

## SISPPH Delta Insertion

### Pôle Réadaptation Insertion

22 Boulevard de Stalingrad - 92320 Châtillon

Tel. 01 57 21 72 10

delta.insertion@vivre-asso.com

Siret 785 661 042 00305



le parcours ensemble

# Projet de service 2013 - 2017



## SOMMAIRE

|   |           |
|---|-----------|
| INTRODUCTION  | 5         |
| <b>1. L'organisme gestionnaire</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1 Présentation du mode de gouvernance   | 6         |
| 1.2 Le Projet Associatif  | 7         |
| <b>2. Présentation de l'établissement</b>   | <b>8</b>  |
| 2.1 L'étude des besoins   | 9         |
| 2.2 L'architecture et l'établissement dans son environnement  | 9         |
| <b>3. L'historique de l'institution</b>   | <b>10</b> |
| 3.1 L'historique du cadre administratif et agrément   | 10        |
| 3.2 L'historique du fonctionnement institutionnel   | 11        |
| <b>4. La population</b>   | <b>11</b> |
| 4.1 La population théorique sur la prestation PAVESAT   | 11        |
| 4.1.1 La population accueillie, son évolution   | 12        |
| 4.2 La population théorique sur la prestation PAVE  | 25        |
| 4.2.1 La population accueillie, son évolution   | 25        |
| <b>5. Les orientations institutionnelles : mission et objectifs</b>                                 | <b>28</b> |
| 5.1 Les missions  | 28        |
| 5.2 Les objectifs généraux  | 29        |
| <b>6. Les principes d'interventions auxquels se réfère l'établissement</b>                          | <b>29</b> |
| 6.1 Les principes éthiques  | 29        |
| 6.2 Les principes méthodologiques   | 29        |
| <b>7. L'offre de service</b>  | <b>30</b> |
| 7.1 Préparation à l'élaboration du projet professionnel   | 30        |
| 7.2 Faire découvrir l'ESAT  | 31        |
| 7.3 Faire découvrir le milieu ordinaire de travail  | 32        |
| 7.4 Elaboration de la candidature   | 32        |
| 7.5 Mise en place de stages : évaluation en situation de travail                                    | 33        |
| 7.6 La prospection des emplois  | 35        |
| 7.7 Le suivi dans l'emploi en milieu protégé ou en milieu ordinaire                                 | 36        |
| 7.8 Proposition de formations   | 37        |
| 7.9 Proposition de bilans de compétence   | 37        |
| 7.10 Soutien à la poursuite du parcours après Delta   | 37        |
| 7.11 Proposition d'accompagnement psychologique   | 38        |
| 7.12 Proposition d'un accompagnement social   | 38        |
| 7.13 Accompagnement vers des relais externes  | 39        |
| 7.14 Construction et mise à jour de bases de données  | 41        |
| <b>8. Le fonctionnement institutionnel</b>  | <b>41</b> |
| 8.1 Les dispositifs concernant les personnes accueillies : La trajectoire de la personne accueillie | 41        |
| 8.1.1 L'admission   | 41        |
| 8.1.1.1 L'admission sur la prestation PAVESAT   | 42        |
| 8.1.1.2 L'admission sur la prestation PAVE  | 45        |
| 8.1.2 Le suivi de la personne accueillie : le projet personnalisé                                   | 46        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| 8.1.2.1    | L'élaboration du projet personnalisé   | 47        |
| 8.1.2.1.1  | Auprès des usagers de la prestation PAVESAT  | 47        |
| 8.1.2.1.2  | Auprès des usagers de la prestation PAVE   | 51        |
| 8.2        | Les dispositifs concernant les professionnels  | 52        |
| 8.2.1      | La gestion des moyens humains  | 52        |
| 8.2.1.1    | La gestion des moyens humains en lien avec la GPEC   | 53        |
| 8.2.1.1.1  | Les différents entretiens  | 53        |
| 8.2.1.1.2  | Le document unique d'évaluation des risques professionnels et la prévention des risques psychologiques | 54        |
| 8.2.1.2    | La gestion des moyens humains en lien avec le recrutement  | 54        |
| 8.2.1.2.1  | Le recrutement   | 54        |
| 8.2.1.2.2  | Procédure d'accueil des nouveaux arrivants   | 54        |
| 8.2.1.2.3  | Procédure d'accueil des stagiaires inscrits dans un cursus de formation                                | 55        |
| 8.2.2      | L'organisation des temps institutionnels   | 55        |
| 8.2.2.1    | La communication interne à l'institution et les supports   | 56        |
| 8.2.2.1.1  | La communication interne à l'établissement   | 56        |
| 8.2.2.1.2  | La communication interne à l'association   | 56        |
| 8.2.2.2    | Le centre « ressources »   | 56        |
| 8.2.3      | La gestion du dossier de l'utilisateur   | 57        |
| 8.2.4      | Les différentes instances et représentativité des professionnels                                       | 57        |
| 8.2.5      | Les liens avec l'organisme gestionnaire  | 57        |
| 8.2.6      | Les liens avec les autres établissements de l'Association  | 58        |
| 8.2.7      | Les liens avec les autorités de contrôle, services de l'état   | 58        |
| 8.2.8      | La politique de formation  | 58        |
| 8.2.9      | L'établissement, ressource pour l'environnement  | 59        |
| <b>9.</b>  | <b>La prévention des maltraitances</b>   | <b>59</b> |
| <b>10.</b> | <b>La bientraitance</b>  | <b>60</b> |
| 10.1       | L'utilisateur co-auteur de son parcours  | 60        |
| 10.2       | La qualité du lien entre professionnels et usagers   | 60        |
| 10.3       | Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance                                      | 60        |
| <b>11.</b> | <b>L'appropriation des recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM</b>                             | <b>61</b> |
| <b>12.</b> | <b>La mise en œuvre des droits des usagers (outils Loi 2002.2)</b>                                     | <b>61</b> |
| 12.1       | Respect de la chartre des droits de la personne accueillie   | 61        |
| 12.2       | Le livret d'accueil  | 63        |
| 12.3       | Le règlement de fonctionnement   | 63        |
| 12.4       | Le document individuel de prise en charge  | 64        |
| 12.5       | Le conseil de la vie sociale   | 64        |
| <b>13.</b> | <b>Les relations avec les familles</b>   | <b>64</b> |
| <b>14.</b> | <b>Les partenaires</b>   | <b>66</b> |
| 14.1       | Les partenaires institutionnels  | 67        |
| 14.2       | Relation avec les ESAT   | 67        |
| 14.3       | Le partenariat avec les entreprises  | 68        |
| 14.4       | L'AGEFIPH  | 68        |
| 14.5       | Le partenariat avec les organismes de formation  | 68        |
| 14.6       | Le partenariat avec les structures médico-sociales   | 69        |

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>15.</b> | <b>Le réseau</b>  | <b>69</b> |
| <b>16.</b> | <b>Les bénévoles</b>  | <b>69</b> |
| <b>17.</b> | <b>Les relations publiques de l'établissement</b>                                     | <b>69</b> |
| <b>18.</b> | <b>Les axes d'amélioration</b>  | <b>70</b> |
| 18.1       | Développement de la dimension collective des actions                                  | 70        |
| 18.2       | Expression des usagers au niveau individuel et collectif                              | 71        |
| 18.3       | Développement de l'axe formation à destination des usagers sur les deux prestations   | 71        |
| 18.4       | Mise en œuvre des différents registres obligatoires                                   | 71        |
| 18.5       | Formalisation de la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance  | 72        |
| 18.6       | Développement du réseau   | 72        |
| 18.7       | Mise à jour des documents relatifs à la mise en œuvre des droits des usagers          | 72        |
| 18.8       | Revisiter les documents de contractualisation avec les différents acteurs du parcours | 73        |
| 18.9       | Création et développement d'une base de données des entreprises                       | 73        |
| 18.10      | Développer notre centre ressources  | 74        |

## INTRODUCTION

Le Projet de Service a été établi avec l'ensemble de l'équipe de professionnels de Delta Insertion accompagné par un formateur de l'organisme de formation de l'URIOPSS. Au regard de l'équipe restreinte du service, nous n'avons pas mis en place un comité de pilotage.

Un précédent projet de service a été rédigé pour la période 2010-2014, l'équipe de Delta Insertion s'est renouvelée, les prestations proposées ont évolué, de ce fait, nous avons souhaité mettre en commun, avant l'échéance de ce document, nos pratiques professionnelles actuelles et évaluer les axes d'amélioration qui en découlent au bénéfice des personnes en situation de handicap accueillies.

Ce projet de service 2013-2017 sera réactualisé tous les ans, un suivi des axes d'amélioration est prévu avec la mise en place de séances de travail collectives.

### 1. L'ORGANISME GESTIONNAIRE

#### **Association d'Entraide Vivre**

Adresse du siège social : 54, avenue François Vincent Raspail 94117 Arcueil Cedex

Adresse des bureaux : 148, rue Boucicaut 92260 Fontenay aux Roses

Tél. : 01 41 87 98 30 - Fax : 01 47 02 88 40

Courriel : [association-vivre@vivre-asso.com](mailto:association-vivre@vivre-asso.com)

Site : [www.vivre-asso.com](http://www.vivre-asso.com)

Président : Monsieur le Docteur Luc FROSSARD

Directeur général : Monsieur Régis SIMONNET

#### Etablissements et services médico-sociaux, sanitaires et sociaux gérés par l'organisme gestionnaire :

Née d'un bureau d'entraide orienté vers des personnes souffrant de problèmes pulmonaires, l'Association s'est développée, de décade en décade depuis 70 ans. Depuis les 10 dernières années, elle s'est attachée à évoluer au regard des exigences légales et dans l'intérêt de la personne en situation de handicap, reçue pour un parcours continu et inclusif.

Le Projet Associatif définit un « cap », tenant compte de l'évolution de l'environnement. L'inclusion socioprofessionnelle se caractérise par un rapprochement des acteurs agissant dans les champs des secteurs du médico-social, sanitaire et social. L'Association traverse ces trois secteurs. Elle évolue au sein d'un seul territoire : l'Île de France. Ceci sous-tend une coopération et une coordination avec l'ensemble des partenaires institutionnels et sociopolitiques.

L'Association d'Entraide Vivre s'est structurée en 3 Pôles « métiers et de compétences », regroupant les différents établissements et services, autour d'une Direction générale dont les bureaux sont actuellement situés à Fontenay-aux-Roses, soit :

POLE ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE – HEBERGEMENT, constitué de :

- Un **Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale (CHRS)** à Arcueil (Centre E. Satie),
- Un **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)** à Arcueil (E. Satie),
- Un **Service d'Accompagnement Médico-social pour Adultes Handicapés (SAMSAH)** à Arcueil (E. Satie),

- Un **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)** à Paris (G. Beauvois),
- **Groupes d'entraide Mutuelle** (3 GEM portés par l'Association dans le département des Hauts de Seine et à Paris)
- **l'Internat du CRP Vivre**, confié au Pôle pour l'accompagnement social ;

POLE ORIENTATION FORMATION EMPLOI, constitué de :

- Un **Centre de Rééducation Professionnelle** à Arcueil (CRP Vivre),
- Un **Centre de Pré Orientation Spécialisée** à Gentilly (Centre A. Dumas)
- Un **Centre de Pré Orientation Spécialisée** à Paris (Centre A Dumas)
- Un **Centre de bilans, d'accompagnement socioprofessionnel et de maintien dans l'emploi** à Evry et Paris (Vivre Emergence) ;

POLE READAPTATION ET INSERTION, constitué de :

- Un **Centre de Réadaptation / Hôpital de Jour en psychiatrie** pour adultes à Châtenay-Malabry (Centre Denise Croissant)
- Un **Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)** à Châtenay-Malabry (ESAT Vivre),
- Un **Service d'Accompagnement** vers le marché de l'emploi des ESAT des Hauts de Seine et du milieu ordinaire à Chatillon (Delta Insertion)

Ces pôles se structurent autour de 4 axes principaux :

- Le parcours continu de la personne accueillie,
- La coopération entre les établissements et services,
- La transversalité de l'activité renforcée du partenariat territorial,
- La mutualisation des moyens humains et des ressources économiques dans le respect des différents budgets.

L'INCLUSION SOCIOPROFESSIONNELLE EST LE POINT CENTRAL DE TOUS LES ETABLISSEMENTS ET SERVICES DE L'ASSOCIATION D'ENTRAIDE VIVRE.

### **1.1 Présentation du mode de gouvernance**

Différentes instances permettent la transmission d'informations ascendantes et descendantes, du niveau opérationnel au niveau stratégique :

**Un Conseil d'Administration** composé de dix bénévoles définit la politique associative et suit activement les activités et les projets de développement. L'organisation associative s'appuie sur une rencontre par quinzaine entre le Président et le Directeur général, un Bureau mensuel et un Conseil d'Administration trimestriel.

**Une Direction générale** anime et coordonne l'ensemble des établissements. Le Directeur Général s'appuie sur une direction administrative et financière, un service de ressources humaines, un service contrôle de gestion et d'un secrétariat général.

**Une Direction Opérationnelle** met en œuvre une stratégie de développement concernant les établissements organisés en pôle de compétences. Elle est composée du Directeur Général et des deux Adjointes du Directeur Général. Cette instance se tient une fois par mois.

**Un Conseil Stratégie Développement** met en commun les informations des différents pôles afin de traduire au niveau opérationnel les stratégies de développement de l'Association. Il réunit le Directeur Général, les deux Adjointes du Directeur général qui ont la responsabilité d'un pôle, le Directeur administratif et financier, le Responsable des ressources humaines, la Contrôleuse de gestion et l'Assistante de direction. Le CSD a lieu toutes les semaines.

**Un Comité de direction dans chaque pôle** coordonne les sujets d'actualité des structures du pôle, de l'Association selon plusieurs axes : gestion des ressources humaines, communication, axes de développement. Il réunit l'Adjointe du Directeur Général qui a la responsabilité du pôle, la Directrice de l'établissement, l'Adjoint de direction, les Chefs de service. Le Codir Pôle a lieu une fois par mois.

**Un comité de direction dans chaque établissement** réfléchit sur le fonctionnement quotidien (administratif, financier, ressources humaines..) les axes de travail, les projets en cours, la qualité de la prise en charge proposée aux personnes accueillies. Il réunit la Directrice, les cadres lors d'une réunion mensuelle.

## **1.2 Le Projet Associatif**

L'Association d'Entraide Vivre s'est donnée pour objectif premier de favoriser la reprise d'une vie quotidienne active, auprès d'adultes que des problèmes importants de santé physique ou psychologique ont écarté du monde du travail. Le deuxième objectif est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle, objectif prégnant dans la mission de tous les établissements et services. Le troisième objectif porte sur la volonté d'accueillir des personnes en situation de handicap : psychique, mental, physique et sensoriel, voire de handicaps associés.

Les valeurs identitaires de l'Association se déclinent dans la tolérance vis-à-vis des différents courants de pensée, de solidarité, de transparence et de centrage sur la personne et s'attachent à ce que :

- Les personnes à aider soient considérées dans leur globalité. L'aide apportée doit tenir compte des aspects liés au vécu du handicap, aux liens établis avec l'environnement, aux aspects familiaux, au logement, aux ressources financières ainsi qu'aux capacités personnelles à développer (estime de soi, aisance relationnelle...)
- Le choix des personnes aidées soit respecté. L'accompagnement tient compte des capacités d'adaptation et du rythme de progression, afin que la personne devienne actrice de son devenir
- Etablir un dialogue constructif basé sur le respect mutuel entre les membres de l'Association : le conseil d'administration, les équipes salariées, les personnes accueillies ainsi qu'avec nos partenaires et avec les financeurs de nos actions
- Maintenir et développer le savoir-faire des équipes salariées afin d'assurer des prestations de qualité
- Adapter les moyens matériels (locaux, plateaux techniques...) aux besoins des usagers, tout en respectant les équilibres économiques
- Améliorer les prestations et leur adéquation aux besoins
- Observer une collaboration continue avec toutes les institutions publiques et privées de nos domaines d'intervention et avec les entreprises

Dans le projet associatif 2001-2006, « l'Association entend entraîner ses professionnels à mettre leur expérience humaine et leurs moyens techniques à la disposition d'entités moins spécialisées (associations, entreprises...) accueillant des personnes handicapées en milieu plus ordinaire. Pour mieux s'y préparer, VIVRE développera entre ses propres services les collaborations par thèmes ; pôle entreprise – pôle formation – pôle santé mentale – pôle accompagnement social ». En 2011, l'Association s'est organisée en 3 pôles présentés dans le chapitre précédent : POFE (pôle formation emploi) – PRI (pôle réadaptation insertion) – PAVSH (pôle d'accompagnement à la vie sociale – hébergement).

## 2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

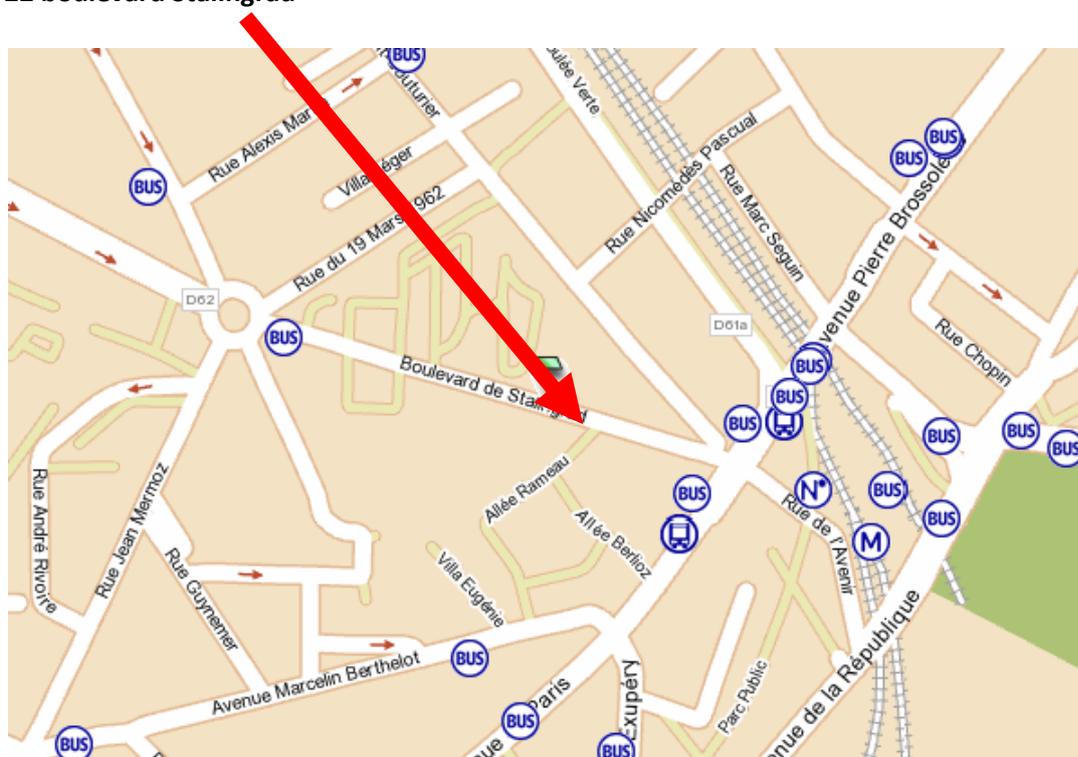
### Cadre administratif et agrément

DELTA INSERTION  
22 boulevard de Stalingrad  
92320 CHATILLON  
TEL. : 01.57.21.72.14

Courriel : [delta-insertion@vivre-asso.com](mailto:delta-insertion@vivre-asso.com)

**DELTA INSERTION**  
**22 boulevard Stalingrad**

**Métro ligne 13 CHATILLON - MONTROUGE**



## **2.1 L'étude des besoins**

Il est de plus en plus demandé aux ESAT de favoriser et de préparer les travailleurs à une insertion professionnelle en milieu ordinaire de travail, cet objectif a été rappelé dans la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Les ESAT n'ont pas tous les mêmes moyens, ni les mêmes ressources pour élaborer des parcours d'insertion et pour en assurer le suivi. Les établissements de travail protégé se heurtent à l'absence de passerelle entre le milieu protégé et le milieu ordinaire lorsque les travailleurs ont acquis des compétences techniques et socio professionnelles demandées par le monde de l'entreprise. Les dispositifs existants (CAP EMPLOI) s'adressent à des personnes orientées par la CDAPH vers le milieu ordinaire et ne relevant donc pas d'un ESAT.

