôle, ses capacités ou son rôle, cela va impacter ses possibilités sur l'emploi à plus ou moins grande échelle

Dans notre société, les représentations et la discrimination au regard du handicap, évoluent favorablement, mais très lentement. La sensibilisation à l'ouverture et la tolérance est une volonté récente dans notre histoire et prendra du temps.

difficile parfois de trouver un poste adapté au handicap

cela est lié aux représentations de certains employeurs + personnes en situation de handicap qui ne se sentent pas "capable" + poste de travail pas toujours adapté + difficulté d'accès au lieu de travail

Dans les faits oui, cela s'observe par les chiffres et les réticences des sujets à effectuer les démarches de reconnaissances. Sinon, à compétences égales et, si besoin, à postes aménagés, aucun frein ne devrait être ressenti

méconnaissance des entreprises de la capacité d'insertion des personnes en situation de handicap, de la possibilité d'aménager les postes.

préjugés des employeurs sur le fait que les salariés TH soient moins efficaces que les autres

Cela nécessite aussi un changement de pratiques professionnelle voire un équipement, même minime : ex utiliser un siège haut à un poste où l'on travaille habituellement debout. Pas facile à faire accepter.

Les employeurs sont réfractaires au simple mot "handicap"

il peut faire peur aux recruteurs (absences, rythme de travail, ...) et un frein pour accéder à certains secteurs (agro/port de charges par ex)

vis à vis des entreprises + en fonction des périodes de la vie de la personne

Les freins tiennent : à des peurs et sous-estimation de soi des personnes elles-mêmes et des représentations parfois erronées de certaines entreprises et de certains partenaires.

Nécessité d'adapter les postes en entreprises (s'il s'agit du milieu ordinaire). La différence continue à faire peur à beaucoup.

1- tant que la personne n'a pas la reconnaissance "handicap. 2- Tant que la personne est dans le déni. 3- Trop d'entreprises n'ont pas de postes adaptés, ne font pas l'effort et préfère payer la taxe. - Pas assez de postes dans les ESAT, peu de diversifications dans les postes;

plus de lenteur à effectuer une tâche

Peur de la part des employeurs / Représentations liées au handicap (arrêts de travail à répétition, coût de l'adaptation au poste de travail, mobilité interne plus difficile,...)

par méconnaissance des pathologies,

absentéisme lié aux fluctuations de l'humeur ou de la maladie, difficulté à intégrer un groupe, parcours pro haché, représentations négatives de la société envers les personnes souffrants de troubles psy...

problème d'intégration, d'adaptation au poste

Peu d'entreprise accorde du temps aux personnes en situation de handicap, pas d'adaptation de poste, ou méconnaissance de certains handicaps.

Limites sur les possibilités de métier, problème des places ESAT pour les orientations milieu protégé

incapacité à exercer certains postes, peur des employeurs

obligation de trouver un emploi en fonction des contraintes de santé.

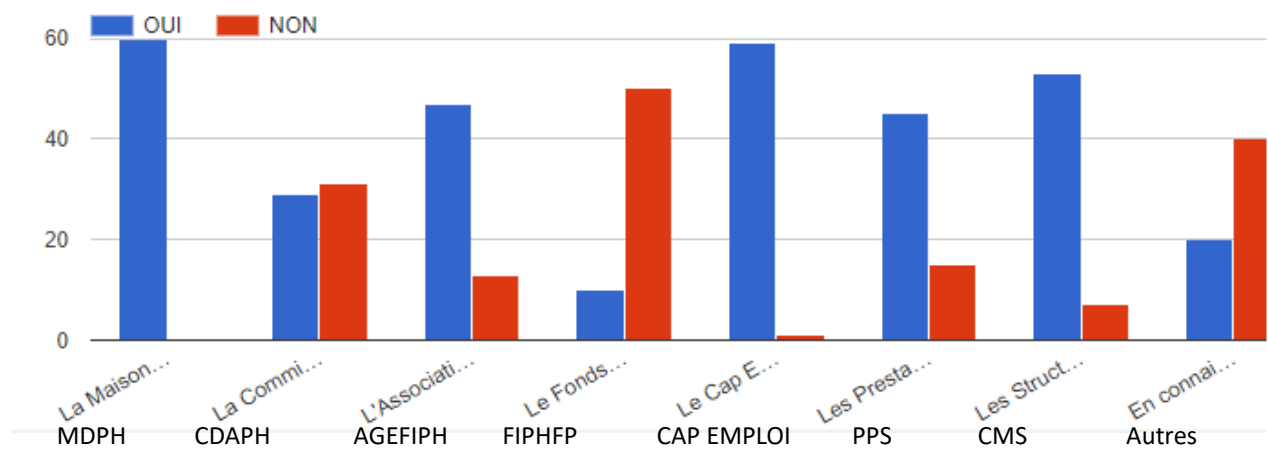
Le but est l'insertion professionnelle. Je pense que les entreprises ont l'impression qu'embaucher une personne handicapée va être compliquée pour l'intégration (fonctionnelle).

Différent selon le type d'handicap plus ou moins prononcé, peur de l'employeur et restriction psychologique que se rajoute le candidat.

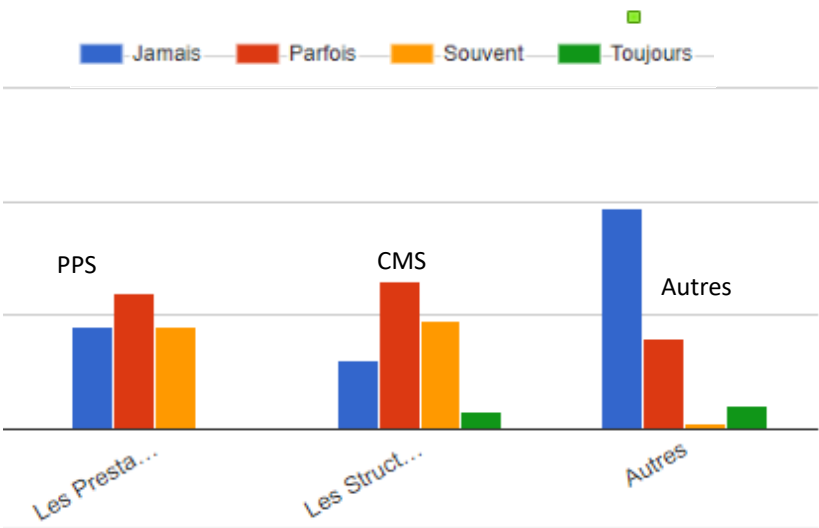
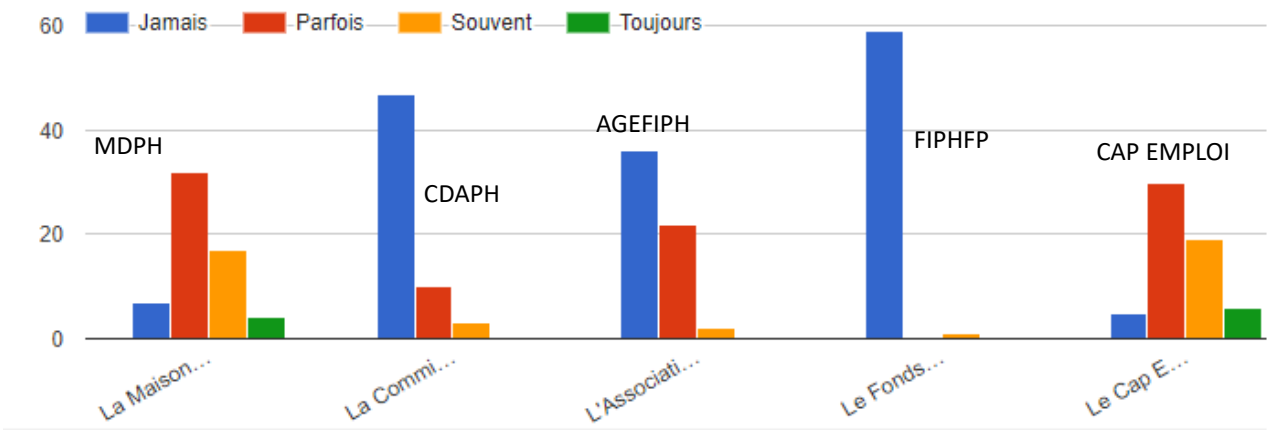
Non prise en compte de leur RQTH par l'entreprise et poste de travail aggravant leurs problèmes de santé/ refus d'inscrire une personne titulaire d'une RQTH ou nommant des problèmes de santé en agence intérimaire/ difficultés de faire reconnaître par les tiers (entreprises, intermédiaires de l'emploi...etc...) un problème de santé non visible directement (troubles psy, problèmes de dos etc..)

Les questions 9 et 10 : La majorité des personnes interrogées pensent que le handicap est un frein à l'emploi. Deux raisons majeures sont évoquées. Tout d'abord la santé de la personne ne va pas lui permettre d'assurer un emploi. Ensuite, les représentations fondées ou non, que véhicule le handicap auprès des employeurs lors d'un recrutement et auprès des salariés lors de l'intégration.

11. Connaissez-vous le rôle et les missions des différents acteurs du handicap de votre territoire ?



La question 11 : 12. Dans le cadre de votre accompagnement, sollicitez-vous ces acteurs ?



13. Dans quelles situations ?

diagnostic partagé , evaluation situation, regard croisé , aide financière , adaptation au poste

par le biais de nos missions (CPO, SEB +, service emploi)

Pour solliciter un accompagnement spécifique ou aider à la compréhension d'un dossier.

orientation, aide aux démarches

Cap Emploi : si pas inscrit à pole emploi

Par rapport à l'accompagnement de la personne au sein de notre structure et envisager la suite de son parcours

suivi de stagiaires

Recherche de reconnaissance, réflexion aux aménagements de postes

.