Une structure relais s'est avérée nécessaire pour assurer cet accompagnement vers le monde de l'entreprise et ensuite d'assurer le suivi dans l'emploi des travailleurs handicapés d'ESAT devenus salariés dans les entreprises. La création de Delta insertion répond à ces objectifs dans la prestation qu'elle propose : **PAVE (prestation d'accompagnement vers l'entreprise)**.

Une étude-action a été réalisée par Delta insertion en 2006, à la demande du Plan Départemental d'Insertion des Travailleurs Handicapés (PDITH) du département des Hauts de Seine sur « les freins à l'insertion professionnelle en ESAT ».

Se voir reconnaître comme « travailleur handicapé » et proposer une orientation vers le milieu protégé est une étape déterminante pour la personne handicapée dans son parcours d'insertion en ESAT mais elle ne se suffit pas à elle-même. Au regard des caractéristiques du handicap des personnes reçues dans le cadre de cette étude-action, (majoritairement handicap psychique) il semble que les freins identifiés sont à mettre en relation avec les problématiques entourant ce type de handicap (stigmatisation, méconnaissance, souffrance, fragilité, isolement, rupture du lien social, durabilité et évolution des troubles selon le rapport Charzat de mars 2002), même si des personnes présentant des handicaps différents peuvent être confrontés aux mêmes freins à l'insertion.

Les obstacles repérés sont multiples mais certains jouent un rôle de premier plan : un rapport au soin non stabilisé – une mobilité faible – une précarité sociale forte – un isolement social et institutionnel - des places adaptées aux personnes présentant un handicap psychique limitées dans le département.

Il semble qu'il existe un ensemble vide entre une prise en compte des difficultés de la personne orientée à ne pouvoir, au moins pour un temps, intégrer le milieu ordinaire de travail et les efforts démesurés à fournir, à son échelle, pour être admis en ESAT. Elle ne dispose souvent que d'une liste de coordonnées d'ESAT existant sur le département.

La création de la prestation **PAVESAT (prestation d'accompagnement vers l'ESAT)** vient habiter ce « temps vide ».

## **2.2 L'architecture et l'établissement dans son environnement**

Delta insertion est situé dans le sud du département des Hauts de seine, dans la commune de Chatillon. Le service est implanté près d'une station de métro et de plusieurs lignes de bus. Cette localisation permet aux personnes handicapées d'accéder au service par les transports en commun. Ces personnes sont majoritairement résidentes des Hauts de seine, département qui a la particularité d'être très étendu. L'éloignement de certains usagers venant du nord du département est compensé par des transports accessibles.

Delta insertion est situé au rez-de-chaussée d'un immeuble où sont implantées des entreprises. Les locaux d'une surface de 200 m<sup>2</sup> sont répartis en 8 bureaux, une salle d'attente, une salle de réunion

modulable pour obtenir un espace collectif plus vaste. Chaque professionnel a un bureau individuel qui permet de respecter la confidentialité des entretiens. C'est un plateau technique qui a été divisé en plusieurs espaces par des cloisons qui présentent le défaut d'une isolation réduite.

Le service est accessible aux personnes à mobilité réduite. Le rapport de la visite de conformité a confirmé l'autorisation d'ouverture. Pour accéder à l'intérieur de l'immeuble, il faut utiliser un interphone. Le repérage par ordre alphabétique n'est pas aisé pour certains usagers : un document avec des photos a été réalisé par l'assistante administrative pour faciliter l'utilisation de cet interphone.

### 3. L'HISTORIQUE DE L'INSTITUTION

#### **3.1 L'historique du cadre administratif et agrément**

**La naissance du service Delta Insertion :** En septembre 2000, dans le cadre du programme exceptionnel de l'AGEFIPH (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées), la DDASS (Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Social) des Hauts-de-Seine, la DDTEFP (Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des Hauts-de-Seine) ont invité toutes les structures de travail protégé de l'Île de France à se mobiliser pour développer des actions en lien avec l'intégration professionnelle des personnes handicapées.

Face au constat du faible taux d'insertion en milieu ordinaire des travailleurs handicapés venant du milieu protégé, l'AGEFIPH a souhaité financer une démarche d'élaboration de projets visant à favoriser cette insertion. Delta insertion est créé en 2002 pour répondre à cette mission d'accompagnement.

Fin 2005, le PDITH 92 (Plan Départemental d'Insertion des Travailleurs handicapés) a proposé à l'Association d'Entraide VIVRE de réaliser une étude-action sur les motifs de non admission en ESAT malgré une orientation prononcée par la CDAPH vers le milieu protégé.

Cette étude-action, qui s'est déroulée de novembre 2005 à avril 2006, a défini trois axes de travail prioritaires :

- Faire un point sur la situation professionnelle et sociale d'un panel de personnes déterminé par la CDAPH et pour qui, à la connaissance des services de l'État, une admission en ESAT n'était pas effective en octobre 2005.
- Repérer les freins à l'insertion, freins structurels ou inhérents aux individus.
- Assurer une prestation d'accompagnement pour les personnes qui le souhaitaient, pendant le temps de l'étude-action, en appui à leur démarche vers un établissement.

Les résultats de cette étude-action ont permis d'établir un diagnostic et d'apporter des pistes de réflexion sur les moyens nécessaires à mettre en œuvre pour faciliter l'insertion en ESAT.

La prestation d'accompagnement vers un ESAT a été confiée à Delta insertion, déjà partenaire des ESAT des Hauts de seine. De ce fait, Delta insertion favorisait le flux de sortie et d'entrée dans les établissements de travail protégé de ce département. La CDAPH préconisait l'accompagnement par ce dispositif aux personnes « isolées » qui ne peuvent s'appuyer sur un type d'accompagnement institutionnel tel que par exemple les SIFPPRO.

Un protocole d'état a été signé en 2008 entre la DDASS, la Direction du travail, la MDPH et le conseil Général afin de confier à Delta insertion, dès septembre 2008, la mission d'accompagner les personnes handicapées, nouvellement orientées en ESAT, dans leur recherche d'établissement.

L'Association Vivre a demandé, afin de regrouper les deux actions menées par Delta insertion, la création d'un Service d'Insertion Sociale et Professionnelle de Personnes Handicapées (SISPPH).

Service devenu établissement médico-social, par arrêté n°201-067 du 1<sup>er</sup> mars 2010, Delta insertion est un établissement expérimental, pour une durée totale de 5 ans, dont la mission est de proposer un accompagnement à 130 personnes, souffrant de tout type de handicap, âgés d'au moins 20 ans et qui souhaitent être admis dans un ESAT et 50 personnes issues d'un ESAT qui souhaitent intégrer le milieu ordinaire, soit 180 usagers au total.

« Conformément à l'article L313-7 du code de l'action sociale et des familles concernant les établissements et services à caractère expérimental, l'autorisation de fonctionner est accordée pour une durée ne pouvant être supérieure à 5 ans. Elle est renouvelable une fois au vu des résultats positifs d'une évaluation. Au terme de la période ouverte par le renouvellement et au vu d'une nouvelle évaluation positive, le service relèvera alors de l'autorisation à durée déterminée mentionnée au quatrième alinéa de l'article L 313-1. ».

L'autorisation a été délivrée « au regard des besoins identifiés sur le département des Hauts de seine au niveau de l'orientation des travailleurs handicapés vers les ESAT et de leur insertion en milieu ordinaire, au regard de l'absence de structure de ce type, au regard d'une mutualisation des moyens au niveau départemental (le service étant commun à tous les ESAT du département) ». L'arrêté précise également que Delta insertion s'inscrit dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 au titre d'établissements ou services à caractère expérimental, au regard du caractère « atypique » de la structure tant en ce qui concerne la catégorie des bénéficiaires que les modalités de fonctionnement.

### **3.2 L'historique du fonctionnement institutionnel**

Delta insertion a été créé pour accompagner des travailleurs admis en ESAT vers une insertion en milieu ordinaire de travail (PAVE). Une deuxième prestation, l'accompagnement de personnes handicapées vers une insertion en ESAT (PAVESAT) a complété l'offre de service. Lors du passage en CROSM, la deuxième action est devenue plus importante au regard du nombre d'usagers suivis : 130 personnes pour PAVESAT et 50 pour PAVE.

Le lien entre les deux prestations réside dans l'objectif commun d'insertion en milieu de travail, soit protégé, soit ordinaire. La connaissance et les relations avec les ESAT du département des Hauts de seine optimisent la prise en charge par l'équipe de professionnels de Delta insertion : les chargés d'insertion interviennent sur les deux prestations.

L'ajout de la deuxième prestation a permis le recrutement de professionnels sur de nouvelles fonctions : une psychologue clinicienne et une conseillère en économie sociale et familiale. L'offre proposée aux usagers a été enrichie. Un nouveau projet de service prend tout son sens dans l'historique et l'évolution du service.

## **4. LA POPULATION**

### **4.1 La population théorique sur la prestation PAVESAT**

#### **Agrément**

Le SISPPH Delta Insertion dans sa prestation d'accompagnement vers les ESAT est habilité à accueillir des adultes en situation de handicap, âgés d'au moins 20 ans, domiciliés dans les Hauts de Seine, possédant une orientation professionnelle de la MDPH en Etablissement et Service d'Aide par le Travail.

Delta insertion (PAVESAT) est agréée pour l'accueil de 130 adultes des deux sexes.

#### 4.1.1 La population accueillie, son évolution

##### Conditions d'admissions

Delta Insertion accueille toute personne souhaitant être accompagnée pour une insertion en ESAT et remplissant la condition suivante :

⇒ **Posséder une orientation en ESAT sur notification de la CDAPH des Hauts-de-Seine**

D'une façon générale, il s'agit de personnes rencontrant une « problématique psychique » au regard de leur insertion professionnelle et nécessitant un accompagnement psycho-socio-éducatif dans l'élaboration de leur projet.

⇒ **Il n'y a pas de contre indication à l'admission**

Aucune demande n'est écartée même si l'insertion semble extrêmement délicate et la personne peu stabilisée, du fait de soins aléatoires, voire inexistantes ou d'une situation sociale des plus précaires. Rappelons ici un des principes forts de la position prise du SISPPH Delta Insertion : le dispositif d'aide à l'insertion en ESAT a été créé à partir de l'étude des besoins repérés et pour les personnes présentant, entre autre :

- un rapport au soin non stabilisé
- un isolement social et institutionnel important

Priorité sera donc donnée aux personnes présentant ces caractéristiques.

*(Cf. Etude-Action « Les freins à l'insertion professionnelle en ESAT » à l'origine du projet de création du service – 2006)*

Ainsi, si un suivi psychiatrique ou social nous semble nécessaire, nous accompagnons les personnes vers les services appropriés, tout en maintenant, conjointement, l'élaboration de leur projet d'insertion en ESAT. L'expérience de nos accompagnements nous a prouvé que la confrontation à un projet professionnel peut parfois constituer un « déclic » sur la nécessité de reprendre le traitement médical interrompu ou d'en initier un.

Nous privilégions toujours le temps de l'expérience (les stages comme mise à l'épreuve) avant de conclure à une réorientation vers un projet plus approprié à la situation singulière de l'utilisateur.

**Les stages constituent donc un élément essentiel de l'évaluation** pragmatique de l'effectivité du projet. Cette évaluation permet d'appréhender la réalité des capacités professionnelles et relationnelles mais aussi de repérer les possibilités de surmonter les difficultés rencontrées.

##### Caractéristiques des personnes accueillies

###### Données générales

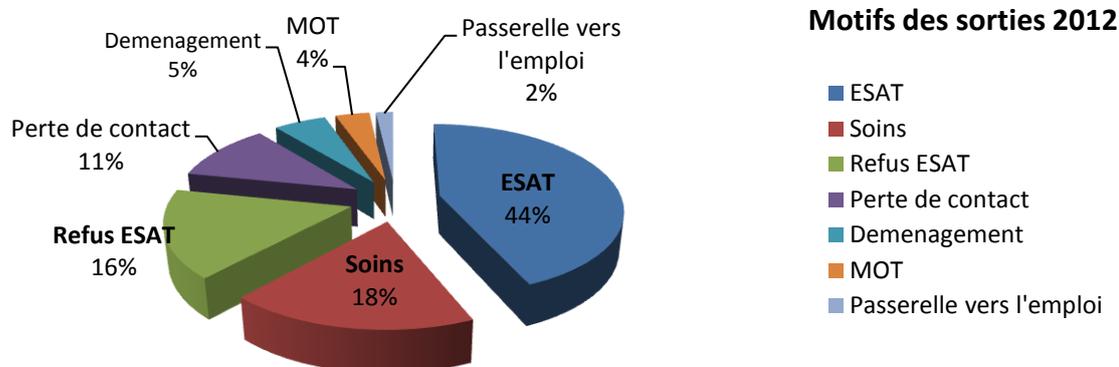
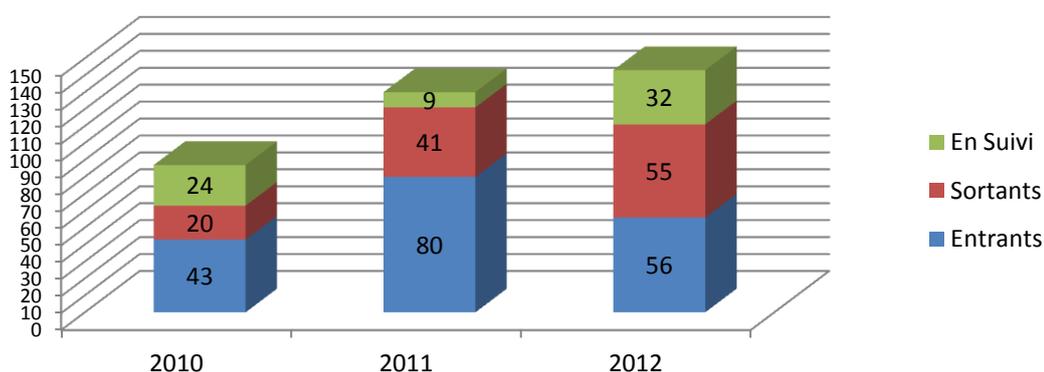
- **Nombre de suivis annuels**

143 personnes ont été accompagnées sur la PAVESAT entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2012.

|                                   | 2010      | 2011       | 2012       | 2010-2012  |
|-----------------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| <b>Nombre total annuel</b>        | <b>87</b> | <b>130</b> | <b>143</b> | <b>360</b> |
| Nombre d'entrants                 | 43        | 80         | 56         | 179        |
| Nombre de sortants                | 20        | 41         | 55         | 116        |
| <i>Nombre de sortants en ESAT</i> | <i>17</i> | <i>14</i>  | <i>24</i>  | <i>57</i>  |

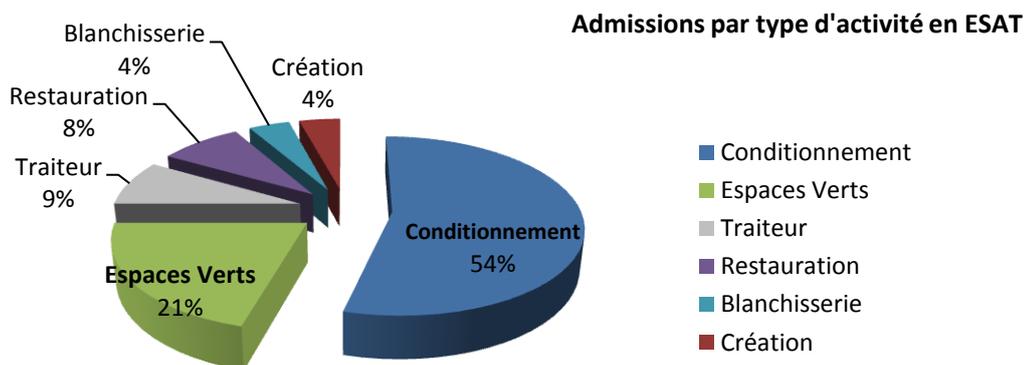
**Durée moyenne de la prise en charge pour l'année 2012**

**12,8 mois**



Concernant les sorties en 2012 :

⇒ 44 % intègre de façon définitive un ESAT (après la période d'essai). La durée moyenne de l'accompagnement s'effectue en un an, après élaboration du projet, découverte de l'activité, périodes de stages et bilans. Plus de la moitié d'entre eux exerce une activité en atelier Conditionnement, et 20% en Espaces Verts.



⇒ Pour près de 20% des personnes, une réorientation vers les soins est réalisée. Cette réorientation s'effectue le plus souvent après un ou plusieurs essais en ESAT (stages d'évaluation ou de découverte), essais qui ont conclu à une prématurité du projet professionnel.

Pour les personnes n'ayant jamais bénéficié de soins (soit par refus de leur part, soit faute d'accompagnement) ou celles ayant interrompu leur suivi médical, nous pouvons penser que c'est entre autre, par la confrontation au projet professionnel, qu'ils peuvent mesurer les étapes nécessaires à son élaboration et consentir puis s'approprier un projet de soins.

Il s'agit avant tout de prendre en compte la demande de la personne (même si celle-ci reste prématurée) et lui permettre d'avancer.

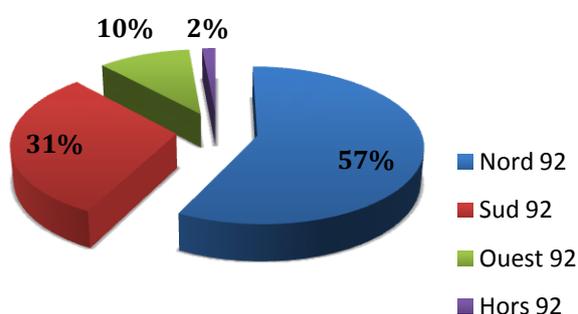
⇒ Prendre en compte la demande c'est aussi laisser la personne conclure, qu'après plusieurs mois d'accompagnement, le milieu protégé n'est plus l'orientation souhaitée. 16% des personnes expriment clairement leur refus d'intégrer un ESAT.

Les raisons évoquées sont souvent liés aux activités proposées qui ne correspondent pas à leurs souhaits, mais aussi au faible niveau de rémunération proposé par les ESAT.

Pour certains, reprendre une activité en ESAT occasionnera une diminution de leur niveau de ressources financières.

#### ▪ Origine Géographique

Il s'agit de la ville de résidence des usagers lors de l'admission ; 98 % des personnes sont domiciliées dans les Hauts-de-Seine.



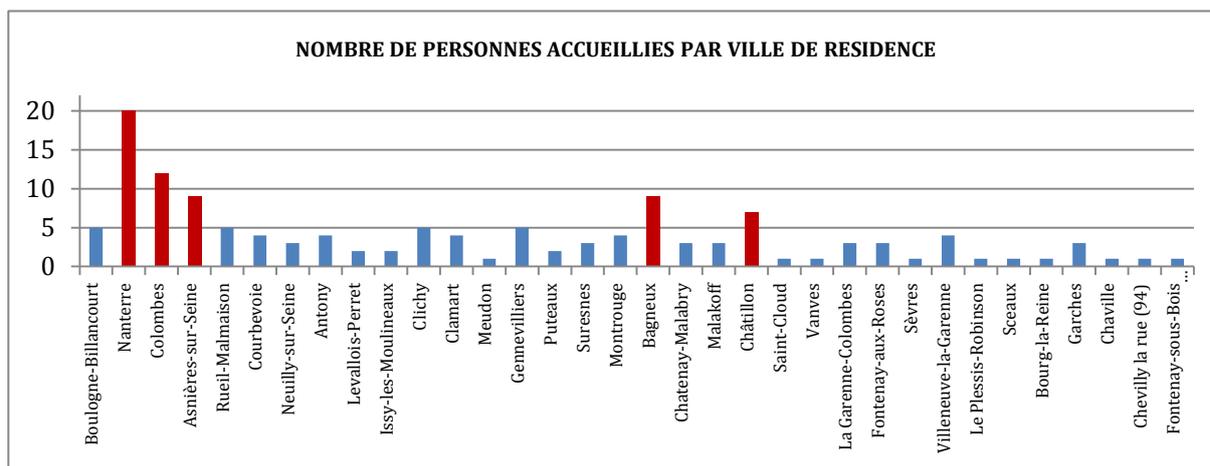
**Origine géographique des personnes accueillies en 2012**

Cet indicateur nous permet de prendre la mesure de la contrainte géographique pour les personnes les plus fatigables et l'existence d'Esat à proximité de leur domicile.

La majorité de notre public vit dans le Nord du 92.

Le manque de place dans les ESAT du Nord induit quelques difficultés à trouver dans un périmètre géographique raisonnable des places en ESAT.

En 2012, nous avons accompagné deux personnes domiciliés hors 92 : un usager qui avait été pris en charge par la Prestation d'Accompagnement vers l'Entreprise (non sectorisé) et qui a souhaité bénéficier de la prestation d'accompagnement vers l'ESAT. Et une personne domiciliée en foyer dans le 91, possédant une orientation professionnelle en ESAT de la MDPH du 92 (adresse administrative « de secours » chez un parent).



▪ **Age**

*Données exprimées en pourcentage*

|                        | 2010 | 2011 | 2012 | 2010-2012 |
|------------------------|------|------|------|-----------|
| <b>moins de 20 ans</b> | 1    | 2    | 3,50 | 2,4       |
| <b>de 20 à 29 ans</b>  | 33   | 26   | 34,3 | 31,0      |
| <b>de 30 à 39 ans</b>  | 31   | 28   | 25,9 | 27,9      |
| <b>de 40 à 49 ans</b>  | 29   | 38   | 28   | 31,8      |
| <b>plus de 50 ans</b>  | 6    | 6    | 8,4  | 7         |

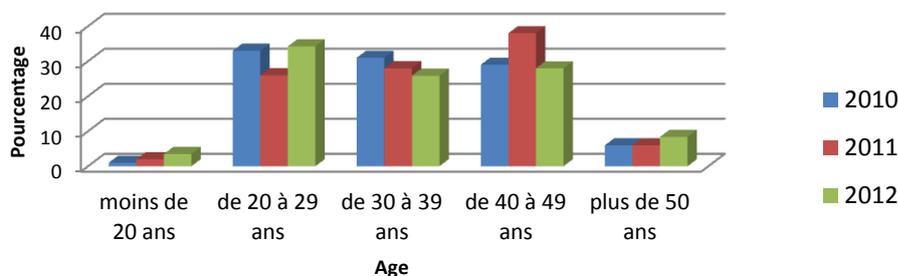
⇒ Près de 35 % des personnes accueillies se situe dans une tranche d'âge de 20 à 29 ans. Viennent ensuite les 40-49 ans (28%).

⇒ Cependant, si l'on regroupe la tranche des 40-49 ans et celle des plus de 50 ans, ils constituent la catégorie la plus représentée au sein du public accueilli (près de 37 %).

⇒ Pour les plus de 50 ans, soulignons une légère augmentation de 2010 à 2012. Par ailleurs, il s'agit souvent pour ces derniers d'une première orientation prononcée en ESAT. L'insertion professionnelle pour ce public se retrouve confrontée à la problématique des ESAT à accueillir ce type de public.

⇒ Enfin, les moins de 20 ans (cinq personnes pour l'année 2012), ne trouvant pas de structures spécifiques d'accompagnement vers les ESAT, nous sollicitent de plus en plus.

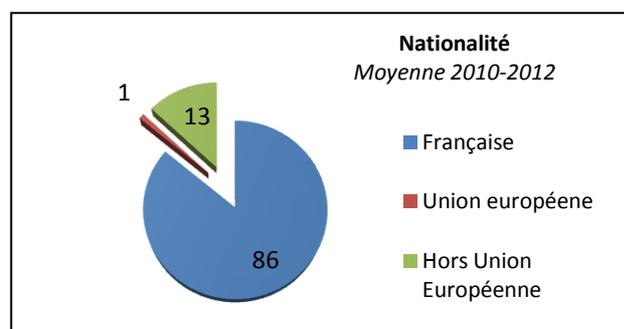
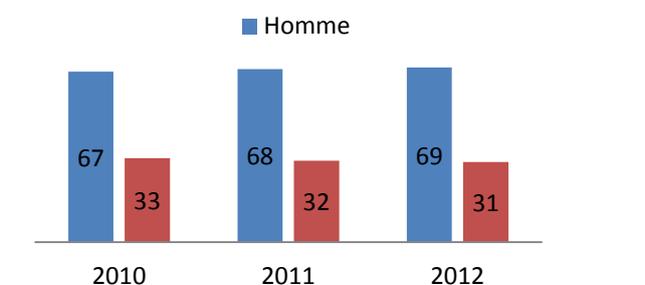
**Répartition par tranche d'âge**



▪ **Sexe et Nationalité**

Données exprimées en pourcentage

|              | 2010 | 2011 | 2012 | 2010-2012 |
|--------------|------|------|------|-----------|
| <b>Homme</b> | 67   | 68   | 68,5 | 68        |
| <b>Femme</b> | 33   | 32   | 31,5 | 32        |



Nous constatons une surreprésentation des hommes au sein du public accueilli.

Le ratio Homme-Femme reste extrêmement stable de 2010 à 2012, avec une moyenne constante de 70 % d'hommes et 30% de femmes.

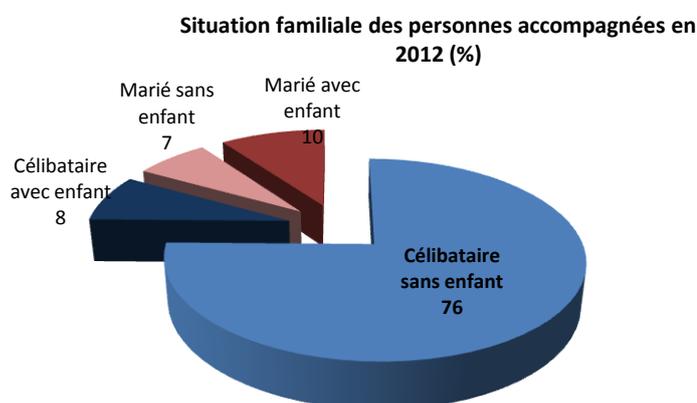
▪ **Situation familiale**

La situation familiale est une des indications permettant d'approcher l'insertion sociale des personnes accompagnées.

La grande majorité des personnes accueillies est célibataire et sans enfant.

Données exprimées en pourcentage

|                     | 2010 | 2011 | 2012 | 2010-2012 |
|---------------------|------|------|------|-----------|
| <b>Célibataire</b>  | 91   | 86   | 90   | 89        |
| <b>Marié</b>        | 9    | 14   | 13   | 13        |
| <b>Avec enfants</b> | 8    | 12   | 17   | 13        |
| <b>Sans enfants</b> | 92   | 88   | 83   | 87        |



## Santé et Parcours

### ▪ Nature du handicap

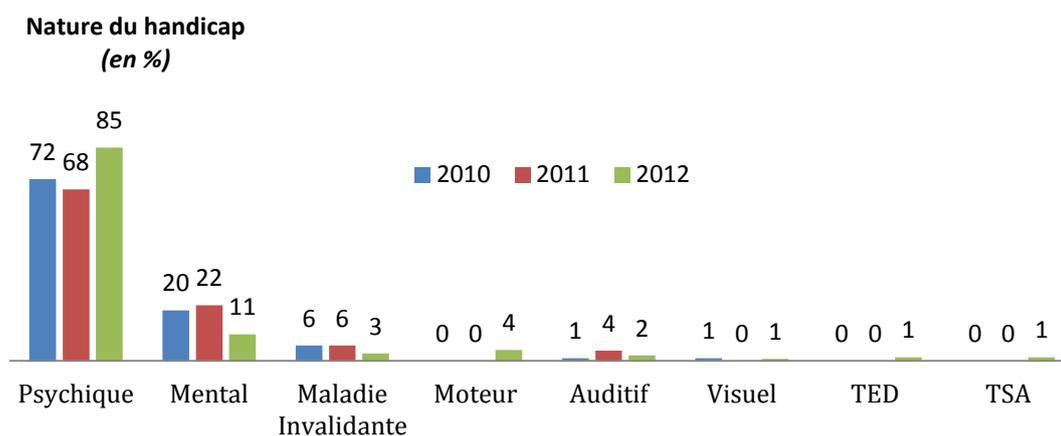
Pour cet indicateur, nous avons tenté d'identifier le handicap le plus contraignant pour une activité professionnelle lorsque la personne est pluri-handicapée.

Cependant, pour certains cas, la comorbidité des situations de handicap présentées nous a semblé une donnée importante à souligner : par exemple, pour une personne présentant une schizophrénie associée à un handicap moteur, nous l'avons répertorié deux fois (une fois pour le handicap psychique et une autre pour le trouble moteur).

Dans l'accompagnement proposé vers une insertion en ESAT, les deux composantes, motrice et psychique sont à prendre en compte à la fois pour le choix de l'ESAT (accessibilité au fauteuil / activité adaptée aux possibilités motrices) et pour la prise en compte de la fragilité et des manifestations psychiques de la personne.

*Données exprimées en pourcentage*

| Nature du handicap  | 2010 | 2011 | 2012 | 2010-2012 |
|---------------------|------|------|------|-----------|
| Psychique           | 72   | 68   | 85   | 76        |
| Mental              | 20   | 22   | 11   | 17        |
| Maladie invalidante | 6    | 6    | 3    | 5         |
| Moteur              | 0    | 0    | 4    | 2         |
| Auditif             | 1    | 4    | 2    | 3         |
| Visuel              | 1    | 0    | 1    | 1         |
| TED                 | 0    | 0    | 1    | 0,5       |
| TSA                 | 0    | 0    | 1    | 0,5       |



Il se dégage de ces chiffres une sur-représentation incontestable du handicap psychique avec un taux de 85% en 2012, avec une évolution nette de la proportion de ce public de 2011 à 2012 (68% à 85%). Il s'agit donc de tenir compte, non seulement des caractéristiques inhérentes aux types de difficultés rencontrées par cette population, de ses multiples expressions et situations découlant par exemple des niveaux de stabilisation du soin, de son acceptation ou du maillage social, familial et institutionnel.

⇒ Notons que les personnes en situation de handicap mental sont de moins en moins nombreuses à solliciter notre service avec un recul très significatif de l'ordre de 50% (22% en 2011 à 11% en 2012).

⇒ Soulignons également la sollicitation en 2012, jusqu'alors inexistante, de personnes présentant un handicap moteur. L'accompagnement de ce type de public a fait émerger une grande difficulté d'accessibilité et de transport, à la fois pour se rendre à Delta Insertion et pour les trajets en ESAT lors des stages de découvertes ou d'admission.

Les Dispositifs d'aide à la mobilité existants, telle que la PAM, restant insuffisamment opérant. Concernant la PCH (pour le surcoût du transport), lorsqu'elle est demandée et accordée, reste insuffisante pour couvrir les besoins des usagers.

⇒ Enfin, depuis 2012 nous accueillons des personnes présentant un Trouble Envahissant du Développement et des personnes présentant un Trouble du Spectre Autistique.

Il est à prévoir que dans les années futures, les demandes d'aide à l'insertion en ESAT de ce public spécifique se feront de plus en plus présentes. Outre, la nécessité d'adapter notre accompagnement aux spécificités propres à ce public, se pose ici la problématique de l'extrême sous-représentation en Ile-de-France d'ESAT spécialisés dans ce type de prise en charge et des difficultés qu'éprouvent les ESAT non spécialisés à accueillir ce public.

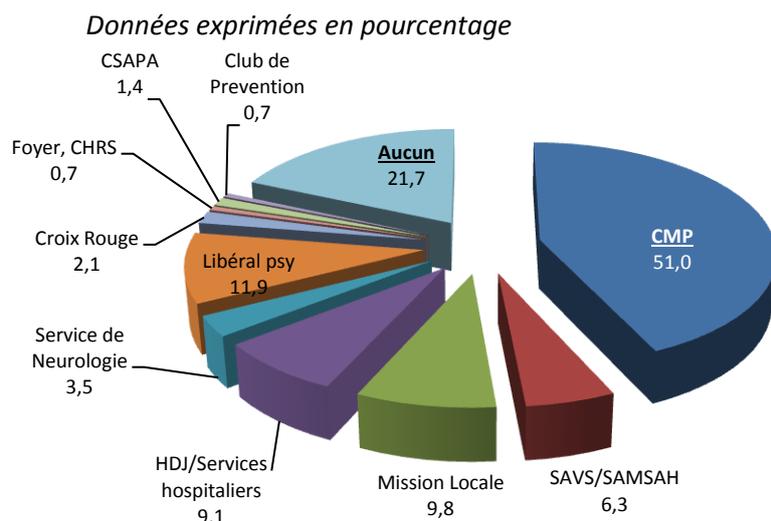
#### ▪ **Orienteurs**

Plus de 75 % de personnes accueillies nous sont adressées par la MDPH des Hauts-de-Seine, et dans une moindre mesure, par les CAP Emploi, les Missions Locales et CMP.

*Données exprimées en pourcentages*

| <b>Orienteurs</b>       | <b>2012</b> |
|-------------------------|-------------|
| <b>MDPH du 92</b>       | <b>76,9</b> |
| CMP-Hôpitaux            | 2,8         |
| SAVS – SAMSAH           | 0,7         |
| Mission Locale          | 2,1         |
| Cap Emploi              | 3,5         |
| GEM                     | 0,7         |
| ESAT                    | 1,4         |
| Association Vivre       | 2,8         |
| Curateur                | 0,7         |
| Delta Insertion PAVE    | 2,1         |
| Foyers – CHR, etc.      | 1,4         |
| SIPFP                   | 1,4         |
| Autres – Non communiqué | 3,5         |

- **Soutien Usagers (partenaires institutionnels existants)**



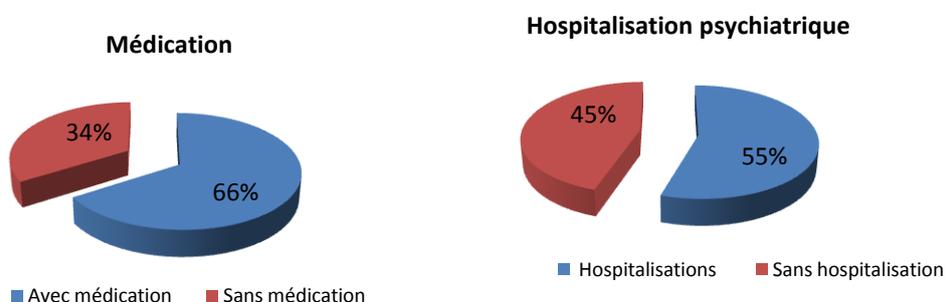
Si plus de la moitié du public accueilli est suivi par la psychiatrie de secteur, pour 31 personnes il n'existe aucun partenaire institutionnel présent.

Pour ces derniers, nous nous retrouvons confrontés aux critères d'admission de certains ESAT du 92 et plus systématiquement des ESAT du 75, quant au nécessaire suivi psychiatrique préalable à toute demande de stage (même pour un stage de découverte). Précisons, qu'un suivi d'ordre psychothérapeutique avec un psychologue n'est souvent pas suffisant pour répondre à leurs critères d'admission.

Lorsque l'inexistence de soin est un frein réel à l'insertion professionnelle, du fait d'un envahissement important des manifestations psychiques, nous accompagnons les personnes dans une démarche de soins, conjointement à l'élaboration de leur projet socioprofessionnel.

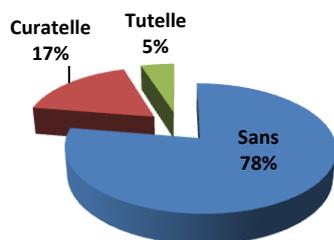
Cependant, pour certaines personnes, le critère du suivi psychiatrique est souvent incompris et vécu comme une forme d'injonction de soin, incitant à la psychiatriation de certaines personnes (stabilisées) pour lesquelles un suivi de type psychothérapeutique reste suffisant.

- **Médication et hospitalisation psychiatriques**



## Le social

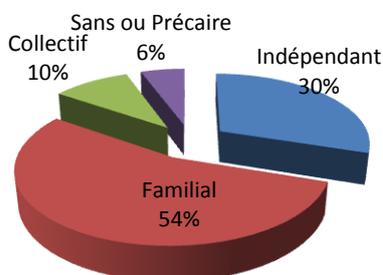
### ▪ Protection juridique



La prise en compte d'une protection juridique permet d'avoir une idée du degré d'autonomie de la personne.

Près de 20% de notre public est sous curatelle, 5% sous tutelle.

### ▪ Hébergement



#### Type d'hébergement

- Indépendant
- Familial
- Collectif (foyer, CHRS, etc.)
- Sans / Précaire

Le logement nous donne également une indication importante quant à la plus ou moins grande autonomie sociale de la personne accueillie.