Préparation et suivi d'un dossier RQTH (MDA), appui pour connaissances des dispositifs existants (Cap Emploi), diagnostic (Sauvegarde 56 - Seb'action)

Information administrative, suivi d'accompagnement.

Mobilisation des outils du PDI pour appuyer des demandes RQTH et/ou AAH. Se rapprocher de ces acteurs pour consolider des demandes de Prestation de Compensation du Handicap... Se mettre en relation avec d'autres partenaires suivant la situation pour la faire évoluer...

pour une demande de RQTH ou pour l'accès au permis (voir auto-école de kerpape), pour une demande de financement d'une formation. Pour une évaluation (sebaction, ESAT, EA) pour un appui (cap emploi)

accompagnement demandes AAH, démarches stages, visites ESAT, ...

Aide à la constitution de demande d'AAH ou RQTH

Mise en place d'un dossier , évaluations, orientation

montage de dossier AAH et RQTH , détection d'un ou plusieurs handicap

dans le cadre de l'accompagnement à la vie sociale

Pour une évaluation ou une orientation professionnelle

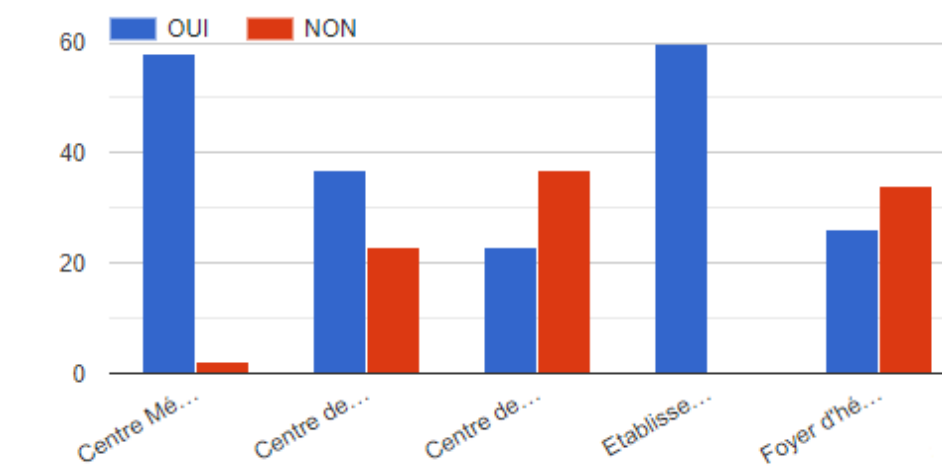
la création d'un dossier MDPH, des évaluations psychologiques

dans le cadre de l'accompagnement

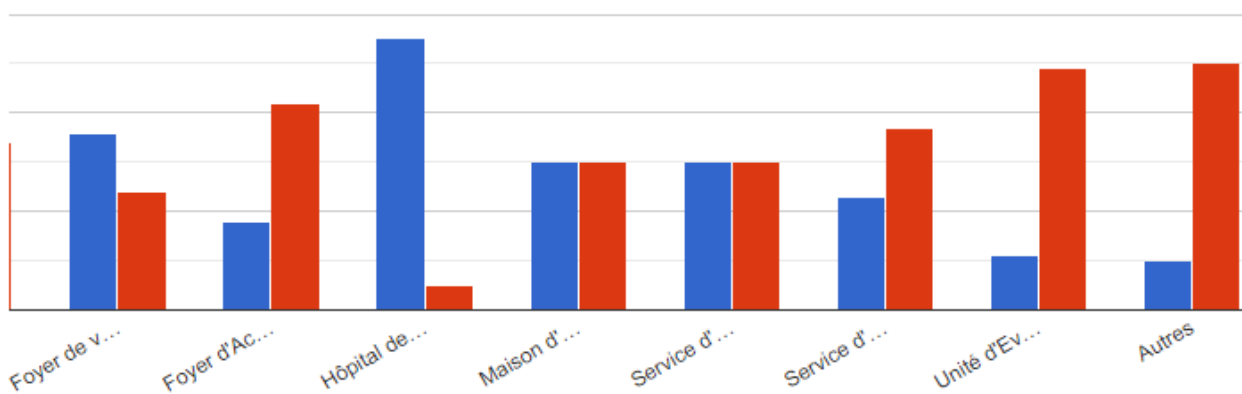
demande de RQTH pour certains jeunes
Besoins spécifiques où la limite de mes compétences est atteinte
pour un conseil
Accès un accompagnement avec des professionnels du handicap, pour mettre en place des procédures administratives en lien avec le handicap, pour faciliter l'accès à la formation, et parfois permettre l'accès à l'emploi sur des postes adaptés ESAT ou chantier d'insertion
Multiplés..
besoins d'appui au diagnostic des difficultés et des plans d'actions à mettre en œuvre
aide complémentaire (recherche ou aide financière)
pour le suivi délégué
Pour un accompagnement professionnel ou social
Financement de formation/ articulation des actions suite orientation de Cap Emploi sur actions collectives CIDFF/ demande de passage en commission en urgence/ demandes d'informations sur des aides possibles/ demandes d'infos suite aide au remplissage des formulaires MDA

Les questions 11 à 13 : La MDPH et le Cap Emploi sont les acteurs du handicap les plus connus par les professionnels. Ce sont également ces acteurs qui sont le plus souvent utilisés dans l'accompagnement. Le montage de dossier de demande de RQTH, d'AAH et de formation pour la MDPH. Pour le Cap Emploi, il s'agit d'une réorientation d'accompagnement quand la personne est titulaire de la RQTH. Pour les autres dispositifs, ils sont moins connus donc moins utilisés.

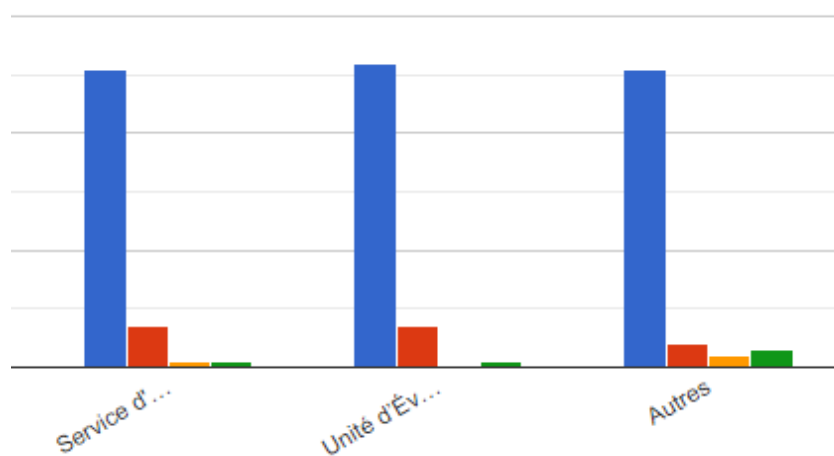
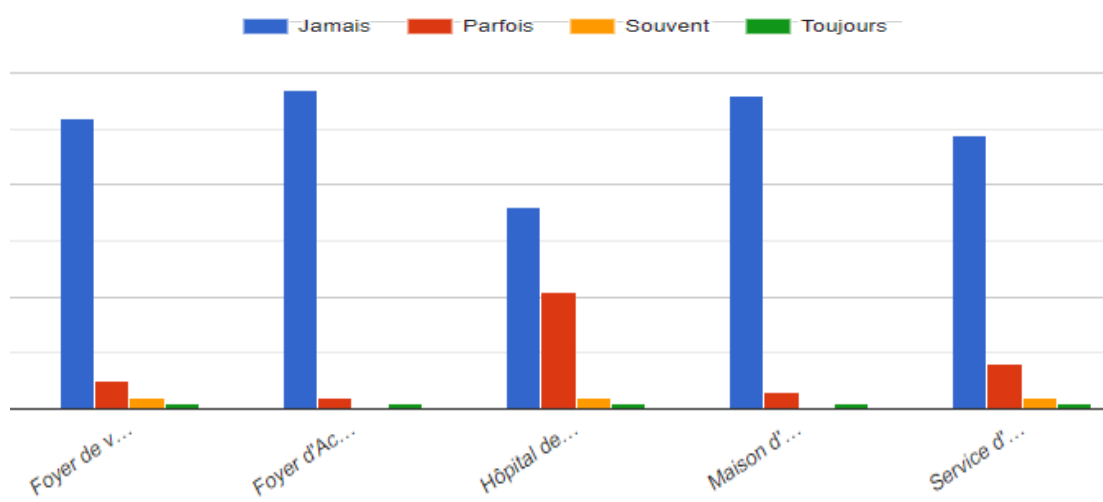
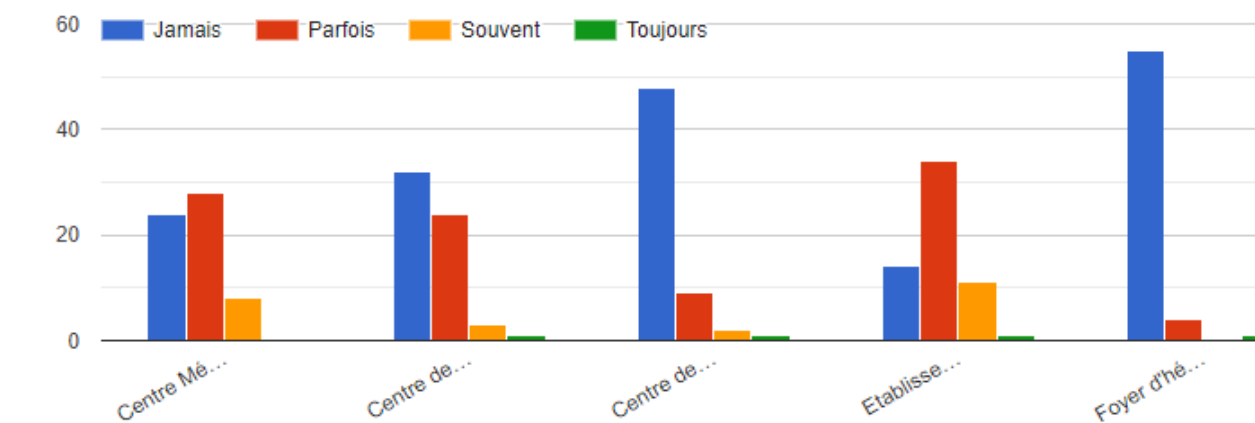
14. Connaissez-vous les différentes structures d'accueil et d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap ?