⇒ Nous constatons que pour l'année 2012, la moitié des effectifs est hébergée par la famille. Pour la moitié d'entre eux, ils expriment une volonté d'acquérir une autonomie quant à l'hébergement et c'est faute de structure d'accueil ou de revenus insuffisants qu'ils sont logés chez leurs parents.

⇒ 30% des personnes accompagnées vivent en logement autonome et stable.

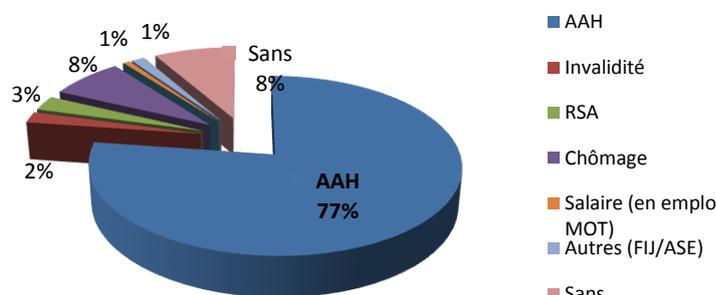
⇒ 10% sont en hébergement collectif (type CHRS ou foyer).

⇒ Enfin, 6% de notre public est en situation de mal-logement ou de très grande précarité (le plus souvent en hôtel social et deux personnes sans domicile fixe). Les besoins criants quant à leur situation sociale nécessitent un accompagnement social plus fortement prononcé. La place prise par le déploiement des mesures visant à les accompagner sur ce plan tend parfois à prendre le pas sur la mission première de notre service d'aide à l'insertion vers les ESAT. D'autant que la majorité d'entre eux, n'a aucun soutien institutionnel existant lorsqu'ils arrivent dans notre établissement. Il apparaît à quelques reprises que ce mal-logement se greffe aux ruptures de soins. La constitution d'un maillage institutionnel reste pour ces personnes une nécessité.

Les difficultés d'accès à une solution de logement ou d'hébergement stable sont sans conteste un frein à l'insertion en ESAT ; avec ce paradoxe près, que bien souvent l'insertion professionnelle est un critère pour trouver une place en foyer.

Ainsi, nous pouvons souligner que les demandes de solution de logement ou d'hébergement en parallèles d'un accompagnement en ESAT sont de plus en plus exprimées par les usagers de notre service et incitent à une réflexion quant aux capacités de notre établissement à répondre à cette demande.

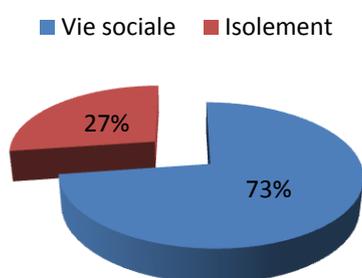
▪ **Ressources**



⇒ Nous retrouvons un très large accès à l'Allocation Adulte Handicapé pour plus de 78% de notre effectif. Le montant de l'AAH s'élève pour la plupart à 776 euros environ. La grande majorité des personnes accueillies ne possédant pas de revenus complémentaires, la situation financière du public accueilli met en avant une réelle précarité (sous le seuil de pauvreté) de ce dernier.

⇒ Plus de 8% de notre public sont sans ressource (douze personnes pour l'année 2012), soit parce qu'ils n'ont pas été informés de la possibilité d'effectuer une demande d'AAH (faute d'accompagnement administratif et social existant), soit qu'ils sont toujours en attente du traitement de leur dossier de demande d'AAH par la MDPH.

▪ **Ressenti d'isolement / Vie sociale**



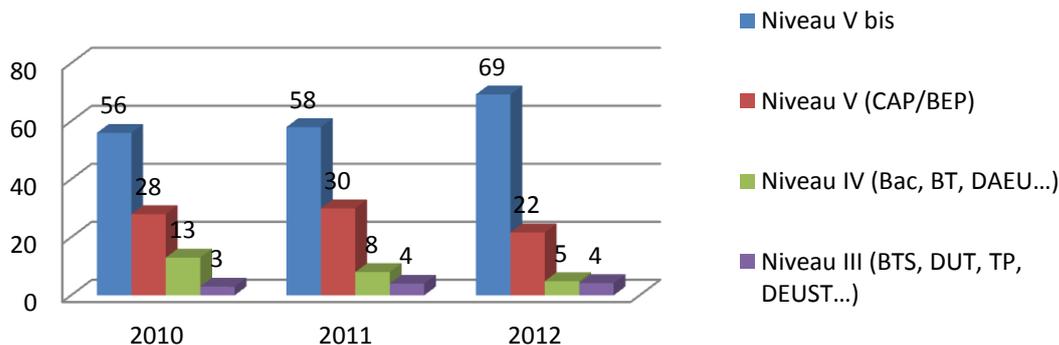
Cet indicateur nous permet d'évaluer les besoins en terme de soutien social des usagers. 30% des personnes expriment un ressenti d'isolement. Un accompagnement est alors proposé soit vers un Groupement d'Entraide Mutuelle (GEM) soit vers un SAVS.

Parcours scolaire et professionnel

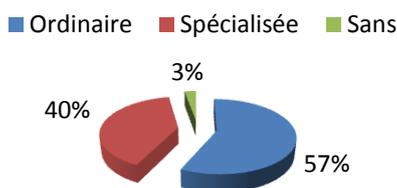
▪ **Niveau d'études et type de scolarité**

Données exprimées en %

|                                      | 2010 | 2011 | 2012 | 2010-2012 |
|--------------------------------------|------|------|------|-----------|
| Niveau V bis                         | 56   | 58   | 69   | 61        |
| Niveau V (CAP/BEP)                   | 28   | 30   | 22   | 27        |
| Niveau IV (Bac, BT, etc.)            | 13   | 8    | 5    | 9         |
| Niveau III (BTS, DUT, TP, DEUST...)  | 3    | 4    | 4    | 4         |
| Niveau II / I (Licence, Master et +) | 0    | 0    | 0    | 0         |

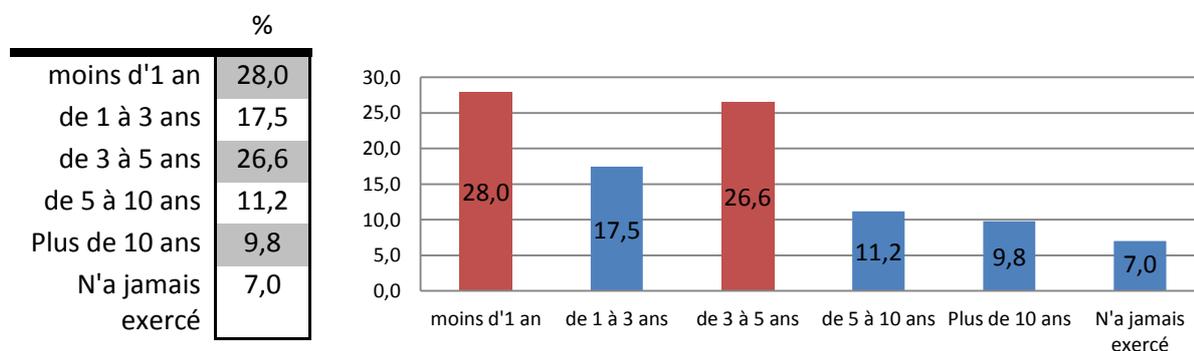


### Type de scolarité



Les résultats indiquent un faible niveau de formation initiale (69%) et une scolarité ordinaire. Certains besoins émergent relatifs à une demande de remise à niveau.

### ▪ Date de la dernière activité professionnelle



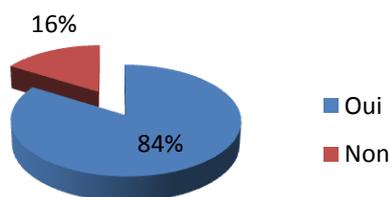
28 % des personnes ont connu une activité datant de moins d'un an.

On retrouve la même proportion pour ceux qui n'ont pas exercé depuis plus de 5 ans ou n'ont jamais travaillé (28%).

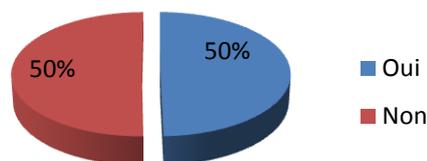
D'une façon générale, plus l'expérience professionnelle est éloignée dans le temps, plus longue seront la remobilisation et la préparation à une reprise d'activité (réorganisation du rythme de vie, intériorisation des règles, savoir être avec un groupe de collègues, etc...)

### ▪ Expérience antérieure en Milieu Ordinaire de Travail et en Milieu Protégé

**Expérience en Milieu Ordinaire de Travail**



**Expérience en Milieu Protégé**



Cette indication permet d'établir le niveau de connaissance du milieu de travail protégé mais également la part d'expérience du milieu ordinaire au sein de notre public.

⇒ 84 % ont eu au moins une expérience en milieu ordinaire (même très courte).

Cette proportion n'est pas surprenante pour une population présentant essentiellement un handicap psychique, pour lesquels les difficultés psychologiques se sont souvent accentuées après un parcours scolaire ou professionnel classique.

⇒ 50% des personnes accueillies n'ont aucune connaissance des ESAT.

Il est donc primordial pour ces derniers, de leur fournir un véritable accompagnement individualisé à la découverte du Milieu Protégé par des visites accompagnées en ESAT et des explications claires et pédagogiques sur leur fonctionnement (sur la partie médico-sociale, le contrat de soutien, la rémunération, les règles de versement de l'AAH, la retraite, les spécificités de chaque établissement, les activités, etc...)

Plus qu'un complément d'informations, il s'agit d'un moment fondamental d'appropriation du projet en ESAT.

### Caractérisation de « type de profils »

Nous pouvons tenter de caractériser la population accompagnée en termes de profil du public accueilli.

*Plusieurs grands profils (« profils-type ») se distinguent parmi les publics accompagnés :*

#### ➤ **Des personnes présentant un handicap psychique, plus ou moins stabilisé et soins aléatoires**

Il s'agit de personnes présentant des capacités intellectuelles souvent intactes. Elles connaissent fréquemment un isolement social et s'inscrivent très difficilement dans un parcours professionnel. La caractéristique de ce type de profil est la prépondérance d'une symptomatologie psychiatrique de type « déficitaire » dominée par un apragmatisme, une majoration des troubles d'ordre cognitif (attention, concentration, mémoire, etc...) et une grande fatigabilité. Elles présentent des difficultés pour entreprendre des tâches ou initier des démarches au quotidien et sur la durée. L'observance aux soins médicaux reste partielle.

Le choix d'une insertion professionnelle correspond le plus souvent à une quête de « normalisation », de recherche de valorisation par l'obtention du statut de travailleur après plusieurs années de prise en charge dans les services psychiatriques. Elles possèdent parfois une expérience en Milieu ordinaire mais, généralement, elles sont éloignées du milieu de l'emploi depuis plusieurs années, voire n'ont jamais exercé.

Souvent la mise en place d'un SAVS s'avère nécessaire dans la mesure où l'entretien de leur logement ainsi que la gestion de leurs démarches administratives et budgétaires leur posent problème.

Leurs attentes mettent en avant un temps de transport qui doit être réduit pour se rendre en ESAT et un choix d'activité souhaité porté sur du conditionnement ainsi qu'une demande de temps partiel exprimée. Pour ce type de profils, les activités Espaces Verts, Restauration, Entretien de Locaux ou Blanchisserie restent pour eux inenvisageables dans un premier temps.

Il est important de souligner qu'en ESAT, l'activité à temps partiel, bien qu'elle soit de plus en plus possible, reste encore peu pratiquée au regard des souhaits exprimés par ce type de profil.

- Des personnes connaissant **des situations de précarité sociale et psychique, souvent sans reconnaissance de leur handicap**, n'ayant jamais connu de suivi psychiatrique ou en rupture de soins.

Public jeune, présentant des troubles psychiques, associés à une certaine limitation de l'efficacité intellectuelle. La trajectoire sociale et familiale est souvent chaotique. Personnes qui présentent une autonomie dans la vie quotidienne mais qui ont souvent besoin sur le long terme d'un étayage pour les aider à organiser et articuler leur vie socioprofessionnelle. Une majorité a été scolarisée dans un établissement d'éducation spéciale de type SEGPA ; Il s'agit d'un public présentant une certaine intolérance à la frustration, générant des troubles du comportement sur le lieu de travail. Le plus souvent, ils ont interrompu les soins ou refusent d'y recourir. Elles n'ont généralement pas conscience de leur handicap et l'orientation en Milieu Protégé est souvent incomprise, voire contestée.

Ces personnes consentent à accepter l'accompagnement proposé par notre service dans la mesure où elles ne parviennent pas à trouver un emploi en milieu ordinaire. Profils pour lesquels les représentations des ESAT renvoient à une structure stigmatisante.

La question de la faible rémunération en ESAT est souvent amenée et constitue parfois un motif de fin de prise en charge, à leur demande.

#### ➤ **Sujets stabilisés, relativement autonomes et ayant de bonnes capacités intellectuelles**

Il s'agit de personnes suivies par les services ambulatoires de psychiatrie ou la psychiatrie libérale (ayant ou pas connues des hospitalisations), qui reconnaissent leur maladie et sont compliantes au traitement. Elles vivent le plus souvent dans un logement personnel ou au domicile parental. Elles présentent une autonomie dans la vie quotidienne, des capacités intellectuelles préservées et de bonne qualité (souvent de niveau BAC et +) ainsi qu'une bonne expression orale. Néanmoins, si elles possèdent des expériences en milieu ordinaire, elles s'inscrivent très difficilement dans un parcours professionnel (elles sont durablement ou momentanément incapables de tenir un emploi en milieu ordinaire) du fait de leur fragilité psychique et ont besoin d'aide dans l'élaboration et l'orientation de leur projet.

D'une façon générale, il ressort pour ce profil, que les activités à caractère professionnel usuellement proposées dans les ESAT classiques ne correspondent souvent pas à leurs attentes, activités qu'elles trouvent généralement peu stimulantes et limitées (telles les activités de type conditionnement, espaces verts, entretien de locaux ou restauration)

Seules les activités de type bureautique et celles que peuvent proposer les ESAT Hors Les Murs, qui personnalisent les activités en fonction du projet professionnel des personnes, les intéressent.

La concrétisation de leur insertion professionnelle en ESAT demande plus de temps, dans la mesure où les activités de type bureautique deviennent de moins en moins présentes dans les ESAT et que les places disponibles restent rares. De même en ce qui concerne les places vacantes au sein des Hors Les Murs : ce type de dispositif reste encore sous développé dans les Hauts-de-Seine (seulement deux ESAT Hors Les Murs dont un spécialisé dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap d'origine psychique).

## 4.2 La population théorique sur la prestation PAVE

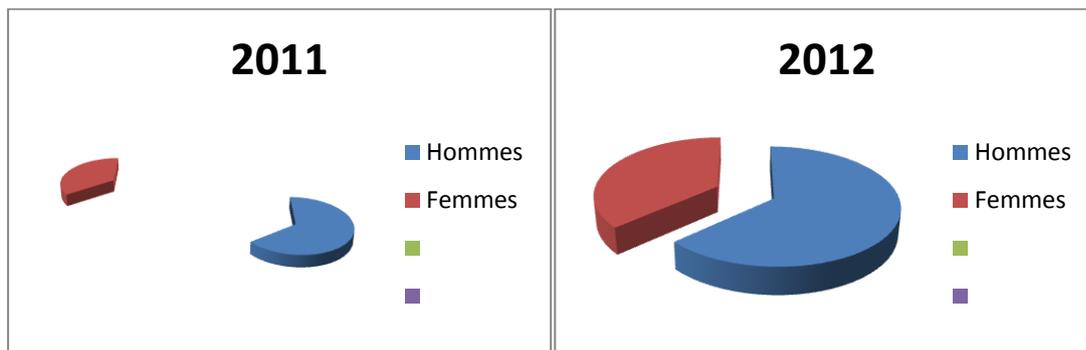
### Agrément :

Delta insertion doit proposer un accompagnement à 50 personnes, d'au moins 20 ans, souffrant de tout type de handicap, issues d'un ESAT, qui souhaitent intégrer le milieu ordinaire.

### 4.2.1 - La population accueillie, son évolution

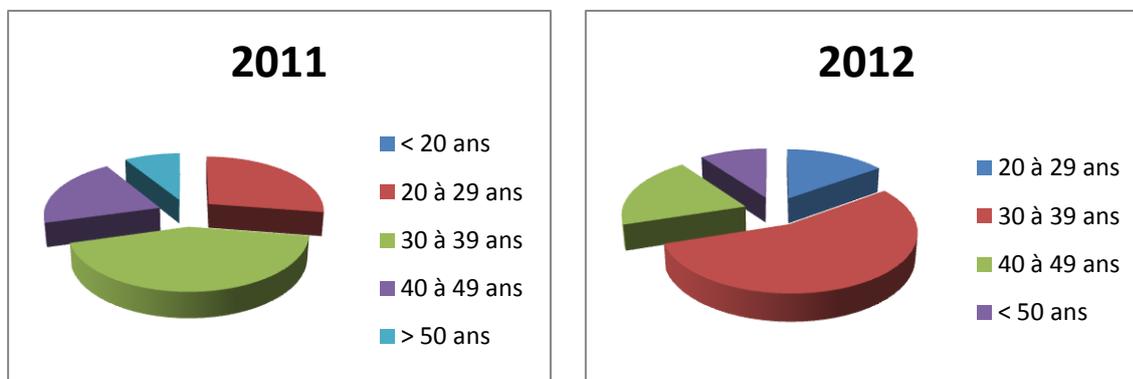
Nous avons choisi quelques indicateurs pour illustrer les caractéristiques des personnes accompagnées sur cette prestation PAVE :

- Sexe : données en pourcentage



Les hommes sont majoritaires sur les 2 années.

- Age : données en pourcentage



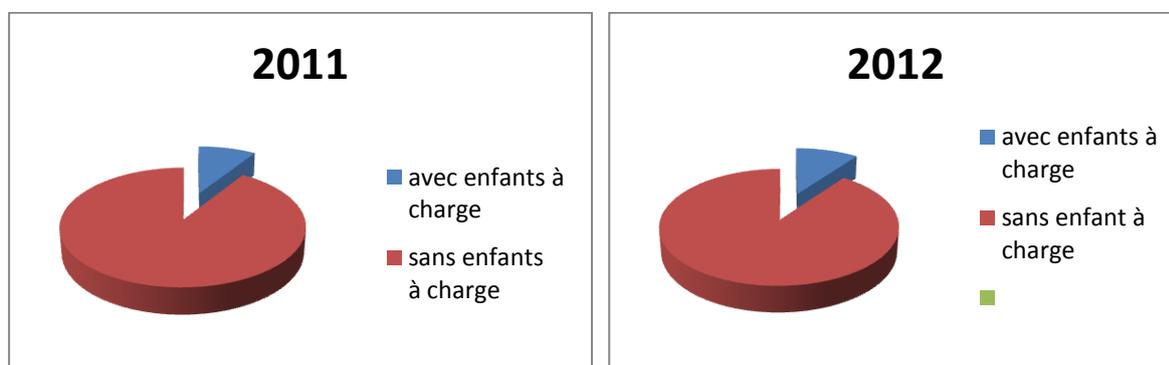
Les personnes accueillies travaillent plusieurs années en ESAT, avant de souhaiter en partir. Cela explique un pourcentage fort sur les deux années sur la tranche d'âge 30 à 39 ans.

- Situation familiale : données en pourcentage

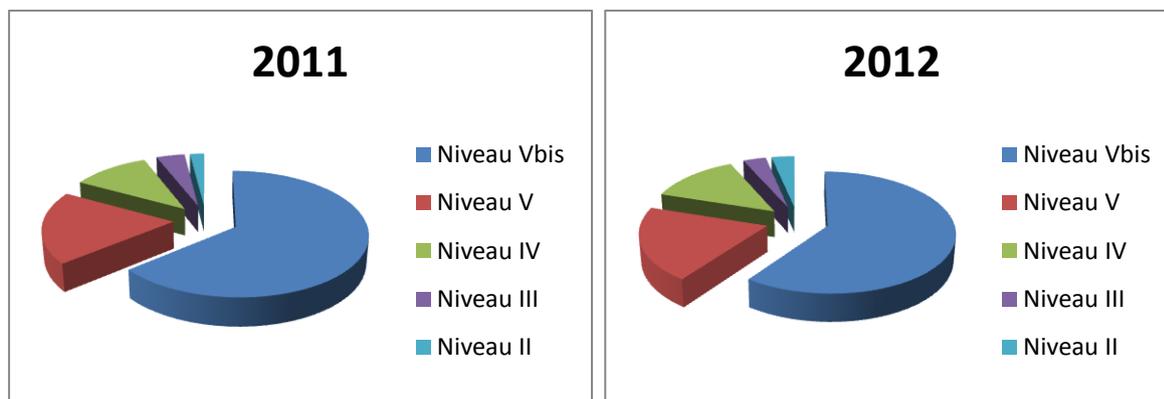


La donnée « seul » correspond à une situation de célibataire, veuf ou divorcé. La majorité des personnes sont célibataires.

- Avec enfants : données en pourcentage

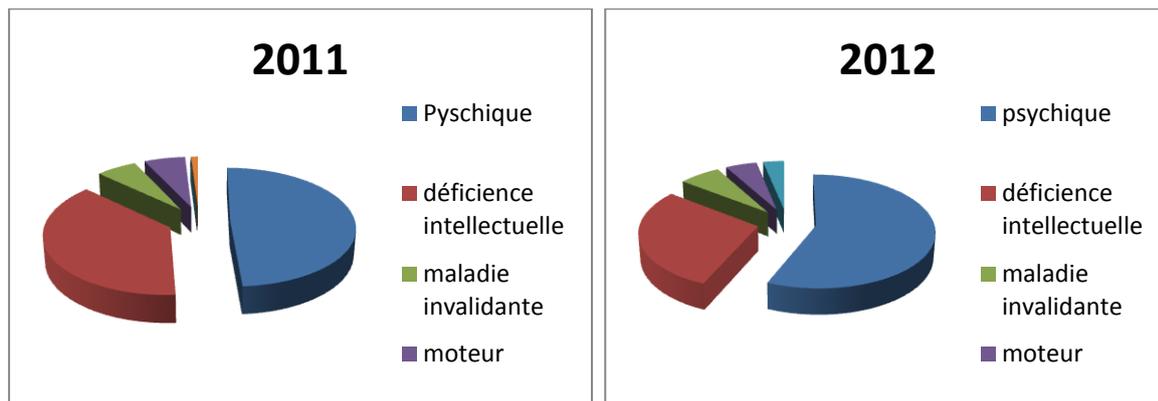


- Niveau de formation : données en pourcentage



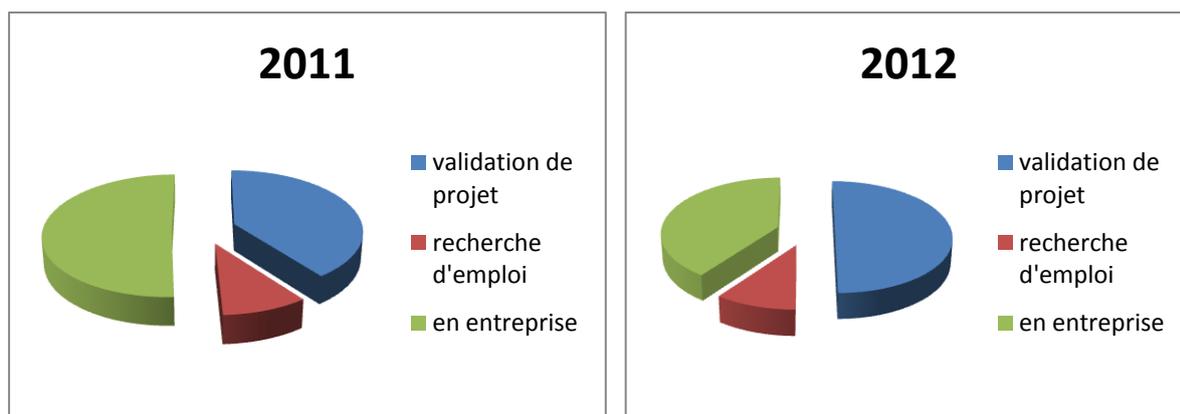
Le niveau Vbis est le plus représenté sur les deux années. 20 % ont un niveau V soit le niveau CAP/BEP. 4 % ont le niveau III (BTS, DUT...) et 2% ont le niveau II (licence). Ce tableau est caractéristique des niveaux scolaires des personnes accueillies dans les ESAT (indicateurs médico-sociaux sur les ESAT)

- Nature du handicap prépondérant : données en pourcentage



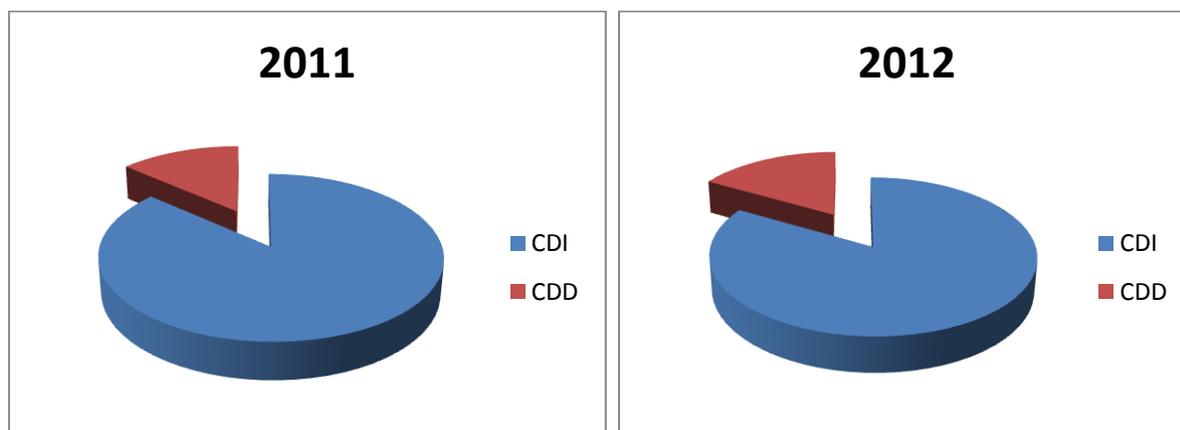
Les ESAT accueillent de plus en plus de personnes présentant un handicap psychique, ce qui pourrait expliquer ce fort pourcentage (49 % en 2011 et 56,45 % en 2012). Une autre explication pourrait être, que ce type de handicap est plus demandeur d'une insertion en milieu ordinaire.

- Etapes du parcours dans l'accompagnement par DELTA INSERTION au 31 décembre de l'année : données en pourcentage



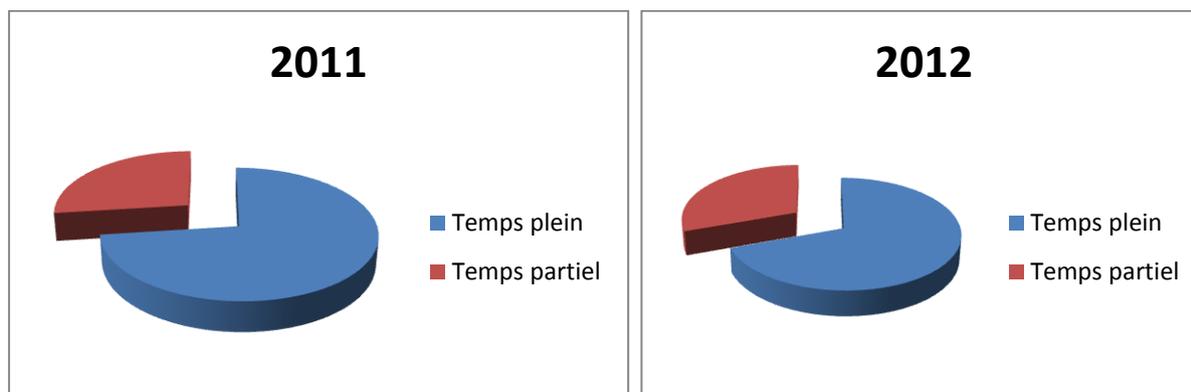
Nous constatons une augmentation des personnes sur la première phase de l'accompagnement, soit la validation de projet liée à l'entrée de nouvelles personnes souhaitant s'insérer dans le milieu ordinaire. Delta insertion existe depuis 10 ans sur la prestation PAVE, ce qui explique la diminution du suivi dans l'entreprise (la durée de l'accompagnement est égale à 5 ans).

- Types de contrats signés : données en pourcentage



La majorité des travailleurs d'ESAT sont devenus salariés sur la base d'un contrat à durée indéterminée. Les contrats à durée déterminée sont souvent le préalable à une embauche définitive.

- Durée du temps de travail : données en pourcentage



Les postes d'agents de propreté (20%), les agents de restauration (16 %) sont souvent des contrats à temps partiel. Les postes d'ouvriers en espaces verts représentent 21 %, c'est la troisième catégorie de métiers la plus souvent occupée par les personnes accompagnées par Delta insertion. Les autres postes se répartissent sur des métiers administratifs (agent administratif, agent d'accueil, agent au service courrier) (16 %), des métiers dans la grande distribution (employé libre service, magasinier).

## 5. LES ORIENTATIONS INSTITUTIONNELLES: MISSION ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX

### 5.1 Les missions

L'autorisation d'ouverture a défini la mission globale du service soit, « une réflexion approfondie autour du projet professionnel en lien avec le projet de vie, grâce à une équipe spécialisée qui doit faciliter la recherche d'une place en ESAT en adéquation avec le projet professionnel de la personne. Ce service est un lieu de ressources pour les différentes structures aidantes et un lieu d'évaluation au service de la CDAPH », mission décrite dans l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2010.

La mission générale contribue à la réalisation du projet professionnel des adultes handicapés, par un accompagnement individualisé favorisant une insertion sociale, l'emploi est vécu comme vecteur d'une insertion dans la cité notamment par les usagers.

#### *Section 1.01 La Prestation d'Accompagnement Vers l'ESAT - PAVESAT*

Delta Insertion dans sa prestation d'accompagnement vers les ESAT (nommée Alpha insertion dans l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2010) est habilitée à accueillir des adultes en situation de handicap, âgés d'au moins 20 ans, domiciliés dans les Hauts de Seine, possédant une orientation professionnelle de la Commission des Droits et de l'Autonomie pour les Personnes Handicapées (CDAPH) en Etablissement et Service d'Aide par le Travail. Delta insertion (PAVESAT) est agréée pour l'accueil de 130 adultes des deux sexes.

#### *Section 1.02 La Prestation d'Accompagnement vers l'Entreprise – PAVE*

Delta insertion dans sa prestation d'accompagnement vers l'entreprise (nommé Delta insertion dans l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2010) est habilitée à accompagner 50 personnes handicapées actuellement en ESAT vers le milieu ordinaire (élaboration du projet professionnel, suivi et maintien dans l'entreprise, retour éventuel vers le milieu protégé en cas de difficultés)

## **5.2 Les objectifs généraux**

Les objectifs généraux en direction des usagers sont les suivants :

- Connaissance et compréhension des motifs de la non insertion professionnelle, de sa situation sociale et de son état psychique
- Personnalisation de l'accompagnement contribuant à l'admission dans un ESAT ou une embauche dans une entreprise
- Participation active de l'usager dans l'élaboration et la construction de son projet
- Optimisation de la qualité de l'accompagnement par le biais de relais avec les institutions existantes dans l'environnement (SAMSAH, SAVS, GEM, CATTP...)

## **6. LES PRINCIPES D INTERVENTIONS AUQUELS SE REFERE L'ETABLISSEMENT**

Les pratiques professionnelles s'appuient sur des principes d'intervention au niveau éthique, méthodologique et illustrent la prise en compte des droits des usagers, plus spécifiquement le droit de la personne à participer activement à son projet.

### **6.1 Les principes éthiques**

L'approche pédagogique, psycho-dynamique tient compte du **sujet dans sa singularité**. La posture des professionnels ne se situe pas dans une toute puissance. Nous souhaitons donner la chance à tous les usagers, qui se traduit par une non sélection des demandes des usagers à être accompagnés vers une admission dans un ESAT.

Chaque usager a droit à un **accompagnement personnalisé et individuel, adapté** à ses ressources psychiques, cognitives.

**L'expérimentation par l'usager** est un principe que nous défendons : l'alternance entre les entretiens individuels et les mises en situation (stages en milieu de travail par exemple) vient conforter l'appropriation par l'usager de son projet. Les analyses des mises en situation en stage de la personne ont pour objet l'évaluation de ses capacités pour un projet professionnel : les échanges avec le stagiaire sur ce qu'il se passe pour lui en stage repose sur des éléments factuels, liés aux activités et à ses rapports avec les autres, et non à sa maladie.

### **6.2 Les principes méthodologiques**

Les pratiques des professionnels s'adossent à des principes méthodologiques :

**La concertation en équipe** permet la continuité et la fluidité des projets des personnes en situation de handicap, à l'aide des regards croisés de l'équipe pluridisciplinaire : les informations transmises, notamment par les chargés d'insertion, référents, induisent une nécessaire coopération entre les professionnels. L'intervention de chaque membre de l'équipe s'inscrit dans un travail de groupe dont l'objectif est d'aider au mieux la personne accompagnée.

**Toute personne accueillie est suivie par un professionnel spécifique** (chargé d'insertion = référent) avec la possibilité de recourir aux autres professionnels internes (psychologue, conseillère en économie sociale et familiale, Directrice) ou externes (équipes existantes dans l'environnement de la personne).

**Au début de l'accompagnement, les entretiens avec l'usager sont rapprochés dans le temps** afin de favoriser l'appropriation de son projet et l'instauration d'une relation de confiance.

**Lors des absences prévisibles d'un membre de l'équipe, un passage de relais est assuré.** Le professionnel qui va s'absenter, rédige un document avec des informations sur l'actualité des suivis de chaque usager : cette transmission d'informations est discutée en réunion institutionnelle.

La prise en compte des attentes et des besoins de l'utilisateur et de son projet personnalisé prime sur l'organisation collective générale.

## 7. L'OFFRE DE SERVICE

L'offre de service se déploie sur deux dispositifs : La prestation d'accompagnement vers l'ESAT et la prestation d'accompagnement vers l'Entreprise. Le service est dédié à la mise en œuvre concrète de l'insertion socio-professionnelle des personnes accompagnées.

| PRESTATIONS |  | PAVESAT | PAVE |
|-------------|--|---------|------|
| 1           | Soutien au projet professionnel  | ✓       | ✓    |
| 2           | Découverte du Milieu Protégé   | ✓       |      |
| 3           | Découverte Milieu Ordinaire de Travail   |         | ✓    |
| 4           | Elaboration de la candidature  | ✓       | ✓    |
| 5           | Mise en place de Stages : évaluation en situation de travail                                 | ✓       | ✓    |
| 6           | Prospection des emplois  | ✓       | ✓    |
| 7           | Suivi dans l'emploi  | ✓       | ✓    |
| 8           | Proposition de formations  | ✓       | ✓    |
| 9           | Proposition de Bilan de Compétences  |         | ✓    |
| 10          | Préparation à la fin de prise en charge  |         | ✓    |
| 11          | Accompagnement psychologique   | ✓       | ✓    |
| 12          | Accompagnement social  | ✓       | ✓    |
| 13          | Accompagnement vers des relais externes  | ✓       | ✓    |
| 14          | Informations sur les différents métiers/ateliers accessibles et les compléments de formation |         | ✓    |

### 7.1 Préparation à l'élaboration du projet professionnel

Cette action est réalisée par le biais d'entretiens individuels.

Cette étape préliminaire permet de constituer un premier niveau d'évaluation. Il s'agit d'évaluer la demande, les ressources, les difficultés spécifiques et l'intérêt de l'insertion par le travail. Cette évaluation s'effectue par un regard dressé sur la situation professionnelle et sociale antérieure. La « mise en projet » prend appui sur la récapitulation d'un parcours de vie afin de mieux préparer à une élaboration qui prenne en compte la singularité de chaque parcours.

- Il s'agit d'analyser les rapports qu'entretient la personne au travail, en prenant en compte :
  - La richesse de l'expérience antérieure en ESAT ou en Entreprise.
  - Les succès et les échecs rencontrés au travail.
  - Prendre en compte la durée de l'interruption d'activité.

- Les attentes et les valeurs accordées au travail, en milieu protégé ou en milieu ordinaire.
  - Clarifier la demande quant au désir d'entreprendre des démarches en vue d'une admission en Milieu Protégé ou d'une embauche en Milieu Ordinaire de Travail.
  - Repérer le niveau d'autonomie.
- Analyser les ressources mobilisables, les vulnérabilités et les besoins exprimés en termes de soutien psychologique nécessaire à la mise en œuvre de leur projet professionnel. Prendre en compte :
    - L'état psychopathologique actuel et ses modes de stabilisation.
    - La dynamique psychique dans laquelle s'inscrit la demande d'insertion professionnelle.
    - La fatigabilité actuelle (du fait de l'âge, de la prise d'un traitement, de symptomatologies psychiques ou somatiques).
    - Repérer les personnes en rupture de soin.
    - Les ambivalences, les appréhensions qui peuvent émerger quant à une reprise d'activité professionnelle, ou lors du passage du milieu protégé au milieu ordinaire.
  - Evaluer la situation sociale pouvant constituer un frein au projet d'insertion :
    - Evaluer la situation d'hébergement ou de logement et des besoins exprimés.
    - Prendre en compte le réseau social existant, pouvant faire support aux démarches d'insertion.

Ce qui est en jeu, dans cette action de préparation à l'élaboration du projet professionnel, c'est la prise en compte préalable des trois dimensions *professionnelle – psychologique - sociale*, afin de déterminer la nature des prestations nécessaires à la bonne conduite du projet d'insertion. Celui-ci peut difficilement aboutir sans la prise en compte globale de ce qui constitue le projet de vie de la personne.

## **7.2 Faire découvrir l'ESAT**

La découverte du Milieu protégé passe nécessairement par une phase d'informations précises et claires sur les ESAT. Avant de s'engager dans un projet, nous nous assurons que la personne possède tous les éléments pour déterminer et affiner son projet professionnel en cohérence avec l'offre proposée.