■ OUI ■ NON



15. Dans le cadre de votre accompagnement, sollicitez-vous ces structures ?



16. Dans quelles situations ?

jamais (2)
0
diagnostic orientation
idem
Pour l'accompagnement des personnes relevant de l'ESAT qui sont souvent très isolées pour leur recherche d'emploi, et avec peu d'opportunité d'emploi.
aide aux démarches
/
Par rapport à l'accompagnement de la personne au sein de notre structure et envisager la suite de son parcours
Suivi des stagiaires / vie personnelle
Evaluation, recherche de solution, soutien
pour les personnes orientées vers un ESAT, un contact est parfois nécessaire pour accompagner les personnes dans leurs candidatures

Préparation du dossier RQTH : diagnostic, évaluation (ESAT). RQTH milieu protégé acquise : recrutement (ESAT), accompagnement de la personne (SAVS)
Questionnement sur l'orientation vers la structure.
Personnes titulaires d'une RQTH et ayant besoin de retravailler leur orientation professionnelle. Personnes ayant obtenu leur RQTH et AAH avec un projet d'orientation en ESAT validé... Personnes exprimant des souffrances diverses orientées vers les professionnels de santé locaux.
Évaluation, soutien et orientation
accompagnement social
Après la participation à stage SEB action avec la Sauvegarde 56
Demande d'information
en cas d'orientation vers le types de structure prescrit quand détection d'handicap ou pour évaluation des capacités de la personne
dans le cadre de l'accompagnement à la vie sociale
CMP = Besoin d'un soutien et d'une écoute, CPO = évaluation, ESAT = pour évaluation ou orientation

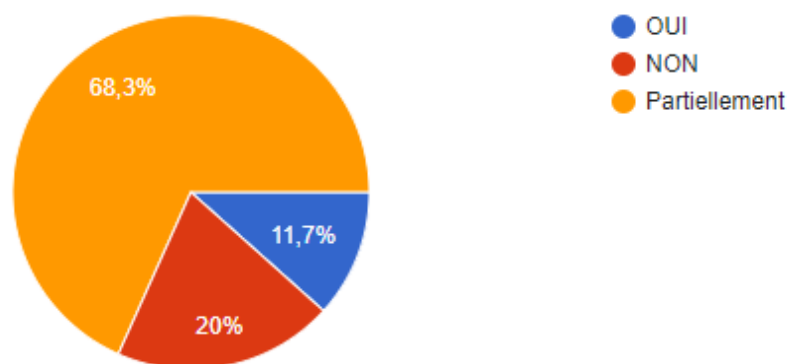
des demandes de PMSMP
accompagnement évaluation orientation
Aide à la mise en place de soins et travail autour du projet pro (évaluation)
rien à ajouter
Accompagnement
travail sur le projet professionnel - soutien psychologique -
recherche d'une voie professionnelle adaptée
.
orientation suivi
Quand cela dépasse mon champ de compétences
demande de stage ou d'emploi

mise en place prestations/emploi ou coordination avec ces structures
Contact AS
Dans les situation d'urgence : Ellypse ou CMP. En accompagnement : CPO pour une évaluation approfondie
prise en charge médicale ou psycho / évaluation des troubles (CPO)
double suivi centre de soins
recherche d'emploi
F
Evaluation des savoir faire par le biais d'un stage
besoin d'évaluer les aptitudes d'un jeune en situation de handicap au regard de l'emploi (milieu ordinaire ou protégé ?)
lien avec les référents des stagiaires + suivi post stage
pour faire du lien avec les professionnels qui connaissent mieux et parfois depuis longtemps les personnes que j'accompagne. Ils mesurent mieux que moi les étapes nécessaires à la mise ne place du projet du jeune

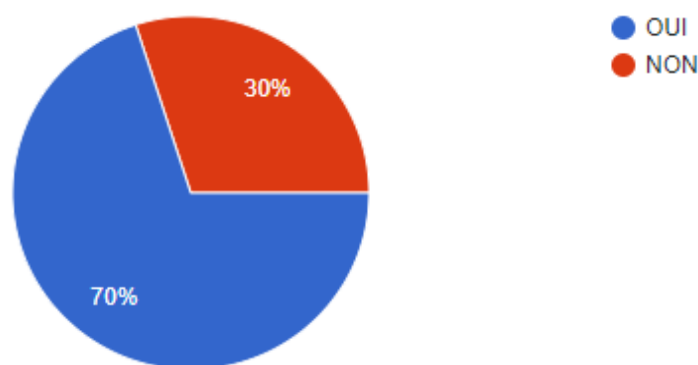
Multiples
immersion quand possible pour mettre à jour une problématique
Demande d'aide dans les gestes de la vie quotidienne/ levée de représentation sur les ESAT / stages d'évaluation en entreprise adaptée en vue de la demande RQTH/ Vérifier les capacités de travail suite aggravation des problèmes de santé (demande CPO)

Les questions 14 à 16 : Les ESAT, Les CMP et l'hôpital de jour sont les structures d'accompagnement les plus connus par les professionnels. Cependant, elles ne sont que très peu sollicitées. Suite à une RQTH, une orientation « milieu protégé », un bilan d'un partenaire... les professionnels vont se rapprocher de ces structures.

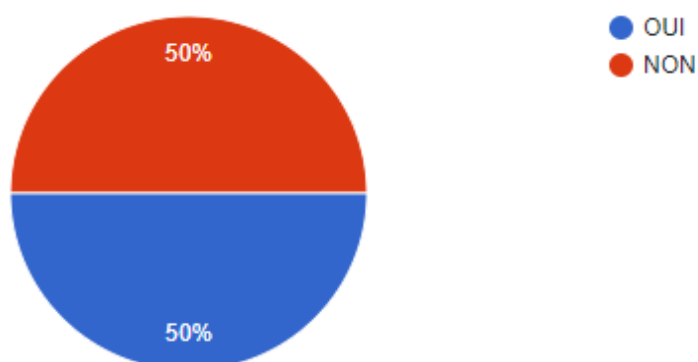
17. Connaissez-vous les aides à l'embauche des personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi (Loi de février 2005) ?



18. Pensez-vous que cela facilite l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap ?



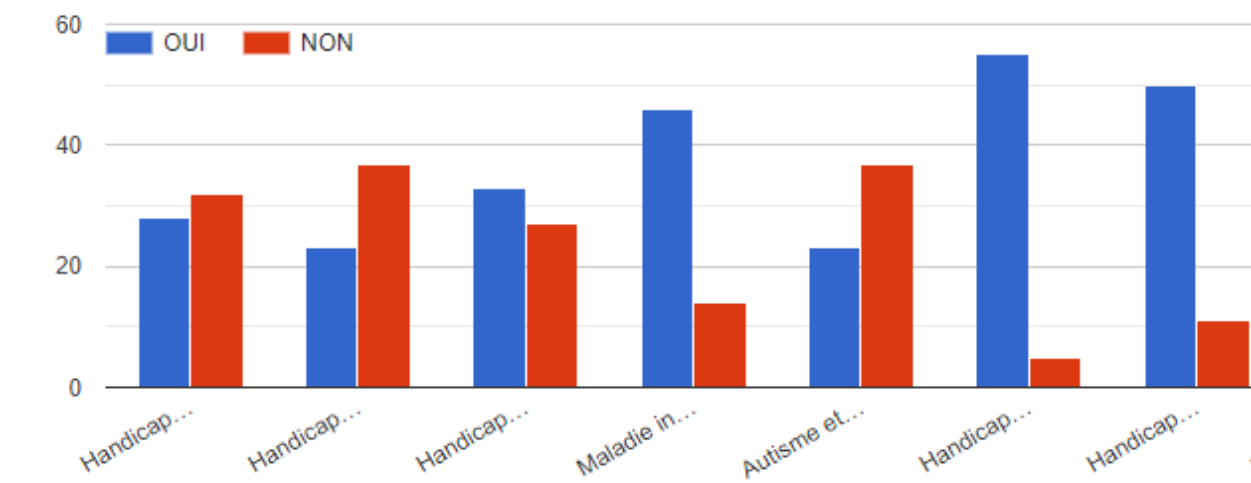
19. Les proposez-vous aux personnes en situation de handicap ?

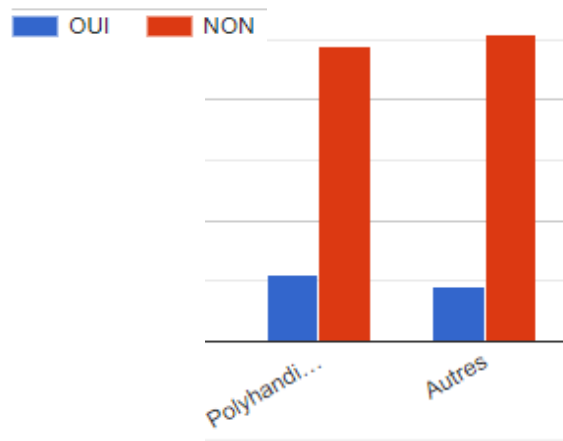


Les questions 17 à 19 : Les aides à l'embauche dans le cadre de l'OETH sont majoritairement « partiellement connue » des professionnels. Cela facilite l'accès à l'emploi mais un professionnel sur deux les propose aux personnes qu'ils accompagnent.