Cette découverte se fait par un apport d'informations théoriques et par des visites physiques, individuelles, accompagnées par le chargé d'insertion référent.

- Découverte théorique : à partir de la base de données constituée en interne :
  - Description du fonctionnement des différents types d'ESAT : ESAT classiques, ESAT Tremplin et ESAT Hors les Murs.
  - Information sur la nature du Contrat d'Aide et de Soutien.
  - Information sur les droits sociaux (retraites et droit au chômage, etc.).
  - Composition des équipes de professionnels (moniteurs d'atelier, CESF, psychiatre, psychologue, etc.).
  - Le temps de travail.
  - La Rémunération moyenne en ESAT (temps plein – temps partiel) et ajustement du taux de l'AAH.
  - Description des activités professionnelles offertes en ESAT : listing des activités proposées dans les Hauts de Seine et Paris.
  - Présentation de la cartographie des ESAT du 92 et 75.
- Découverte pratique : visite des lieux de travail :
  - Prospection des lieux de visites en fonction des premiers éléments de choix d'activité.
  - Analyse de l'offre de l'activité souhaitée en fonction du lieu de résidence. Autant que faire se peut, nous privilégions les ESAT du 92 et proches du domicile de la personne.
  - La demande de visite à l'ESAT est effectuée par le chargé d'insertion référent.
  - Un itinéraire est fourni balisant, le trajet à effectuer du domicile de l'utilisateur jusqu'à l'ESAT.

- L'accompagnement physique (en transport en commun) est proposé. Il permet de diminuer l'appréhension qui peut émerger quand la mobilité est réduite.
- Le chargé d'insertion est au côté de l'utilisateur lors de la visite de l'établissement. Cette dernière est généralement conduite par le responsable des admissions de l'ESAT. L'objectif est la découverte du terrain de stage, la rencontre avec les moniteurs d'ateliers, le référent social afin de permettre à l'utilisateur de débiter un stage avec plus de sérénité.
- Une rencontre est programmée avec le chargé d'insertion à l'issue de la visite afin de recueillir les remarques, interrogations et premières appréciations de l'utilisateur.

Au terme de cette phase de découverte les usagers peuvent commencer à définir ou redéfinir un projet de candidature, ou d'exprimer un projet de réorientation.

### **7.3 Faire découvrir le milieu ordinaire de travail**

Pour les personnes qui souhaitent quitter le milieu protégé et s'inscrire dans le monde du travail ordinaire, il est important de bien informer les usagers des conditions qu'offre le MOT et des exigences qui lui sont reliées.

Les personnes accompagnées sur le dispositif PAVE ont déjà une certaine connaissance du MOT par le biais de stages, de mises à disposition, effectués avec leur ESAT ou possèdent des expériences en MOT antérieures à leur admission. Cependant, certains usagers ont une idée « idyllique » du milieu ordinaire et n'ont pas conscience des compétences exigées.

Il s'agit de fournir un apport d'informations à la fois théoriques et pragmatiques par la mise en place de stages. Nous formalisons cette étape de découverte en présentant les différences qui existe et entre le milieu protégé et le milieu ordinaire (ce qu'elles peuvent y gagner mais aussi ce qu'elles peuvent y perdre).

#### ■ Découverte théorique :

- Information sur le fonctionnement des entreprises du secteur privé et des entreprises adaptées. Le monde de l'entreprise privée et publique exige une adaptation parfois conséquente pour les usagers.
- Information sur la différenciation du statut de travailleur en ESAT et de salarié de droit commun (contrat de travail, temps de travail, cotisation aux allocations de chômage, rémunération moyenne...).

#### ■ Découverte pratique : elle se réalise par le biais de stages en entreprise (*Cf infra. Mise en place de stages*).

- Prospection des lieux de stage en fonction des premiers éléments du choix d'activité.
- Analyse de l'offre de l'activité souhaitée en fonction du lieu de résidence. Autant que faire se peut, nous privilégions les entreprises proches du domicile de la personne.

### **7.4 Elaboration de la candidature**

#### ■ La Mise en adéquation des souhaits des usagers et des possibilités avec l'offre d'activité en ESAT ou en Entreprise.

Il s'agit de partir des souhaits professionnels de la personne et de les confronter aux réalités des offres existantes, en fonction :

- Des postes disponibles dans un environnement proche de son lieu de vie.
- Des exigences demandées par les entreprises en termes de savoir-faire et de savoir-être.

### ■ La mise à l'écrit

L'élaboration de la candidature consiste à établir un CV et une lettre de motivation. Le niveau scolaire des usagers est très hétérogène et il est nécessaire d'adapter l'aide apportée en fonction de leurs capacités. Pour certaines personnes qui n'ont pas la maîtrise de l'écriture et de la lecture, la rédaction des documents est soutenue par le chargé d'insertion mais c'est l'utilisateur qui l'élabore avec son propre langage (syntaxe et vocabulaire), laissant toute la place à sa personnalité.

Le CV et la lettre de motivation représentent :

- La concrétisation d'une candidature sur une activité, un ESAT, une entreprise du secteur privé, publique ou une entreprise adaptée.
- De rappeler les expériences passées.
- La possibilité de faire inter-agir le candidat sur ses motivations et permettre une meilleure appropriation du projet professionnel.

Le chargé d'insertion rédige en complément de cette candidature, une lettre d'appui, reprenant synthétiquement le parcours de l'utilisateur et le projet d'insertion élaboré avec Delta Insertion. Pour les candidatures en entreprise, une valorisation des compétences professionnelles est mise en exergue. Ce document d'appui, comprenant également le suivi dans l'emploi mis en place par Delta insertion, est systématiquement lu par l'utilisateur avant l'envoi de la candidature.

### ■ Préparation à l'entretien

Après l'adresse d'une candidature écrite, l'utilisateur est invité à un entretien qui a été préparé avec son chargé d'insertion. Ce dernier lui explique l'enjeu et son déroulement. Cette préparation permet de rassurer les personnes et de mieux appréhender ces entretiens. Le chargé d'insertion l'aide à savoir exposer ses motivations, son intérêt pour le travail ou pour le lieu. La personne est préparée aux questions qui lui seront demandées. L'utilisateur peut également simuler avec l'aide du chargé d'insertion un entretien afin de se mettre dans des conditions réelles du marché du travail et des exigences des employeurs.

### ■ Accompagnement physique lors de l'entretien

C'est l'occasion de soutenir et de motiver la candidature de l'utilisateur mais aussi de faire diminuer une éventuelle appréhension et de le rassurer. Lorsque l'utilisateur ne souhaite pas être accompagné, le chargé d'insertion respecte son choix.

### ■ Aide à la constitution du dossier de candidature

A l'issue de l'entretien, il peut être proposé un stage ou une admission directe ; pour cela l'utilisateur doit retourner un dossier dûment rempli et compléter de multiples documents administratifs et médicaux afin de finaliser sa demande de stage ou d'admission.

Le chargé d'insertion aide l'utilisateur à compléter ce dossier et à l'orienter vers les organismes appropriés afin d'obtenir les nombreux documents requis (vaccinations, responsabilité civile, jugement de curatelle, etc.).

## **7.5 Mise en place de stages : évaluation en situation de travail**

Les stages constituent une étape fondamentale du parcours de la personne dans la définition ou la concrétisation de son projet professionnel par l'expérimentation concrète en situation de travail. Ces stages permettent :

- Une évaluation des capacités techniques réelles de travail sur un poste donné, en milieu protégé ou en milieu ordinaire de travail.
- Une évaluation des capacités relationnelles.

- Une évaluation des capacités à se confronter aux contraintes inhérentes au travail (horaires, rythme, travail avec un groupe, etc.).
- Une définition ou confirmation du choix professionnel.

Ces mises en situation de travail favorisent le développement d'une prise de confiance. Elles peuvent également faire émerger une prise de conscience des difficultés rencontrées et des étapes nécessaires préalables à une insertion professionnelle en ESAT ou en Milieu Ordinaire (formation, soins, etc.)

#### ■ Réalisation de stages en ESAT

Les stages sont systématiquement proposés à tous les usagers de ce dispositif.

Les ESAT proposent généralement des stages à temps plein. Les stages ne font pas l'objet de rémunération.

Il existe deux types de stage :

- Stage de découverte

Ces stages s'adressent aux personnes qui n'ont aucune connaissance des ESAT et à celles qui souhaitent découvrir une nouvelle activité professionnelle. Selon le degré d'élaboration du projet, la durée du stage peut aller d'une semaine à un mois.

Il pourra s'agir de découvrir les diverses activités qu'un ESAT peut offrir (passer d'un atelier de travail à un autre) et pouvoir affiner des souhaits professionnels envisagés ou de confirmer un choix d'activité.

- Stage d'admission

Le stage en vue d'admission est proposé par l'ESAT après le stage de découverte. Il permet d'évaluer sur la durée (généralement sur un mois) l'implication des personnes dans leur projet d'intégrer l'ESAT ; et pour la personne de s'assurer que l'esat, l'activité, le collectif de travail correspondent bien à ses attentes, et qu'il maintient sa motivation à y être admis.

Généralement, à l'issue de ce stage, une admission est proposée à la personne, qu'elle est libre d'accepter ou de refuser.

#### ■ Réalisation de stages en Entreprise

Le recours à des stages de mise en situation de travail est effectué afin que la personne puisse mieux appréhender les environnements de travail en MOT, de tester et évaluer ses limites au travail.

- Stage de validation de projet entre deux semaines et un mois

Il est proposé lorsque la personne a déjà défini un projet professionnel. Il permet de valider des compétences et de repérer des axes d'amélioration.

- Stage en vue d'embauche généralement un mois

La proposition de stage avant embauche permet à l'entreprise d'avoir une lisibilité sur les capacités de la personne (capacités professionnelles et relationnelles) avant de se prononcer sur son intégration.

#### ■ Le suivi durant les stages

Lors des périodes de stage, un suivi est assuré par les chargés d'insertion.

- Il s'effectue par le biais de contacts téléphoniques du fait de la disponibilité réduite de l'utilisateur stagiaire.
- Des contacts se font également entre le responsable des stages/ l'employeur et le chargé d'insertion.

## ■ Les bilans de stages

Après tout stage réalisé, un bilan est effectué qui réunit :

- l'utilisateur-stagiaire
- le chargé d'insertion
- le référent de l'ESAT ou le responsable d'équipe de l'entreprise

Pour les bilans de stage ESAT, la psychologue, la CESF et le chef de service de Delta Insertion peuvent également participer selon les demandes et la situation.

Ces bilans sont un lieu d'expression du vécu du stage, à la fois du côté de l'ESAT ou de l'entreprise et du côté de l'utilisateur. Lors de ces réunions, sont évaluées les connaissances nécessaires et les compétences techniques ainsi que les compétences sociales du stagiaire face à un environnement de l'entreprise ou de l'établissement.

Il s'agit de faire le point sur certains éléments ayant trait :

- au champ cognitif :
  - o compréhension des consignes,
  - o mémorisation et assimilation,
  - o concentration, attention, etc.
- aux habilités professionnelles :
  - o qualité du travail,
  - o rythme de travail,
  - o ponctualité, assiduité, etc.
- aux habiletés sociales et fonctionnelles :
  - o relations au groupe,
  - o gestion émotionnelle,
  - o sensibilité au changement
  - o présentation générale (hygiène, etc.)

Cette évaluation fait apparaître les axes positifs, les axes d'amélioration et les axes de travail. Elle permet de définir la suite des actions que Delta Insertion peut proposer à l'utilisateur :

- Positionner directement la personne en ESAT ou en Milieu ordinaire de travail
- Prolonger le stage si la personne a rencontré des difficultés, ou possibilité de réaliser d'autres stages dans le même secteur en vue de travailler sur des axes d'amélioration
- Redéfinir le projet professionnel si nécessaire.

## **7.6 La prospection des emplois**

La recherche d'emploi ou d'ESAT est essentiellement réalisée par le chargé d'insertion en prospectant et en sensibilisant les entreprises ou en contactant les ESAT.

Pour les entreprises, il leur est présenté nos actions et celle de notre association, les aides, primes dont elles peuvent bénéficier et proposer des candidatures par le biais de contacts téléphoniques et de rencontres avec le directeur, le directeur des ressources humaines, le chef d'équipe...

Néanmoins, il est demandé à l'utilisateur de s'investir dans cette recherche (recherches d'offres d'emplois) afin de mieux appréhender la réalité du marché de travail.

Les postes recherchés par le biais de la prospection sont adaptés à la personne et situés à proximité de son lieu d'habitation dans la mesure du possible.

## **7.7 Le suivi dans l'emploi en milieu protégé ou en milieu ordinaire**

L'objectif est de permettre une insertion satisfaisante dans le poste et dans l'entreprise ou l'ESAT par la prévention et le traitement de toutes difficultés éventuelles et éviter une dégradation pouvant mener à

un point de rupture. L'insertion peut échouer si aucun suivi en emploi n'est mis en place. Les problèmes apparaissent souvent après les premiers mois de recrutement.

L'accompagnement consiste à intervenir auprès de la personne et de l'entreprise.

- En Entreprise : suivi à moyen et long terme (durée moyenne de 2 ans)

Cet accompagnement consiste en :

- Un suivi individualisé : des rendez-vous réguliers avec l'utilisateur afin qu'il puisse librement s'exprimer sur sa vie en entreprise, ses ressentis au travail et sur les difficultés qu'il peut rencontrer sur son poste de travail, avec ses collègues, sa hiérarchie. Nous restons très vigilants lors des changements d'organisation, de restructuration ou lors d'un départ d'une personne ressource.
- Une intervention en entreprise, avec les responsables. Le suivi en entreprise est effectué en présence du salarié afin de faire le point sur sa situation professionnelle, son évolution dans le poste, la qualité des relations entretenues avec le collectif de travail et d'anticiper et préparer ensemble les éventuels changements à venir ou des aménagements de poste à réaliser.  
Cet accompagnement permet également de répondre aux sollicitations et besoins de l'entreprise.
- Au début du suivi, une rencontre usager-Delta insertion est organisée afin de conclure la collaboration et de faire un point sur les premiers pas en entreprise.
- Selon les situations, interventions en collaboration avec la Médecine du Travail, le SAMETH (Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés) ou les Missions Handicaps lorsqu'ils existent.

- En ESAT : suivi à court terme après l'admission

Une fois la personne admise en ESAT, nous maintenons un suivi dans les 3 mois après son admission. Il s'agit d'être présent en cas de difficultés rencontrées sur le lieu de travail et de pouvoir être réactif en cas de changement de projet. C'est aussi un moyen de renforcer les liens qui peuvent émerger avec l'équipe de l'ESAT et ses collègues de travail en favorisant, facilitant le passage de notre structure vers l'établissement.

- Dans les 15 premiers jours, le chargé d'insertion garde un lien téléphonique avec l'utilisateur.
- Un bilan intermédiaire est effectué à mi parcours dans les locaux de Delta avec le référent.
- Un bilan téléphonique intermédiaire avec le référent de l'utilisateur à l'ESAT.
- A l'issue des trois mois, un bilan au sein de son ESAT est organisé avec l'utilisateur, le chargé d'insertion et l'équipe de l'ESAT.
- Enfin un dernier bilan de fin d'accompagnement est effectué à Delta Insertion avec la directrice, et les professionnels de Delta qui l'ont accompagné dans la concrétisation de son projet (psychologue, CESF).

## **7.8 Proposition de formations**

Au même titre que le travail, la formation contribue à une certaine valorisation de la personne. C'est un moyen supplémentaire en faveur de l'insertion professionnelle qui vise à enrichir le parcours de la personne.

Au regard du faible niveau scolaire des personnes accueillies, il est parfois pertinent d'offrir les possibilités d'une remise à niveau ou d'une formation spécifique à l'exercice d'un métier. Cette prestation s'adresse majoritairement aux personnes du dispositif PAVE, pour lesquelles des besoins importants sont repérés et demandés afin de faciliter l'accès à un emploi. Dans une moindre mesure, la formation est aussi proposée aux personnes du dispositif PAVESAT.

Tout au long de l'accompagnement, le chargé d'insertion, en lien avec le chef de service, évalue les besoins de formation.

*Exemples de formation proposées et financées par le service :*

- Pour les usagers qui s'orientent en ESAT
  - « *Le travailleur handicapé, être acteur de son environnement professionnel* » (AXE Formation Insertion)
  - Formation « *Bureautique* » (GRETA TOP Formation)
  - Proposition de *Remise à niveau* (GRETA TOP Formation)
  
- Pour les usagers qui s'orientent en Milieu Ordinaire
  - Formation « *Secrétariat (accueil) et bureautique* » (GRETA TOP Formation)
  - « *utilisation de la mono brosse et auto laveuse* » : formation à caractère professionnel (Formation INHNI)
  - « *utilisation de la tronçonneuse* »
  - « *obtention d'un CACES* »
  - ...

## **7.9 Proposition de Bilans de Compétence**

« Bilan de compétence spécifique pour travailleurs d'ESAT » réalisé par le centre EMERGENCE, établissement du Pôle Orientation Formation de l'association VIVRE.

Ces bilans permettent aux usagers de mieux s'évaluer en identifiant les compétences, aptitudes et motivations. – définir les contours d'un projet professionnel réalisable.

Le bilan est destiné à spécifier les possibilités d'insertion professionnelle, en fonction des compétences, aptitudes professionnelles en tenant compte des souhaits d'orientation des personnes mais aussi des restrictions fonctionnelles liées au handicap.

## **7.10 Soutien à la poursuite du parcours après Delta**

Afin de sécuriser le parcours du salarié en situation de handicap, la dernière année est consacrée soit à l'évaluation d'un besoin d'étayage suite à la fin de l'accompagnement de Delta, soit d'une information la plus large possible sur les relais que la personne pourrait solliciter en vue de garantir la poursuite de son parcours.

Dans le cadre d'un besoin d'étayage défini avec la personne, un travail de mise en relation avec le partenaire adapté est effectué. Si aucun besoin n'est identifié à ce moment, alors le service présentera une information générale sur tous les dispositifs existants proches de son domicile, qu'il pourra solliciter de façon autonome.

### **7.11 Proposition d'accompagnement psychologique**

Cette proposition d'accompagnement ne peut être proposée aux 180 usagers du service, du fait de la présence d'un seul ETP. Priorité sera donc accordée aux personnes les moins stabilisées sur le plan psychique.

Tout au long de son parcours à Delta Insertion, l'utilisateur peut solliciter la psychologue. Un suivi lui sera alors proposé s'il ne bénéficie pas par ailleurs d'un suivi psychologique. Cependant, nous n'attendons pas qu'une demande émerge pour proposer un accompagnement aux personnes dont on perçoit la vulnérabilité.

De façon générale, il s'agit d'offrir un soutien à la personne qui aura une fonction de sécurisation face aux difficultés qu'elle peut rencontrer. Cette sécurisation s'effectue au travers de rencontres individuelles qui favorisent l'expression, la formulation et l'explicitation de ses difficultés pouvant provenir, entre autres, de la mise en œuvre de sa démarche d'insertion, mais pas seulement.