Les questions 20 à 30 concernent l'accompagnement des professionnels, sur leur posture face au handicap.

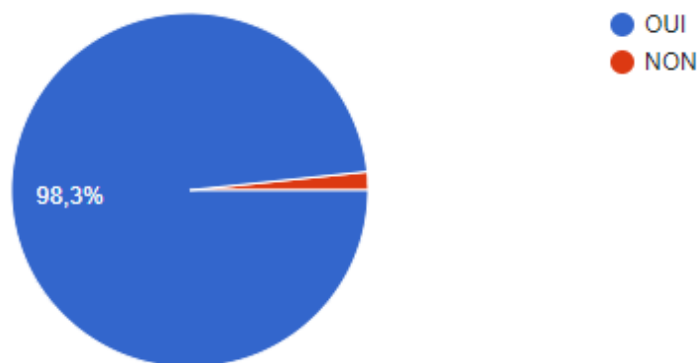
20. A quels types de handicap êtes-vous ou avez-vous été confronté(e) ?



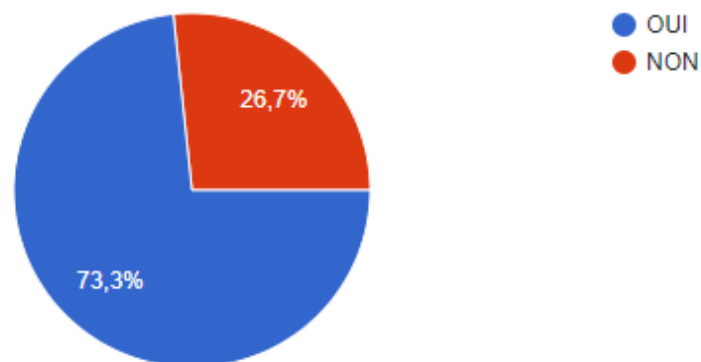


La question 20 : les professionnels de l'insertion sont confrontés à des personnes relevant de problématiques psychiques, mentales ou intellectuelles et maladies invalidantes. Les handicaps visuels, moteurs ainsi que les troubles autistiques sont peu représentés.

21. Abordez-vous la notion de handicap au cours de l'entretien avec la personne ?



22. Si oui, est-ce la personne elle-même qui l'aborde ?



23. Si non, pourquoi ?

Cela peut être à mon initiative ou à celle du candidat...

peut être dans le déni ou la personne en n a pas conscience de son handicap ou ne met pas de mot sur sa difficulté

pas de conscience

Indifféremment, cela peut-être moi, ou la personne, en fonction du contexte.

C'est une question posée par le CIP lors de l'intégration de la personne

j'ai répondu oui

Pour expliquer la situation

Je l'évoque si la personne ne l'aborde pas

OUI : si la personne a une RQTH. NON : si méconnaissance de cette possibilité et que je lui propose.

Cela dépend. Quand la personne ne l'aborde pas, cela peut être évoqué dans le cadre du 1er entretien au cours du diagnostic.

pas forcément conscience de la notion de handicap.

peur d'un refus du poste cela n'est pas systématique avec toutes les personnes

Si la personne ne parle pas de "handicap", c'est qu'elle n'est pas forcément à l'aise avec cette notion et peut être dans le déni de ses difficultés, il faudra alors aborder les choses différemment

peur du jugement ou déni de la part de la personne concernée

parce qu'elle ne pense pas que ce soit important

elle l'aborde rapidement lors du premier entretien

Nos mesures d'accompagnement se situent au niveau de la reconnaissance des difficultés et la notion de handicap va souvent arriver au cours de la mesure

rien à ajouter

J'ose facilement aborder le sujet

parfois non quand la personne pense que cela va être un frein dans son insertion

Questionnaire FSE

parfois déni de la pathologie

Oui

Dans le cadre de l'accompagnement RSA, j'aborde les questions de santé lors du diagnostic de situation partagé que je réalise avec la personne en tout début d'accompagnement (le point sur la situation). Je précise qu'il s'agit de faire le lien avec l'insertion professionnelle : les questions de santé sont elles un frein à l'accès à l'emploi. C'est donc généralement moi qui aborde le sujet en premier lieu.

c'est la personne qui l'aborde sinon je ne l'aborde pas

les personnes n'osent pas généralement.

H

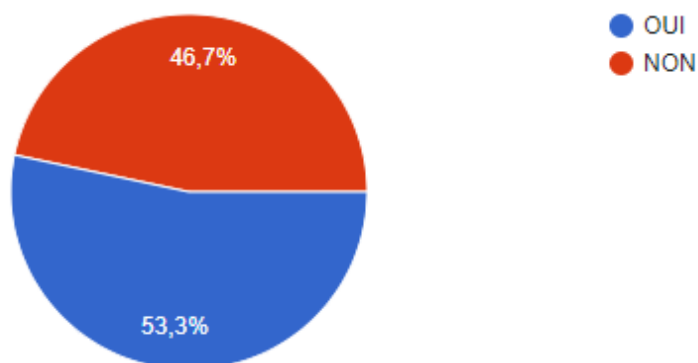
seulement si la personne aborde le sujet

besoin de mesurer le niveau de handicap pour des questions de sécurité sur le chantier

Cela dépend, soit la personne l'aborde, soit le handicap est nommé par le biais de l'échange autour des questions de santé, réalisé dans le cadre d'un premier entretien

Les questions 21 à 23 : La notion de handicap est systématiquement abordée par la personne au cours de l'entretien. A l'inverse, si la notion n'est pas évoquée c'est qu'il y a une méconnaissance du handicap ou une peur de l'évoquer. Cependant, le handicap est pris en compte dans l'accompagnement donc la question sera abordée.

24. Rencontrez-vous ou avez-vous rencontré des difficultés lors d'entretiens avec une personne en situation de handicap ?



25. Si oui, lesquelles ?

pas de difficultés (2)

Le sujet du handicap

lors d'un handicap psy / pas assez de compétences dans ce domaine

manque d'élaboration - peu de conscience des troubles

.

compréhension pour les handicapés psychique ou définition du poste recherché pour les autres handicapes

/

j'ai répondu non

aucune

La difficulté d'évoquer ce point par "pincettes" prises avec la personne (notamment is les démarche de RQTH ou inva n'ont jamais été évoquées)

pour identifier au mieux les soutiens possibles dans les démarches / méconnaissance des structures et aides existantes

réaction démesurée du salarié

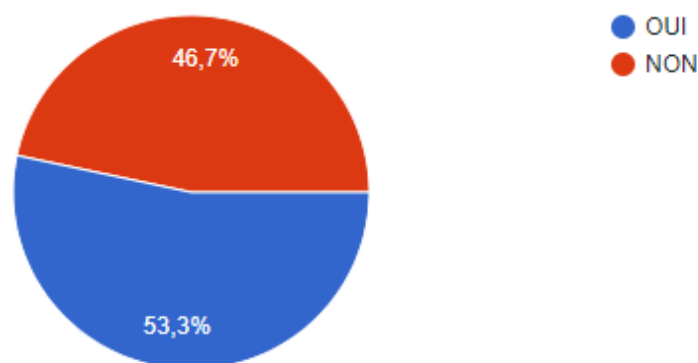
De la méfiance parfois exprimée. L'accompagnement permet de renforcer la relation de confiance. S'adapter à des personnes souffrant de phobie sociale...
le processus du deuil d'un travail plus accessible, la représentation du handicap et ce que cela implique
capacité à exprimer ses projets
Le déni de la personne.
La mise en avant du handicap qui empêche parfois la présentation des compétences
prendre le temps d'écoute nécessaire et adapté son discours en fonction
x
quand elle n'accepte pas la RQTH
compréhensions

surtout pour les personnes souffrant d'un trouble de la déficience (difficultés de compréhension) et pour des personnes souffrant d'un trouble psychotique (déni souvent des difficultés)
personnes qui peuvent être dans le déni de leurs difficultés - personnes qui n'acceptent pas les orientations proposés (RQTH / orientation en entreprise adapté ou ESAT) - difficultés liées au terme employé : TH / adapté...
non
dans la communication avec une personne atteinte de trisomie
ras
l'incapacité à se projeter vers un nouveau projet
réponse NON
pas de difficulté au cours des entretiens
XXX
déni de la pathologie, refus de l'orientation (ESAT par exemple)
Je rencontre des difficultés lors d'entretiens avec les personnes qui relèvent du handicap psychique : posture de déni malgré l'impact sur l'insertion + comportement agressif.

Lorsque la personne elle même n'arrive pas à préciser son handicap (et que la MDA ne répond pas aux sollicitations)
Echanges difficiles car manque de compréhension ou déni
Oui sauf si la personne en parle d'elle même et si elle a déjà le statut. Évoquer l'handicap. Aller vers l'évaluation peut prendre du temps, plusieurs rendez vous. il faut une relation de confiance bien établie.
je n'ai pas tjrs une réponse adaptée
agressivité
déni
non acceptation de son handicap par la personne ou se restreint par rapport à son handicap plus que nécessaire, ne prend pas en compte ses compétences professionnelles et résume sa personne à son problème santé.
Difficultés dans l'échange, dans la compréhension. Difficultés dans la relation suite à des troubles psychiques

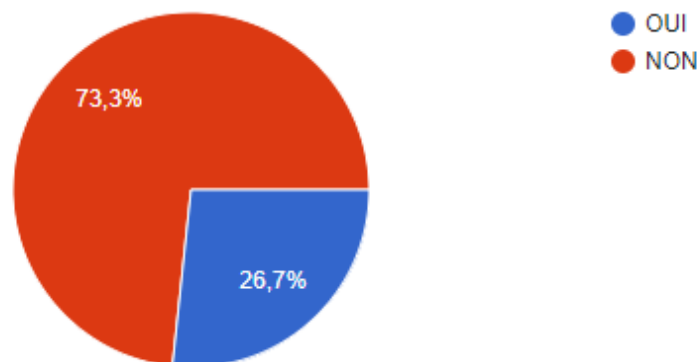
Les questions 24 à 25 : Les professionnels rencontrent pour plus de la moitié des difficultés avec une PSH. Cela est essentiellement du à une méconnaissance sur le sujet. Cela provoque un malaise, une incompréhension, un sentiment d'incapacité dans l'accompagnement.

26. Connaissez-vous le rôle et les missions d'un(e) conseiller(e) référent(e) travailleur handicapé(e) ?



La question 26 : Le rôle d'un référent handicap est connu par la moitié des professionnels.

27. Avez-vous déjà bénéficié d'une formation sur l'accueil et l'accompagnement d'une personne en situation de handicap ?

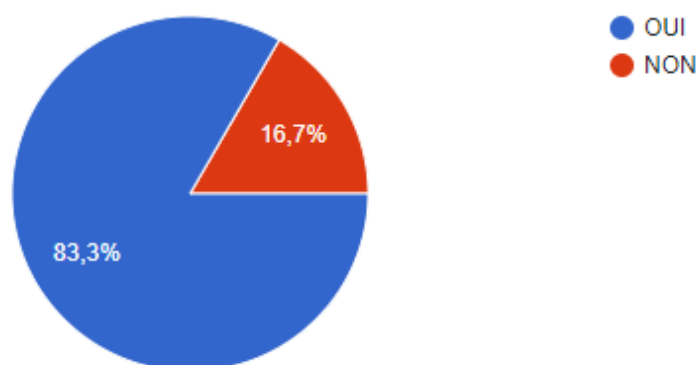


28. Si oui, laquelle ?

. (2)
j'ai répondu non (2)
0
pas de formation
via ma formation neuropsych
x
/
je n'en ressens pas le besoin
Formation généraliste
non

Approche globale de personnes en situation de handicap
aucune
»
J'ai répondu non
réponse : non
formations moniteur d'atelier
DPITSH (Rennes)
Mais j'ai une formation d'éducatrice spécialisée donc largement sensibilisée à l'accompagnement de personnes handicapées
AUCUN
cesf
avec le CNFPT
PRFPH

29. Souhaitez-vous être informé(e) et sensibilisé(e) à la notion de handicap ?



Les questions 27 à 29 : Les trois quarts des professionnels n'ont jamais bénéficié d'une formation sur le handicap. Le PRFPH est souvent la prestation la plus utilisée dans le plan de formation. Plus des trois quarts des professionnels souhaitent être informé et sensibilisé à la notion de handicap.

30. Selon vous que faut-il faire pour améliorer l'accompagnement des personnes en situation de handicap ?

former les professionnels (2)
?
travailler en réseau / meilleure connaissance des dispositifs existants et acteurs du territoire
plus de sensibilisation du public et accompagner le public vers une dedramatisation du handicap. adapter les postes de travail et transparence dans les rapports employé employeur
Communiquer davantage sur les dispositifs et sur les aides.
leur accorder davantage de temps
Ne sait pas
Mettre en place, suite à la notification de la RQTH, une visite médicale pour savoir, au vu des problèmes médicaux de la personne, vers quels types de métiers elle peut s'orienter.
sensibiliser la population
Rendre visible pour "désensibiliser " la question

Former les professionnels et informer les recruteurs.
Plus de possibilité d'accueil et/ou d'accompagnement, notamment pour les personnes orientées vers le milieu protégé.
Approfondir ses connaissances, sensibiliser les entreprises pour favoriser leur accès à l'emploi, augmenter le nombre de places en ESAT...
avoir une meilleure connaissance des dispositifs d'accompagnements. favoriser le travail en équipe pluridisciplinaire et le décloisonnement des services administratifs pour un meilleur accès à l'information. une formation spécifique au handicap.
plus de structures adaptées
plus de structure d'accueil types ESAT et amélioré les moyens de détection , formé les professionnels de l'accès a l'emploi et ne pas attendre que la personnes soit sur un poste pour l'évalué quand il y a doute.
informer au mieux la personne des dispositifs d'accompagnement existant auxquelles elle a accès
une meilleure information sur les dispositifs et les aides à l'embauche
une meilleure connaissance des dispositifs d'accompagnement et des différents handicaps

plus d'emploi
oui
Former les professionnels Avoir un référent identifié au sein de la structure Instaurer un temps d'échange régulier entre professionnels d'une même structure (ou de plusieurs structures) afin de favoriser l'échange de pratiques, de contacts, de ressources et de connaissances.
oui très clairement
Faire évoluer les représentations des différents acteurs sur le handicap. Favoriser la prise de confiance des personnes en situation de handicap dans les formations, actions, dispositifs. Ne pas "ghettoïser" les réponses et actions ..
Former les personnes susceptibles de les accueillir
Il faut dans chaque structure un CIP ressource et experte dans ce domaine , vers lequel on peut orienter le public reconnu handicapé ou pour lequel l'étape de reconnaissance doit être proposée et accompagnée
Connaître le droit du travail, ainsi que les pathologies pour pouvoir apporter une réponse adaptée
des formations spécifiques sur chaque type de handicap

La question 30: L'amélioration de l'accompagnement des PSH passe par du travail en réseau, en partenariat afin d'échanger sur les dossiers. Une meilleure connaissance des dispositifs, des aides possibles est nécessaire. La formation est donc nécessaire. Le manque de structure est également perçu comme un frein.

ANNEXE 5 : Le questionnaire, les résultats et l'analyse de l'enquête à destination des personnes accompagnées en Pays de Lorient

Diagnostic de l'accompagnement des personnes en situation de handicap

Je suis actuellement en 2ème année de formation du DPITSH (chargé de projets d'insertion professionnelle des travailleurs en situation de handicap) au Collège Coopératif en Bretagne (université Rennes 2).

Un taux de chômage élevé et de longues durées d'inactivités caractérisent les difficultés d'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

Le questionnaire auquel je vous demande de répondre me permettra de déterminer :
- votre situation sur le handicap,
- votre accompagnement avec les professionnels de l'insertion.

Ce questionnaire en ligne (via Google Forms) est anonyme. Il s'adresse aux personnes en situation de handicap ou connaissant des problématiques de santé pouvant être accompagnées par des professionnel(les) de l'insertion professionnelle.

Environ 5 minutes vous seront nécessaires pour remplir ce questionnaire.

Je vous remercie de votre participation dans cette démarche de diagnostic.

Christophe CARRE

*Obligatoire

Votre situation

1.

Vous êtes ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Un homme
☐ Une femme

2.

Quelle est votre situation familiale ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Seul(e) sans enfant
☐ Seul(e) avec enfant(s)
☐ Marié(e) ou en couple sans enfant
☐ Marié(e) ou en couple avec enfant(s)

3.

Quelle est votre tranche d'âge ? *

Une seule réponse possible.

- ☐ Moins de 26 ans
☐ Entre 26 et 50 ans
☐ Plus de 50 ans

4. **Quel est votre niveau de formation, de qualification (le plus élevé) ? ***
Une seule réponse possible.

- ☐ Inférieur à l'école, vous n'êtes jamais allé(e) à l'école
☐ Ecole primaire, collège
☐ CAP, BEP
☐ Baccalauréats (professionnel, général...), Brevet Professionnel
☐ BTS, DUT, Licence...
☐ Master....

5. **Avez-vous effectué une formation dans le cadre d'une reconversion professionnelle ? ***
Une seule réponse possible.

- ☐ OUI
☐ NON

6. **Si oui, laquelle ?**

7. **Etes-vous demandeur d'emploi ? ***
Une seule réponse possible.

- ☐ OUI
☐ NON

8. **Si oui, depuis combien de temps ?**
Une seule réponse possible.

- ☐ Moins d'un an
☐ Entre un et deux ans
☐ Plus de deux ans
☐ Plus de cinq ans

9. **Quelle est la nature de votre handicap ou de votre problématique de santé ? ***
Une seule réponse possible.

- ☐ Handicap visuel
☐ Handicap auditif
☐ Handicap moteur
☐ Maladie invalidante
☐ Handicap psychique
☐ Handicap mental (ou intellectuel)
☐ Autisme et troubles envahissants du développement
☐ Polyhandicap
☐ Autre :

10. **Depuis quand êtes-vous en situation de handicap ? ***
Une seule réponse possible.

- ☐ Depuis votre naissance
☐ Avant l'âge de 10 ans
☐ Entre 10 et 18 ans
☐ Entre 18 et 25 ans
☐ Entre 25 et 45 ans
☐ Plus de 45 ans
☐ Ne sait pas

11. **Avez-vous un ou plusieurs titres d'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapé(e)s (OETH) ? ***
Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Personne avec la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé(e) (RQTH)
☐ Victime d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle
☐ Titulaire d'une pension d'invalidité
☐ Titulaire de l'Allocation Adulte Handicapé(e) (AAH)
☐ Titulaire d'une carte d'invalidité
☐ Autre :

Votre accompagnement professionnel

12. **Rencontrez-vous des difficultés dans votre recherche d'emploi ? ***
Une seule réponse possible.