Concernant la Prestation d'accompagnement vers les ESAT, sur laquelle la psychologue intervient principalement, les personnes accompagnées présentent une certaine fragilité psychique, facteur qui peut entraver leur désir d'un retour à une activité professionnelle.

Au-delà de l'insertion professionnelle stricto-sensu, il s'agit d'accompagner des personnes « désarrimée », manifestant des problèmes de solitude profonde, de décompensations familiales et de désordres de tous genres, pour lesquelles une offre de construction de liens et de repères est proposée.

Selon les besoins, l'accompagnement psychologique permet de :

- Trouver des modalités de réponses face aux situations anxiogènes (gestion de l'attente avant le début d'un stage, déplacement dans les transports en commun, situation de changement de statut, etc.)
- Repérer les signes de rechutes (prévention des hospitalisations).
- Identifier les difficultés rencontrées, clarifier les sources de malaise.
- Aider à apaiser les relations avec les autres.
- Aider à surmonter les difficultés d'adaptation à un environnement plus exigeant, de comportement, etc.
- Soutenir des identifications positives et consolider les points d'ancrage possibles
- Accompagner vers un suivi médical ou psychologique extérieur.
- Proposer des solutions d'orientation adaptées à sa situation (ex : mi-temps ESAT / mi-temps Hôpital de Jour ou CATTP, intervention d'un SAMSAH, etc.).

La psychologue veille également à ce que le projet de la personne soit conforme à ses choix, et que l'ambivalence dont elle peut souvent témoigner soit accueillie comme constituante d'un travail d'élaboration à l'œuvre. Elle veille auprès de l'équipe, à ce que le « projet d'insertion professionnelle », mission portée par l'institution, ne devienne pas une « injonction d'insertion » à laquelle l'utilisateur serait soumis. Elle s'assure sur un plan éthique, que le service réponde suffisamment bien à ses besoins et adapte l'accompagnement selon les remaniements subjectifs de la personne.

### **7.12 Proposition d'un accompagnement social**

Cette proposition d'accompagnement ne peut être proposée aux 180 usagers du service, du fait de la présence d'un seul ETP.

La Conseillère en Economie Sociale et Familiale propose d'accompagner l'utilisateur pour la réalisation de différentes démarches :

- Recherches de lieux d'hébergement (service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS), foyers d'hébergement, foyers jeunes travailleurs (FJT), centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), hôtel social). En cas de besoin exprimé ou repéré, la CESF dresse un bilan du parcours d'hébergement de l'utilisateur afin d'y déceler un besoin urgent de logement et/ou relogement. Ensuite, la CESF propose une orientation vers une structure d'hébergement adaptée aux besoins et capacités de l'utilisateur. Un accompagnement physique est parfois nécessaire, autant pour la découverte des lieux par l'utilisateur que pour un entretien d'admission préalable avec la structure extérieure.  
Il est parfois nécessaire pour certains usagers, d'avoir une stabilité au niveau de l'hébergement avant d'envisager une entrée en ESAT par exemple.
- Constitution de dossiers administratifs (MDPH, CAF) : L'utilisateur peut faire appel à la CESF pour constituer ou renouveler des dossiers administratifs auprès de la MDPH ou de la CAF par exemple. Les dossiers sont préparés et envoyés avec l'utilisateur afin de le mettre au cœur de ses renouvellements.
- Démarches de la vie quotidienne (budget, conseil, aide sociale...) : Afin d'éviter l'exclusion sociale et de permettre une meilleure visualisation des dépenses et des prélèvements divers, la CESF peut mettre au point un budget adapté à la situation de l'utilisateur. Ce document n'est pas contractuel mais il s'agit d'un moyen pertinent de repérer certains dysfonctionnements et d'apporter des solutions correctives que l'utilisateur pourra utiliser. Certains usagers peuvent être bénéficiaires du Pôle Emploi. En cas de problèmes (pas de versement, dossier à compléter), la CESF, en présence de l'utilisateur, se met en contact avec le service afin d'obtenir des réponses adaptées pour clarifier la situation.

L'utilisateur peut bénéficier de ce suivi social, qui n'est en aucun cas imposé. En revanche, certains usagers peuvent déjà bénéficier d'un accompagnement personnel et individuel dans d'autres structures extérieures à Delta (ex : SAVS, CMP...). Le suivi social ne sera donc pas mis en place au sein de Delta.

### **7.13 Accompagnement vers des relais externes**

L'insertion socioprofessionnelle des personnes en situation de handicap (notamment psychique) peut nécessiter un accompagnement particulièrement développé en termes de partenariat avec le secteur sanitaire et médico-social

En cohérence avec le public accueilli (peu stabilisé et fragilité sociale – Cf *chapitre population*), le tissage d'un réseau de partenariat permet de répondre au besoin pour lesquels des compétences extérieures au SISPPH sont nécessaires. Il participe à la mise en œuvre d'un accompagnement personnalisé et coordonné qui donne aux usagers une place d'acteur dans leur projet de vie.

➤ Offrir aux usagers une meilleure lisibilité des dispositifs existants et proposer des solutions de proximité

Il s'agit avant tout d'informer l'utilisateur de façon précise des aides possibles à l'extérieur du SISPPH pouvant répondre, à un moment donné de son parcours, à ses besoins.

Un temps considérable est pris pour l'information concernant les modalités d'accompagnement de la structure envisagée et des visites peuvent être organisées afin que l'utilisateur soit partie prenante de la démarche.

➤ **Les acteurs du soin : garantir un accès au soin ou une continuité des soins**

▪ Les Structures de Soins de Réadaptation sociale et professionnelle :

Nous faisons appel à ce type d'établissement lorsque l'insertion professionnelle en ESAT est prématurée et que des besoins de soin en lien avec la dimension du travail sont préconisés. Les activités proposées ont une fonction thérapeutique en situation d'apprentissage et de préparation à la vie sociale et professionnelle.

- L'Hôpital de Jour Denise Croissant - Chatenay-Malabry (Association Vivre)
- L'hôpital de Jour avec Ateliers Thérapeutiques - Colombes (L'Elan Retrouvé)
- Le Centre Mogador - Paris (SPASM)

▪ Les structures de soins extrahospitalières

- CMP/CATTP des Hauts-de-Seine et de Paris
- Hôpitaux de Jour
- Centre Médicaux Sociaux

Les acteurs du soin constituent un axe du réseau qui permet d'adresser des personnes qui ont besoin d'un suivi et qui ne peuvent pas toujours réaliser cette démarche seule. Ces acteurs font partie de nos partenaires, l'objectif au niveau Pôle Réadaptation Insertion de l'Association est de formaliser un partenariat avec les secteurs de soins.

➤ **Les acteurs de l'accompagnement Médicosocial : maintenir et développer l'autonomie – favoriser l'accès, le maintien à un logement autonome ou à un hébergement.**

Le SISPPH développe une multitude de relations partenariales avec les établissements médico-sociaux. L'équipe a su développer une connaissance des dispositifs existants qu'elle peut proposer à un usager en fonction de sa situation et de ses besoins. Ce partenariat est construit à partir des rencontres régulières organisées soit dans nos locaux, soit dans leurs établissements.

▪ Les SAVS et SAMSAH

Le SISPPH travaille en collaboration étroite avec les SAVS des Hauts-de-Seine. Nous faisons très souvent appel à ce type de structure lorsque des besoins émergent pour une aide dans les tâches de la vie quotidienne. Ils constituent un partenaire très sollicité pour lutter contre l'isolement que vivent certains des usagers du service.

Nous faisons également appel à eux pour l'accompagnement vers un hébergement ou vers un logement autonome.

Le partenariat avec le SAMSAH Espérance Hauts-de-Seine est interpellé lorsqu'une aide globale à la santé est nécessaire et qu'un usager fait part de sa difficulté à aller au devant des acteurs de la santé de la ville. Cette structure offre également des services similaires aux SAVS (accompagnement à la vie sociale, gestion administrative et financière, etc.).

▪ Les Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

Des liens avec les CSAPA des Hauts de Seine ont été établis afin de répondre à certains usagers en difficulté avec leur consommation de substances psycho-actives entravant leur projet d'insertion socioprofessionnelle.

▪ Les Foyer d'hébergement – Maisons Relais

Des relations partenariales sont établies avec les Maisons Relais et Foyers d'hébergement des Hauts-de-Seine. L'accompagnement des usagers vers ces structures se fait en lien direct avec son projet d'insertion en ESAT.

La CESF et/ou le Chargé d'Insertion rencontrent les équipes de ces structures pour évoquer la situation sociale de la personne. Des visites dans les foyers/maisons relais sont aussi organisées avec l'usager.

▪ Les CITL, (Centres d'initiation au travail et autonomie)

Des liens avec certains CITL du 92 sont réalisés pour des usagers qui ne sont plus ou pas en mesure de travailler, même en milieu protégé.

### ➤ **Les acteurs de l'accompagnement à la vie socioculturelle**

*Des relations avec les structures qui proposent des activités de loisirs* tel que les GEM, l'entreprise d'insertion Treize voyage, les associations de psychiatrie citoyenne (telle Les Invités au Festin par exemple) sont recherchées et développées afin de répondre au sentiment d'isolement social et de recherche d'activité de partage et de loisirs de certains usagers.

L'orientation vers des relais externes concerne environ 80% des usagers accompagnés par Delta, plus particulièrement sur le dispositif PAVESAT.

## **7.14 Construction et mise à jour de bases de données**

Cette prestation s'appuie sur des bases de données, constitutive des informations sur les ESAT, permet aux chargés d'insertion une première approche de la cartographie des ESAT, la réalité des ESAT (projet de service, activités professionnelles, prise en charge des frais de repas, indemnités de stage...).

Une deuxième base de données concernant les informations sur les entreprises ayant accepté des stagiaires, ayant embauché, permet aux chargés d'insertion de recontacter ces lieux pour répondre à des recherches d'emploi ou de stage. Elle contient également les informations concernant les modalités d'un emploi en entreprise (période d'essai, visite médicale d'embauche, temps de travail possible...), les aides possibles pour les usagers par le biais des contrats aidés (contrat d'avenir, contrat de professionnalisation...), les aides possibles pour l'entreprise accordées par l'AGEFIPH... Dans ce classeur, seront également répertoriées toutes les entreprises adaptées de l'île de France (localisation, activités proposées...).

Une autre base de données permet de centraliser toutes les informations concernant les formations à destination des usagers (catalogues de formation, informations sur les organismes de formation, liste des formations déjà suivies.)

## **8. LE FONCTIONNEMENT INSTITUTIONNEL**

### **8.1 Les dispositifs concernant les personnes accueillies : la trajectoire de la personne accueillie**

#### **8.1.1 - L'admission**

La procédure d'admission est différenciée selon les deux prestations proposées.

### 8.1.1.1 - L'admission sur la prestation PAVESAT

**Représenté par le Chef de Service, le SISPPH Delta Insertion est présent à la Commission Technique d'Evaluation mensuelle de la MDPH.**



• Le 1er contact est à l'initiative de Delta Insertion qui envoie un courrier de présentation de la structure à la personne orientée par la MDPH et l'invitant à nous contacter.

**Lorsque la personne sollicite Delta Insertion par téléphone :**



- La secrétaire l'informe qu'un rdv avec le chef de Service lui sera proposé par courrier le plus rapidement possible.
- En cas de liste d'attente, elle l'informe des délais.
- Le nom de la personne est référencé sur la liste de demandes d'admission.

**PROCEDURE EN 3 ETAPES SUR UNE DUREE DE 1 MOIS**

**RDV avec le Chef de Service : Appel + envoi d'un courrier par la secrétaire**



- Présentation du service Delta Insertion, de ses missions et prestations.
- Information du cadre d'intervention de Delta Insertion.
- Transmission des documents : Règlement de Fonctionnement, Charte des Droits et Libertés, DIPEC et Livret d'Accueil.
- Analyse de la demande et des attentes.
- La personne transmet son orientation ESAT.
- Suite à cet entretien, 2 autres dates lui sont transmises pour rencontrer la psychologue et la CESF.

**RDV avec la psychologue :**



- Ce rdv permet d'évaluer l'état clinique de la personne.

**RDV avec la CESF :**



- Ce rdv permet d'évaluer l'état de la situation sociale de la personne.

**Commission d'Affectation en Réunion d'Equipe :**



- Présentation de la situation de la personne et affectation à un chargé d'insertion, qui dans les jours qui suivent, prendra contact avec l'usager afin de convenir d'une première rencontre, pour entamer l'accompagnement.

**Début d'Accompagnement avec le Chargé d'Insertion Référent,  
sur une période d'un an, renouvelable une fois.**

#### **La commission technique d'évaluation de la MDPH :**

Chaque mois, la MDPH organise une commission technique d'évaluation où Delta Insertion est représenté par le chef de Service et éventuellement un autre membre de l'équipe (Psychologue ou Chargé d'Insertion). Nous informons la MDPH des places disponibles ou de l'état de la liste d'attente. A

l'issue de cette commission, des préconisations d'orientation vers le service de Delta sont proposées. Dans ce cas, seules les coordonnées postales, le nom et le prénom de la personne nous sont transmis par la MDPH. Il nous apparaît nécessaire d'attendre que la personne reçoive dans un premier temps sa notification d'orientation (délai de la MDPH de 3 semaines à un mois) vers un ESAT où il sera mentionné pour la première fois notre structure SISPPH Delta Insertion.

Suite à cette commission, nous attendons deux mois avant d'envoyer un courrier de présentation de la structure et ses missions, accompagné d'une lettre invitant la personne à prendre contact avec Delta insertion par téléphone, si elle souhaite être accompagnée dans sa démarche de recherche pour intégrer un ESAT.

Lorsqu'une personne contacte Delta Insertion par téléphone, la secrétaire vérifie qu'elle a bien son orientation de la MDPH du 92 vers un ESAT mentionnant le service d'accompagnement de Delta Insertion. La personne est informée qu'un rendez vous avec le chef de service lui sera envoyé par courrier, dans un délai de 15 jours. S'il y a une liste d'attente, la secrétaire l'informe du délai moyen d'attente avant de fixer un rendez vous.

Les noms, prénoms, adresses, numéro de téléphone, sont répertoriés sur un document interne, nommé « liste des demandes d'admission », ainsi que la date de son appel.

La liste d'attente est longue sur la prestation d'accompagnement vers un ESAT. Au regard de ce problème, la CDDPAH nous adresse plutôt des personnes isolées, sans partenaire pouvant les aider. Malgré tout, la gestion de la liste d'attente est délicate dans la mesure où les personnes en situation de handicap nous appellent fréquemment et que nous ne pouvons répondre rapidement à leurs demandes. L'assistante administrative, premier interlocuteur des candidats, explique les raisons du délai d'attente et doit faire face à une certaine tension chez les personnes.

L'admission se déroule en 3 étapes, sur une période d'un mois, dans la mesure du possible, à partir du premier rendez-vous ou de la première étape :

- La première étape : un rendez-vous avec le chef de service ou la directrice
- La deuxième étape : un rendez-vous avec la psychologue.
- La troisième étape : un rendez-vous avec la CESF.

- **La première étape** : le rendez-vous avec le chef de service ou la directrice

Cet entretien se déroule dans les locaux de Delta Insertion. Le cadre de direction fait une présentation du service Delta Insertion, de ses missions et de ses prestations. Il informe, aussi du cadre d'intervention de la structure. Cet entretien permet de vérifier si la demande de l'utilisateur est en adéquation avec l'accompagnement proposé. En effet, certains usagers, malgré l'orientation vers un ESAT, souhaitent être accompagnés vers un centre de formation ou vers un emploi dans une entreprise. Cet entretien est l'occasion d'expliquer la définition d'un ESAT, son fonctionnement, le statut des personnes accueillies, la rémunération... et les modalités d'accompagnement que nous leur offrons. En fonction de la nature du refus, nous évoquons avec eux la possibilité d'un ESAT « hors les murs ». Si l'entourage (famille, fratrie...) est présent le jour de l'entretien, nous les recevons après avoir reçu individuellement l'utilisateur et avec son accord.

Il remet au candidat le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés et le document individuel de prise en charge (DIPEC). Ces documents seront ré-explicités avec le chargé d'insertion, lors du premier entretien avec ce dernier.

- **La deuxième étape** : un rendez-vous avec la psychologue.

L'objectif est une évaluation psycho-dynamique permettant de repérer les potentialités et les difficultés de la personne handicapée à travers son parcours de soins ou plus globalement son parcours de vie.

La psychologue lui explique sa fonction, son rôle et de quelles manières elle peut être sollicitée par l'utilisateur.

- **La troisième étape** : un rendez-vous avec la conseillère en économie sociale et familiale  
L'objectif est une évaluation permettant de repérer les difficultés sociales de la personne handicapée à travers son parcours scolaire, son environnement (famille, fratrie...), son hébergement, ses ressources... La conseillère en économie sociale et familiale explique sa fonction, son rôle et de quelles manières elle peut être sollicitée par l'utilisateur.

Ces deux professionnels présentent ensuite les candidatures lors des réunions d'équipe en soulignant les points de vigilance dans l'accompagnement en lien avec le parcours (difficultés sociales, existence de manifestations pathologiques, autonomie restreinte dans les transports en commun, fatigabilité...). Un chargé d'insertion est nommé référent de cet usager et assure l'accompagnement par des entretiens, des visites d'ESAT, des stages de découverte ou/et d'admission. Un suivi est assuré auprès des équipes des ESAT (accompagnement physiques aux entretiens, aux bilans de stage et de période d'essai).

En fonction de l'avancée des projets de chaque usager, discutés en réunion d'équipe, des entretiens avec la psychologue ou/et avec la conseillère en économie sociale et familiale, la direction sont initiés.

### 8.1.1.2 - L'admission sur la prestation PAVE

**Avant de contacter le SISPPH Delta Insertion, l'usager et l'ESAT ont préalablement construit un projet d'insertion en Milieu Ordinaire de Travail, en cohérence avec son Projet Individuel.**

- Le 1er contact est à l'initiative de l'ESAT, il se fait par téléphone ou par mail auprès du Chef de Service de Delta Insertion.
- Ce dernier envoie la Fiche de Demande d'Admission, stipulant les documents à fournir.
- Il informe qu'un rdv sera proposé, dans les locaux de Delta Insertion des réceptions des documents demandés.
- En cas de liste d'attente, il informe l'ESAT des délais.
- Le nom de la personne et de l'ESAT sont référencés sur une liste de demande d'admission.

#### **PROCEDURE EN 3 ETAPES SUR UNE DUREE DE 2 MOIS**

##### **Commission d'Information et d'Affectation en Réunion d'Equipe :**

- A la réception de la Fiche de Demande d'Admission et de l'ensemble des documents, le Chef de Service fait une présentation de la situation de l'usager et de sa demande.
- Un chargé d'insertion référent est affecté pour le suivi.
- Un courrier est envoyé à l'usager et à l'ESAT stipulant une date de rencontre à Delta Insertion avec le Chef de Service et le Chargé d'Insertion.

##### **Rencontre avec l'usager et son Référent ESAT avec le Chef de Service et le Chargé d'Insertion Référent :**

- Présentation du service Delta Insertion, de ses missions et prestations et remise des documents (Règlement de fonctionnement, Livret d'Accueil).
- Information sur le cadre d'intervention de Delta Insertion.
- Analyse de la demande et des attentes.
- Suite à cet entretien, un rdv est convenu pour rencontrer la psychologue.