- ☐ OUI
☐ NON

13. **Si oui, pensez-vous que cela soit dû à votre situation de handicap ? ***
Une seule réponse possible.
- ☐ OUI
- ☐ NON
14. **Si non, quelles sont ces difficultés ?**
15. **Lequel(s) de ces organismes vous accompagnent dans votre suivi de projet professionnel ? ***
Plusieurs réponses possibles.
- ☐ Le Pôle Emploi
- ☐ Le CAP Emploi
- ☐ Le Conseil Départemental
- ☐ La Mission Locale
- ☐ Aucun organisme
- ☐ Autre :
16. **Comment estimez-vous cet accompagnement ?**
Une seule réponse possible par ligne.
- | | Très satisfaisant | Satisfaisant | Moyen | Insatisfaisant |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Le Pôle Emploi | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Le CAP emploi | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Le Conseil Départemental | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| La Mission Locale | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Aucun organisme | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Autres | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
17. **Avez-vous évoqué votre situation de santé ou de handicap lors de votre rendez-vous avec votre conseiller ? ***
Une seule réponse possible.
- ☐ OUI
- ☐ NON

18.
Si non pourquoi ?

19.
Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de l'entretien ?

20.
Connaissez-vous des dispositifs d'accompagnements pour les personnes en situation de handicap ? *
Une seule réponse possible.

☐ OUI

☐ NON

21.
Si oui lesquels ?

22.
Connaissez-vous les missions des acteurs de l'insertion professionnelle ? *
Une seule réponse possible.

☐ OUI

☐ NON

☐ Partiellement

23.
Qu'est ce qui pourrait améliorer votre accompagnement dans l'insertion professionnelle ? *

24.

Avez-vous été aidé(e) pour répondre à ce questionnaire ? *

Une seule réponse possible.

☐ OUI

☐ NON

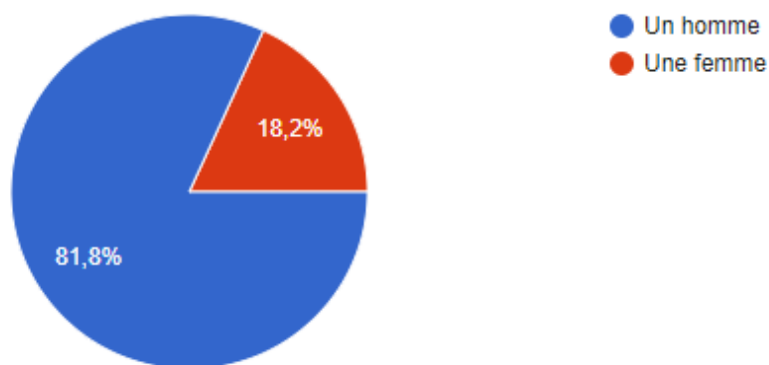
Fourni par

 Google Forms

Notre échantillon – la population de référence fut construite à partir d’une population de 60 personnes accompagnées sur deux territoires (Lorient et Laval). Sur une quarantaine de personnes enquêtées sur Lorient onze ont répondu. En Mayenne sur une vingtaine de personnes enquêtées, aucunes réponses ne nous sont parvenues. Nous analyserons donc uniquement les réponses provenant des personnes accompagnées du Pays de Lorient.

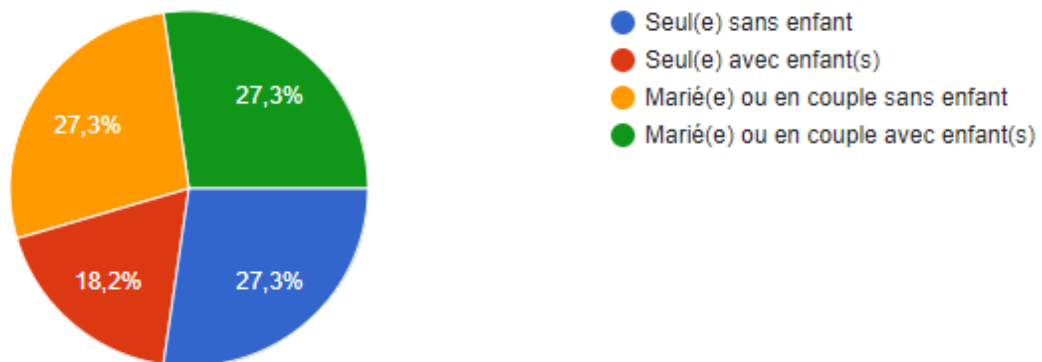
Le questionnaire est réparti en 2 parties : une partie sur la situation de la personne et une partie sur son accompagnement professionnel.

1. Vous êtes ?



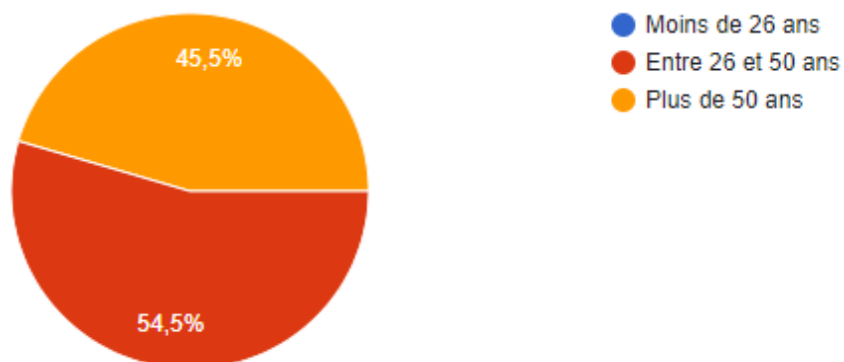
La question 1 indique qu’une majorité d’hommes sont concernés par une situation de handicap.

2. Quelle est votre situation familiale ?



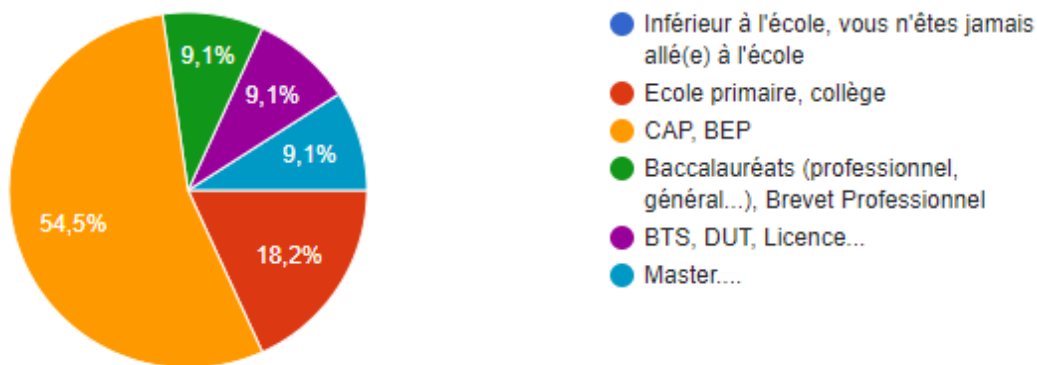
La question 2 nous indique une répartition homogène dans la composition familiale.

3. Quelle est votre tranche d'âge ?



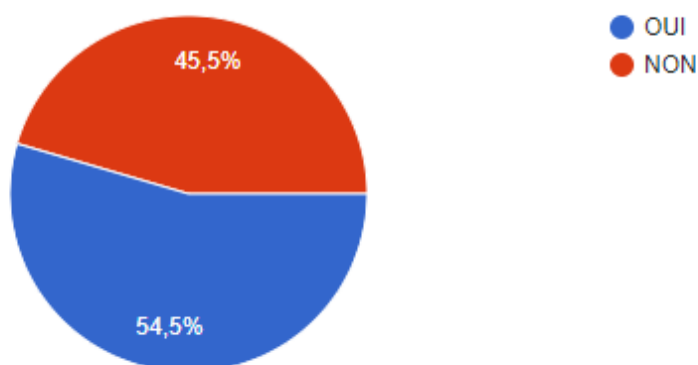
La question 3 les personnes sont toutes entre 26 et plus de 50 ans.

4. Quel est votre niveau de formation, de qualification (le plus élevé) ?



La question 4 : le niveau V de qualification est représenté pour plus de la moitié des réponses. Il montre le peu de qualification des personnes.

5. Avez-vous effectué une formation dans le cadre d'une reconversion professionnelle ?

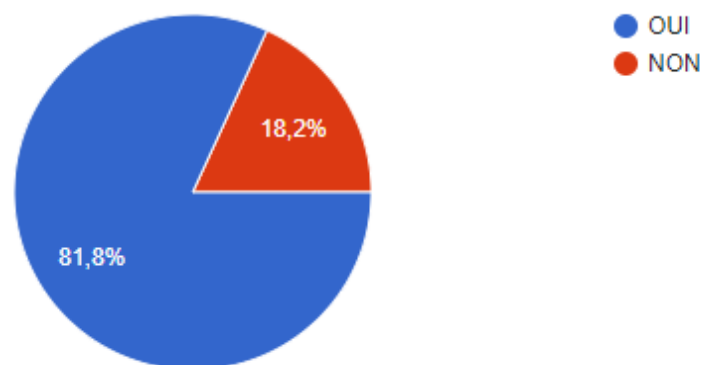


La question 5 : une personne sur deux a effectué une reconversion professionnelle.

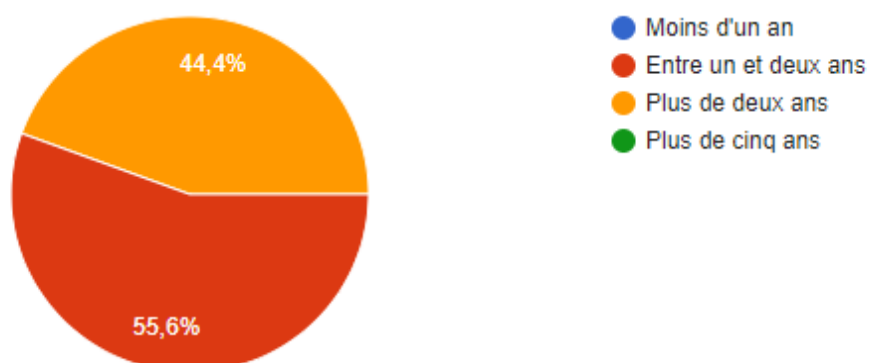
6. Si oui, laquelle ?

Plateforme d'Orientation Professionnel
Licenciement rupture de contrat
formation FPA
Employée commerciale
bilan de compétence . P2 . POP (en cours)

7. Êtes-vous demandeur d'emploi ?

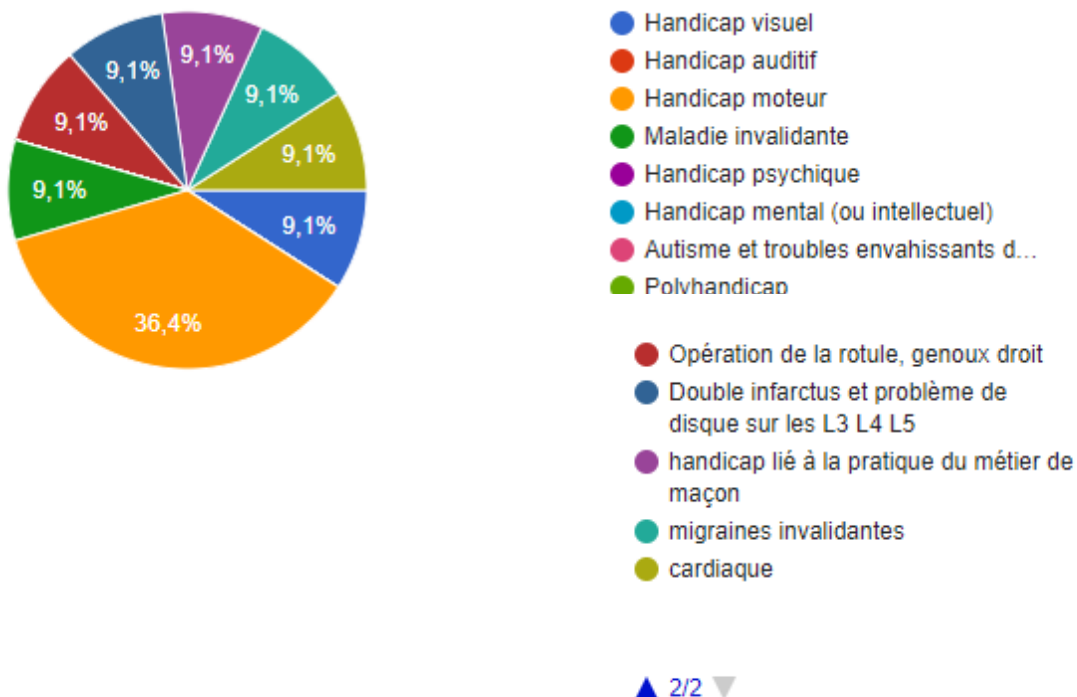


8. Si oui, depuis combien de temps ?

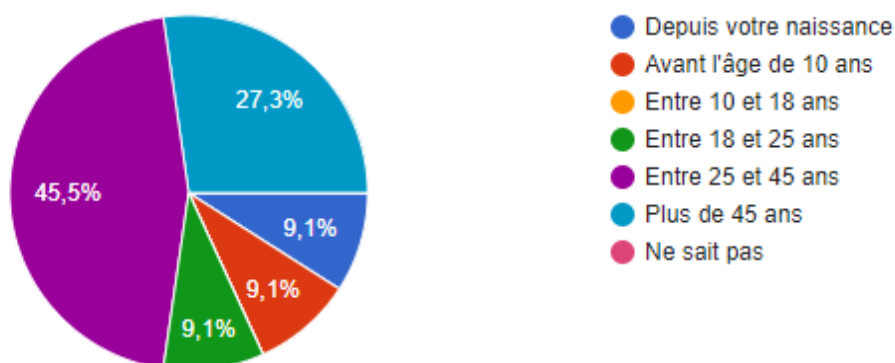


Les questions 7 et 8 : en majorité les personnes sont sans activités professionnelles et ce depuis plus de deux ans minimum.

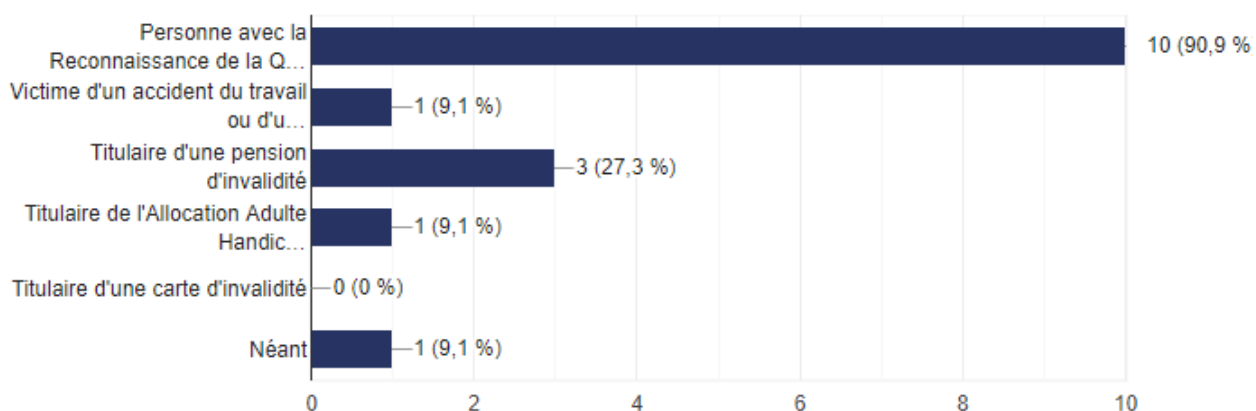
9. Quelle est la nature de votre handicap ou de votre problématique de santé ?



10. Depuis quand êtes-vous en situation de handicap ?

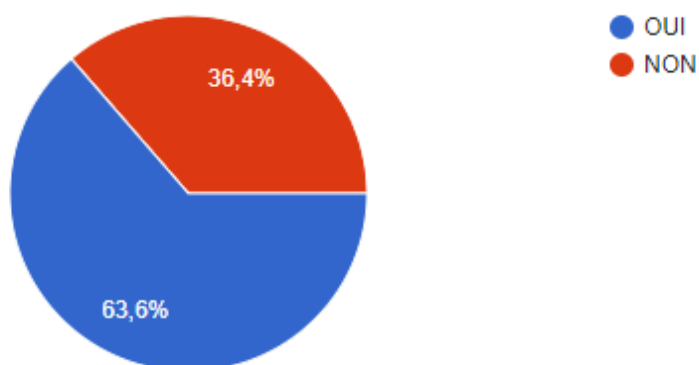


11. Avez-vous un ou plusieurs titres d'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapé(e)s (OETH) ?

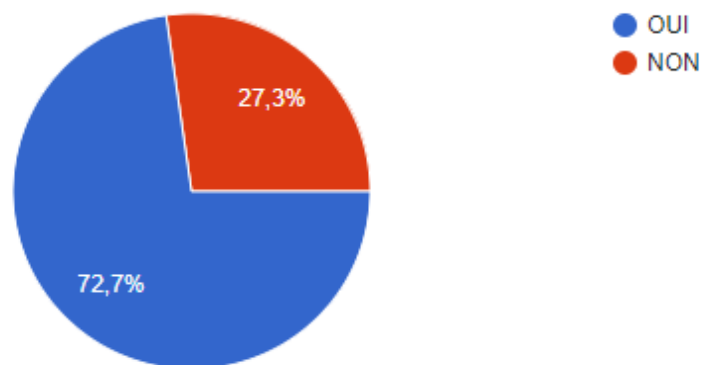


Les questions 9 à 11 : les personnes ont globalement des handicaps physiques qui sont déclarés à partir de 25 ans et plus. Elles bénéficient majoritairement d'une RQTH.

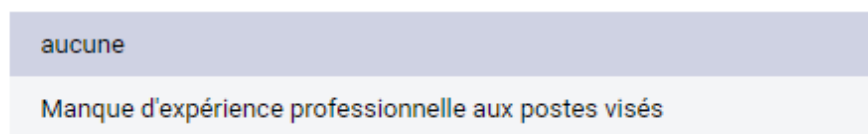
12. Rencontrez-vous des difficultés dans votre recherche d'emploi ?



13. Si oui, pensez-vous que cela soit dû à votre situation de handicap ?

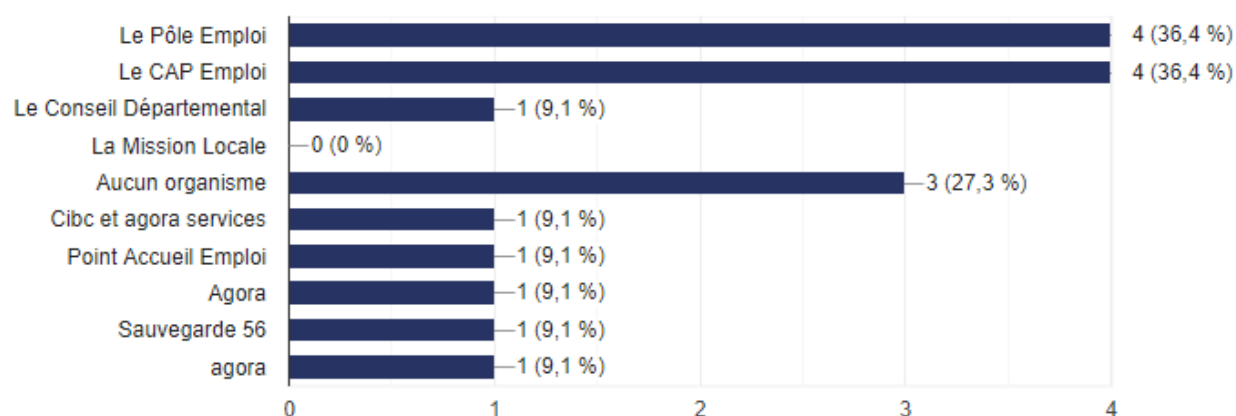


14. Si non, quelles sont ces difficultés ?

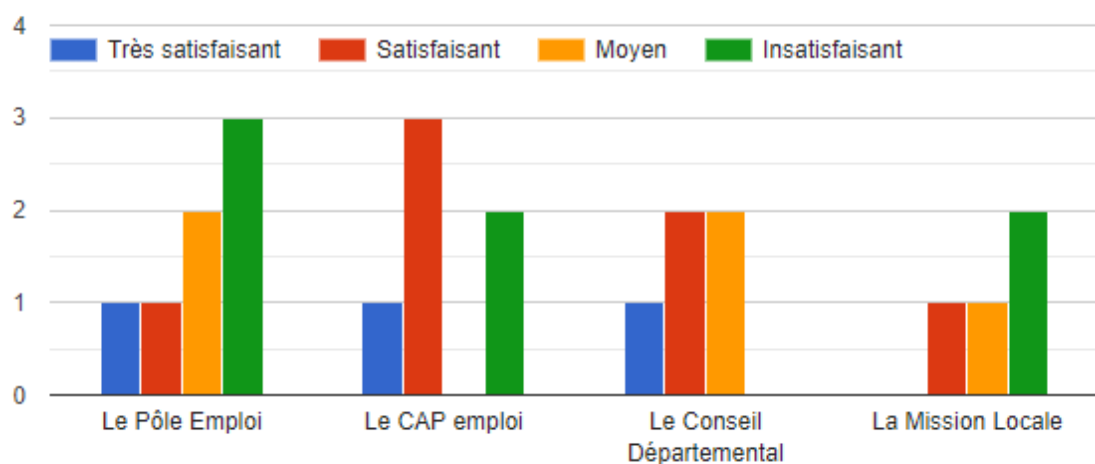


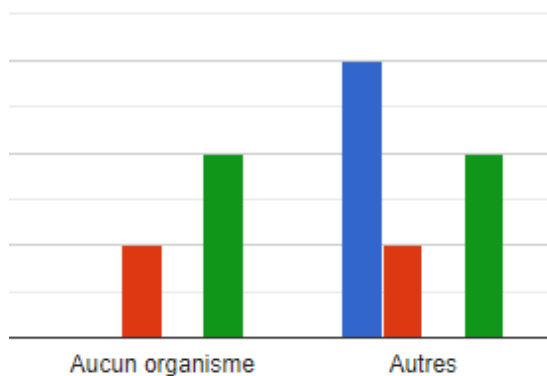
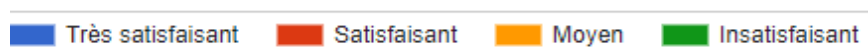
Les questions 12 à 14 indiquent que les personnes identifient leur handicap comme problématique à leur insertion professionnelle.

15. Lequel(s) de ces organismes vous accompagnent dans votre suivi de projet professionnel ?



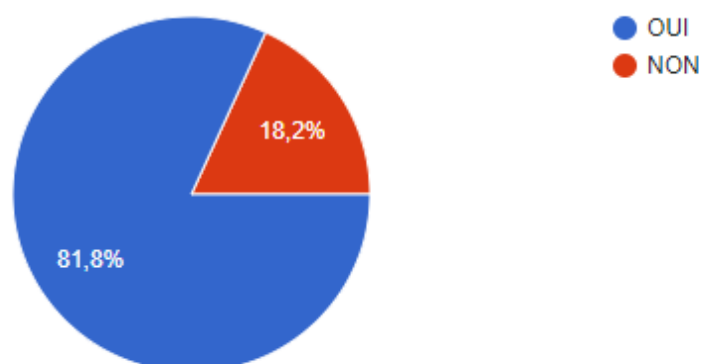
16. Comment estimez-vous cet accompagnement ?





Les questions 15 à 16 : les personnes sont accompagnées par les structures « classiques » (Pôle Emploi, Cap Emploi). Elles jugent cet accompagnement insatisfaisant.

17. Avez-vous évoqué votre situation de santé ou de handicap lors de votre rendez-vous avec votre conseiller ?



18. Si non pourquoi ?

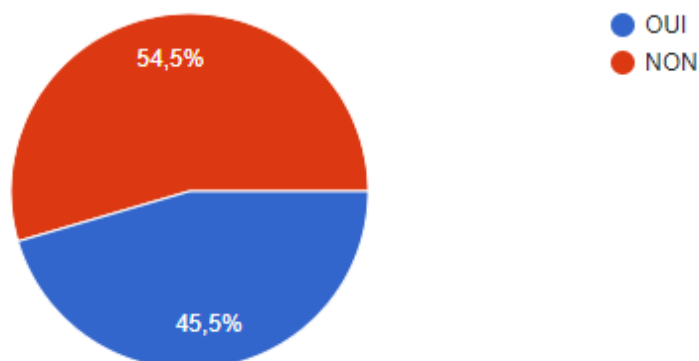
Je n'y ai pas pensé
pas de conseiller

19. Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de l'entretien ?

aucune (2)
La reconversion
Aucun
Manque de connaissance sur mon handicap
Aucune
la compréhension de interlocuteur est pas facile des Foix

Les questions 17 à 19 : les personnes évoquent leur handicap lors des entretiens et le professionnel n'a pas toujours les connaissances suffisantes pour comprendre.

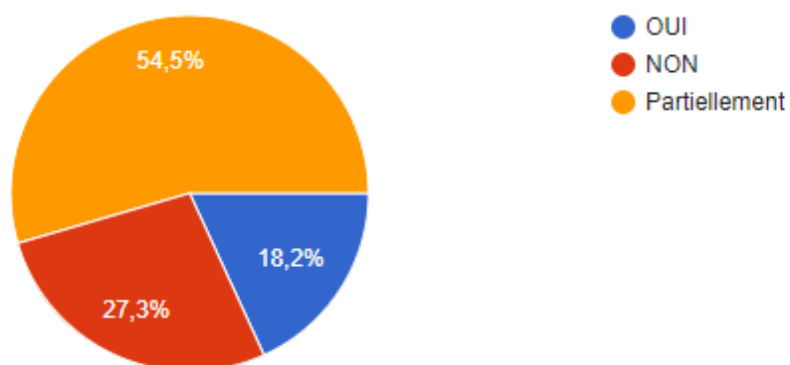
20. Connaissez-vous des dispositifs d'accompagnements pour les personnes en situation de handicap ?



21. Si oui lesquels ?

Agefip
Cap emploi
Sauvegarde 56
AGEFIPH
maison departementale de l'autonomie et atlas prestation

22. Connaissez-vous les missions des acteurs de l'insertion professionnelle ?

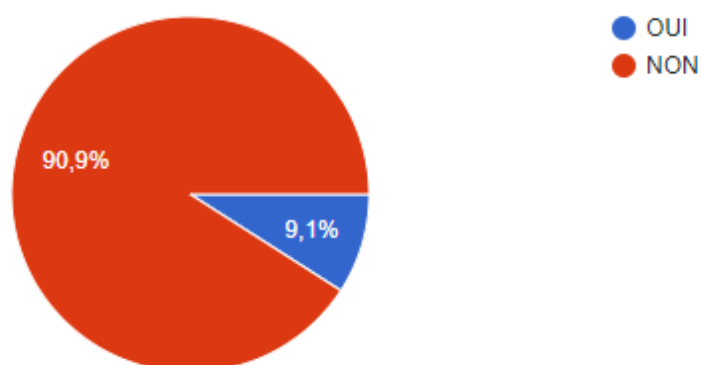


Les questions 20 à 22 : Les personnes identifient les acteurs majeurs du handicap mais ne connaissent pas véritablement leurs missions.

23. Qu'est ce qui pourrait améliorer votre accompagnement dans l'insertion professionnelle ?

Trouvé une formation qui est réservé au personne reconnue comme travailleur handicapé.
Moi même
des revenus
L'ECOUTE
je suis en cddi
Je ne sais pas
Bilan CPO
ne peux répondre
faire des découvertes de différents métiers
Des propositions d'offres plus ciblées à mes domaines de compétences
de fait confiance au demandeur car le handicap est déjà un problème

24. Avez-vous été aidé(e) pour répondre à ce questionnaire ?



Mots-clés

Accompagnement – chargé de projets d’insertion des travailleurs en situation de handicap – employabilité – formation – information – insertion professionnelle – personne-ressource

Synthèse

Ce mémoire s’intéresse aux représentations sur le handicap et à l’insertion professionnelle que possèdent les personnes accompagnées, les professionnels de l’insertion et les employeurs et qui sont généralement défavorables à une employabilité.

Nous avons décrit les dispositifs institutionnels et les partenaires spécialisés qui permettent d’être outillé dans l’accompagnement socioprofessionnel.

Le travail d’enquête démontre que la superposition des dispositifs et des structures d’accompagnement débouche sur un système complexe, difficile à appréhender et à comprendre pour les personnes en situation de handicap et les professionnels. Les orientations vers les dispositifs de droit commun sont parfois limitées. Ce manque de passerelles peut générer des questionnements. La méconnaissance des partenaires spécialisés et notamment leur mode de fonctionnement peut perturber la prise de décision du professionnel. De plus, les personnes accompagnées ont le sentiment que leur handicap est mal connu des professionnels et que leurs comportements « différents » peut s’interpréter de façon négative.

Nous préconisons donc la création d’un poste de chargé de projet d’insertion « personne-ressource » afin d’aider si nécessaire les structures et les entreprises à répondre efficacement aux besoins d’informations, de formations, aux questionnements en matière d’accompagnements, d’accès et de maintien dans l’emploi des publics en situation de handicap.