##### **RDV avec la psychologue :**

- Ce rdv permet d'évaluer l'état clinique de la personne.

##### **Commission d'Admission en Réunion d'Equipe :**

- Présentation complète du projet en Milieu Ordinaire de travail de l'usager.
- Repérage des points de vigilances.

##### **Début de l'accompagnement avec le Chargé d'Insertion Référent.**

Une personne peut faire appel au dispositif PAVE à la condition qu'elle soit travailleur dans un ESAT du 92. Avant de nous contacter, la personne a préalablement construit son projet individualisé d'insertion vers le milieu ordinaire de travail avec l'ESAT, en cohérence avec son projet individuel.

- **La première étape** : prise de contact avec Delta insertion

L'ESAT prend contact avec Delta Insertion, soit par téléphone, soit par mail, auprès du chef de service. Ce dernier, envoie un mail type indiquant les documents à nous transmettre (notification MDPH, bilans de stages, fiches techniques de compétences, le curriculum vitae et le dernier projet individualisé) et la fiche de demande d'admission interne complétée. Pour finaliser cette demande, il nous semble judicieux que la personne fasse une lettre de motivation stipulant son souhait d'être accompagnée par Delta Insertion.

Le chef de service, précise le délai, s'il y a une liste d'attente. Son nom, prénom et l'ESAT d'origine sont répertoriés sur le document interne de la liste de demandes d'admission. L'ESAT est informé qu'il a un mois pour transmettre l'ensemble des documents afin de finaliser la demande d'admission.

- **La deuxième étape** : rencontre avec Delta

A la réception de l'ensemble des documents, un rendez vous avec le chef de service sera proposé à la personne accompagné par l'ESAT, dans les locaux de Delta Insertion. Le chef de service fait une présentation du dispositif PAVE, de ses missions et de ses prestations. Il informe, aussi du cadre d'intervention de la structure.

- **La troisième étape** : rendez-vous avec la psychologue

La psychologue reçoit les candidats, les évalue sur le plan clinique (nature de la pathologie) et procède à une évaluation psychologique (histoire personnelle, familiale..) afin d'aider également les autres professionnels de l'équipe à mieux appréhender l'accompagnement vers le milieu ordinaire.

L'admission se déroule en 3 étapes, sur une période de deux mois, à partir du premier rendez-vous.

### 8.1.2 - Le suivi de la personne accueillie : Le projet personnalisé

Après avoir suivi la procédure d'admission, l'utilisateur est affecté à un chargé d'insertion qui devient **référent** de ce suivi. Le choix du **chargé d'insertion référent** se fait en fonction du nombre de places qui lui est disponible. Chaque chargé d'insertion suit 36 usagers.

La référence unique favorise l'établissement d'une relation de confiance et garantit une progressivité dans le parcours de l'utilisateur.

Le chargé d'insertion est le **référent** et l'**interlocuteur privilégié** pour l'utilisateur et pour les intervenants extérieurs, partenaires professionnels et autres, à toutes les étapes des procédures PAVESAT et PAVE. Ses missions sont :

- **Au sein de Delta Insertion** : Entretiens de suivi, élaboration du projet individualisé, élaboration des candidatures, gestion du dossier avec informations administratives et compte-rendu de suivi détaillé, de toutes les démarches effectuées avec l'utilisateur dans la mise en œuvre de son projet.

- **Auprès des ESAT** : présence lors des entretiens, visite d'établissement, mise en place des stages, bilans de stage. Cet accompagnement s'effectue selon le degré d'autonomie de la personne. Les points de rencontre peuvent être :

- à DELTA pour effectuer le trajet avec la personne jusqu'à l'ESAT, s'il existe des difficultés de repérages spatiaux. Cet accompagnement dans les trajets est une aide pour visualiser les transports et les utiliser.
- devant les portes de l'ESAT, si l'utilisateur est autonome dans ses déplacements.

- **Auprès des entreprises** : présence lors des entretiens, mise en place des stages, bilans de stage, négociation sur un poste correspondant aux compétences de la personne en situation de handicap, suivi dans l'emploi.

- **Auprès des autres partenaires professionnels existants**: Travailleurs sociaux, SAVS, GEM, CMP...

- **Auprès de la famille**, sur demande, après accord de l'utilisateur

La référence du chargé d'insertion se complète par l'intervention des autres membres de l'équipe : Psychologue, CESF, Chef de service, dont les interventions s'articulent dans l'élaboration du projet individualisé. Le référent est avant tout dépositaire de la parole de l'utilisateur, ainsi que de ses attentes.

#### 8.1.2.1 - L'élaboration du projet individualisé

##### 8.1.2.1.1 – auprès des usagers de la prestation PAVESAT

Le premier entretien avec le chargé d'insertion permet de resituer le cadre du dispositif d'accompagnement du projet, de faire connaissance et d'établir les premières bases du tissage relationnel nécessaire au bon déroulement du suivi. Il permet à l'utilisateur de faire le point sur son parcours professionnel et scolaire, qui a précédé son orientation vers un ESAT. Il s'agit d'aider à formuler leurs attentes et questionnements quant aux choix et aux conditions de la future activité en ESAT.

Le chargé d'insertion met en évaluation constante les attentes de l'utilisateur et l'offre concrète du milieu protégé.

Le projet individualisé implique la prise en compte de la situation globale de l'utilisateur, dans sa dimension sociale, psychologique, familiale, économique, etc... Il tient compte de la temporalité personnelle de l'utilisateur et de l'exigence des soins. Par exemple, certaines actions peuvent être différées pour permettre un accès aux soins, nécessaires à la poursuite du projet.

Le projet individualisé est élaboré dans les 3 mois suivants le début de la prise en charge. Avant la fin du DIPEC (1 an), un bilan d'évaluation sera effectué, afin d'ajuster les objectifs.

La démarche d'un projet personnalisé est respectueuse des attentes de la personne, elle nécessite plusieurs phases :

## 1ère rencontre de l'usager avec le Chargé d'Insertion Référent, début de l'accompagnement.

- Présentation de l'accompagnement.
- Relecture et explication des différents documents transmis par le Chef de Service à l'usager : Règlement de Fonctionnement, Charte des Droits et Libertés et Livret d'Accueil.
- Lecture, explication et signature du DIPEC, en deux exemplaires.
- Positionnement du prochain rdv.

## L'Accompagnement de l'Usager dans son projet d'Intégrer un ESAT :

- **Avec le Chargé d'Insertion** : Les rdv, sont dans un premier temps sur un rythme rapproché, toutes les 2 à 3 semaines.
- Le Projet Professionnel Individualisé "PPI" de l'usager est fait dans les 3 mois du début de prise en charge, il sera révisé au moins une fois au cours de la prise en charge. L'élaboration du PPI se fait en étroite collaboration avec l'usager.
- Mise en place des différentes stratégies pour atteindre les objectifs établis dans le PPI :
- Au fur et à mesure de la prise en charge, les rdv passent sur un rythme plus étendu, toutes les 4 à 5 semaines.
- **En fonction de la demande, avec la psychologue** : Mise en place d'un suivi et orientation vers les services de soins extérieurs si nécessaire.
- Lien avec les différents acteurs de la santé existants, dans le cas où le chargé d'insertion constate une difficulté ou souffrance pouvant être liées à sa pathologie ou son état physique.
- **En fonction de la demande, avec la CESF** : Mise en place d'une action sociale, permettant de répondre à une demande ou un besoin concernant, par exemple, le renouvellement de la MDPH, un soutien budgétaire, une problématique liée au logement...
- Orientation vers les services appropriés d'aide sociale : CCAS, AS de secteur, SAVS...

## Moyens pour faire aboutir le PPI :

- Elaboration en co-construction avec l'usager du PPI
- Analyse des différentes difficultés de l'usager dans la mise en oeuvre de son PPI
- Accompagnement et soutien sur le plan social, si besoin, orientation vers la CESF pour répondre à des demandes ponctuelles, appui à court terme.
- Recueil des difficultés et/ou problématiques liées au handicap, si besoin... orientation vers la psychologue pour un appui.
- Organisation de visites d'ESAT
- Recherche de stages en ESAT
- Accompagnements physique dans le cadre des visites, des premiers rdv avec un ESAT, les bilans de fin de stage ou d'intégration définitive dans un ESAT
- Elaboration de CV et de lettre de motivation

## Réunion d'équipe hebdomadaire :

- Organisation de synthèses
- Point régulier sur les situations, permettant un regard collégial sur l'avancé de la situation de l'usager et de ses éventuelles problématiques entravant son PPI.
- Questionnements et réflexions sur les points de vigilance à avoir en rapport à la situation de l'usager.

## Fin de DIPEC, plusieurs éventualités.

- **Entretiens individuels** : Ils permettent l'analyse de la situation, le recueil des demandes et les souhaits de l'utilisateur. Ces informations permettent de co-construire le projet personnalisé. Les entretiens portent dans un premier temps sur le parcours scolaire et professionnel, nous permettant de percevoir plus finement les possibilités d'orientation, voire d'élargir le projet professionnel de l'utilisateur. Le chargé d'insertion repère les différentes contraintes liées à sa situation (gêne pour se déplacer, station debout pénible, phobie sociale, fatigabilité...), afin d'ajuster au mieux ses propositions et de jauger les capacités de l'utilisateur à intégrer un ESAT classique ou « hors les murs », par exemple. Il est le garant de la parole de l'utilisateur déposée lors de ses entretiens, notamment lorsque ce dernier exprime ses souffrances et ses appréhensions. En fonction des difficultés soulevées, le chargé d'insertion va pouvoir interpeller la psychologue pour soutenir l'utilisateur et la CESF dans le cadre de son accompagnement social si des obstacles, entravant le parcours d'insertion socioprofessionnel se présentent (problème de logement, renouvellement MDPH...).

Un CV est construit avec l'utilisateur ainsi que des lettres de candidature. Un choix des ESAT à contacter est réalisé en priorité sur le département des Hauts de Seine, mais également sur les départements limitrophes, si le projet de l'utilisateur correspond à un ESAT plus accessible en temps de trajet.

L'utilisateur envoie sa candidature auprès des établissements sélectionnés. Le chargé d'insertion accompagne l'utilisateur aux entretiens proposés par l'ESAT.

- **Visites d'ESAT** : certains usagers ne connaissent pas le milieu de travail protégé, de ce fait, des visites d'établissements peuvent être proposées avec un accompagnement par le chargé d'insertion. L'objectif étant de permettre à l'utilisateur de se projeter concrètement dans son futur environnement professionnel. De façon générale, des visites d'ESAT sont organisées dès qu'il y a une proposition de stage, qu'il soit de découverte ou d'admission. Voir en amont d'un stage, pour découvrir les différents ateliers.
- **Expérimentation par le biais de stages en ESAT** : l'objectif des stages, est la découverte d'un établissement de travail protégé, d'une ou plusieurs activités professionnelles et de valider le projet professionnel. Il existe un autre type de stage : le stage d'admission directe. Les usagers peuvent effectuer plusieurs stages de découverte ou d'admission en fonction de leur parcours et des possibilités de places dans les ESAT. A la fin de chaque stage, un bilan est réalisé. Il nous apparaît essentiel que le chargé d'insertion participe à ces bilans. Cela nous permet d'évaluer avec l'utilisateur et l'ESAT, ses compétences, ses aptitudes, ses interactions dans le groupe, ses réactions face au respect des règles et sa capacité à tenir un rythme de travail, par exemple sa ponctualité, son assiduité... Par la suite, un rendez-vous est proposé à l'utilisateur afin de rediscuter de ce qui s'est passé en stage.
- Accompagnement par le chargé d'insertion jusqu'à la fin de période d'essai concluante, parfois cette dernière dure 3 mois. Le chargé d'insertion est également présent au bilan de fin de période d'essai. Un rendez-vous est programmé avec le chargé d'insertion pour conclure la fin de l'accompagnement, un courrier lui est ensuite envoyé pour lui signifier la fin de la prise en charge.

Tout au long de l'accompagnement, le chargé d'insertion restitue le déroulé des étapes pour chacun de ses suivis, en réunion institutionnelle.

Le chargé d'insertion assure la gestion du dossier de l'utilisateur en rédigeant un compte-rendu détaillé de toutes les démarches entreprises, des rencontres avec l'utilisateur.

Dans un premier temps, les entretiens individuels se font sur un rythme rapproché, toutes les 2 à 3 semaines. Ce rythme rapproché permet de créer un lien de confiance entre l'utilisateur et le chargé d'insertion référent. Il sert d'« accroche », favorisant ainsi l'appropriation de l'accompagnement proposé.

Au fur et à mesure, les rendez-vous s'espacent, toutes les 4 à 5 semaines, en fonction de l'avancée des démarches, des besoins et de l'autonomie de l'utilisateur. Par exemple, si un délai d'entrée en stage dans un ESAT est plus ou moins long, il nous semble indispensable de maintenir un lien avec l'utilisateur, par un

rendez vous ou par téléphone, cela, en fonction des besoins de chacun. Cela permet de ne pas passer à côté d'éventuel besoin émergent.  
Pour autant, le lien avec les autres professionnels peut amener l'utilisateur à être présent de façon plus soutenue au sein de Delta insertion.

### 1ère rencontre de l'usager avec le Chargé d'Insertion Référent, début de l'accompagnement.



- Présentation de l'accompagnement.
- Relecture et explication des différents documents transmis par le Chef de Service à l'usager : Règlement de Fonctionnement, Charte des Droits et Libertés et Livret d'Accueil.
- Lecture, explication et signature du DIPEC, en deux exemplaires.
- Positionnement du prochain rdv.

### L'Accompagnement de l'Usager dans son projet d'Intégrer une Entreprise.



- **Cette prise en charge se déroule en 3 étapes :**
- Validation du Projet Professionnel
- Recherche d'Emploi
- Maintien dans l'Emploi
- **A chacune de ces étapes le PPI est réévalué et de nouveaux objectifs sont formulés avec l'usager.**
- **Avec le Chargé d'Insertion :** Les rdv, sont dans un premier temps sur un rythme rapproché, toutes les 3 semaines.
- Le Projet Personnalisé Individualisé "PPI" de l'Usager est fait dans les 6 mois du début de sa prise en charge, il sera révisé au moins une fois par an sur une période de 5 ans. L'élaboration du PPI se fait en étroite collaboration avec l'usager.
- Mise en place des différentes stratégies pour atteindre les objectifs établis dans le PPI
- Au fur et à mesure de la prise en charge, les rdv passent sur un rythme plus étendu, toutes les 4 à 5 semaines.
- **En fonction de la demande, avec la psychologue :** Mise en place d'un suivi et orientation vers les services de soins extérieurs si nécessaire.
- Lien avec les différents acteurs de la santé existants, dans le cas où le chargé d'insertion constate une difficulté ou souffrance pouvant être liée à son handicap.
- **En fonction de la demande, avec la CESF :** Mise en place d'une action sociale, permettant de répondre à une demande ou un besoin concernant, par exemple, le renouvellement de la MDPH, un soutien budgétaire, une problématique liée au logement...
- Orientation vers les services appropriés d'aide sociale : CCAS, AS de secteur, SAVS...

### Moyens pour faire aboutir le PPI :



- Elaboration en co-construction avec l'usager du PPI
- Analyse des différentes difficultés de l'usager dans la mise en oeuvre de son PPI
- Accompagnement et soutien sur le plan social, si besoin, orientation vers la CESF pour répondre à des demandes ponctuelles, appui à moyen terme.
- Recueil des difficultés et/ou problématiques liées au handicap, si besoin, orientation vers la psychologue pour un appui.
- Elaboration de la candidature (CV et lettre de motivation)
- Recherche de stages en Entreprise
- Prospection de postes en Entreprise
- Accompagnement physique dans le cadre des rdv avec les Entreprises, les évaluations de fin de stage ou périodes d'essai ou signature de contrat de travail

### Réunion d'équipe hebdomadaire :



- Organisation de synthèses
- Point régulier sur les situations, permettant un regard collégial sur l'avancée de la situation de l'usager et de ses éventuelles problématiques entravant son PPI.
- Questionnements et réflexions sur les points de vigilance à avoir en rapport à la situation de l'usager.

### Fin de DIPEC, plusieurs éventualités.

## Durée de l'accompagnement

Accompagnement d'une durée de 5 ans séquencée en trois parties pouvant être modulées

- Validation du projet professionnel : un an : Les outils à la disposition des chargés d'insertion afin d'aboutir à l'intégration en entreprise par l'utilisateur, sont les bilans de compétences, les stages, les mises à disposition en entreprise en lien avec l'ESAT qui signe les conventions ou les contrats de mises à disposition. Cela implique également un travail de préparation sur les avantages et les inconvénients liés à un statut de travailleur handicapé en milieu ordinaire, la définition des secteurs, des emplois et des profils de poste souhaités et pertinents, l'accès aux techniques de recherche d'emploi (élaboration d'un CV, de différentes lettres de motivation, de simulations d'entretien d'embauche...).
- Recherche d'emploi : un à deux ans : Elle est réalisée par le chargé d'insertion qui assure un travail de prospection et de sensibilisation des entreprises en parallèle des recherches qu'effectue l'utilisateur.
- Suivi dans l'emploi : deux à trois ans : lorsque le travailleur handicapé devient salarié dans une entreprise, un suivi est proposé par le biais de rencontres avec l'utilisateur seul, avec l'utilisateur et son responsable dans l'entreprise. L'objectif est de permettre une intégration satisfaisante dans l'entreprise et sur le poste en anticipant les problèmes éventuels afin d'éviter une dégradation des conditions de travail, voire une rupture. Le chargé d'insertion apporte son soutien à la personne en situation de handicap et aux interlocuteurs de l'entreprise.

## **8.2 Les dispositifs concernant les professionnels**

L'objectif de ces dispositifs correspond à la capacité du service à assurer une cohérence et une continuité dans les prestations d'accompagnement.

### **8.2.1 La gestion des moyens humains**

L'équipe pluridisciplinaire est constituée de :

- 5 chargés d'insertion
- 1 psychologue clinicienne
- 1 conseillère en économie sociale et familiale
- 1 assistante administrative
- 1 chef de service (recrutement futur)
- 1 directrice

Tous les membres de l'équipe travaillent à temps plein sauf la directrice qui est à temps partiel et qui assure également la responsabilité du Pôle Réadaptation Insertion. (annexe : organigramme)

D'autres postes sont mutualisés au niveau associatif :

- 1 assistante de gestion
- 1 comptable

Un psychologue, professionnel extérieur, intervient une fois par mois pour animer des séances d'analyse des pratiques.

La répartition de la charge de travail pour les chargés d'insertion, la psychologue et la conseillère en économie sociale et familiale, importante au regard des prestations proposées est la suivante :

- 5 chargés d'insertion (5 ETP) qui accompagnent chacun 36 usagers

- 26 usagers sur la PAVESAT (pour un total de 130 personnes accueillies sur la PAVESAT)
- 10 usagers sur la PAVE (pour un total de 50 personnes accueillies sur la PAVE)
- 1 psychologue (1ETP) susceptible d'accompagner selon les besoins :
  - 50 personnes sur la PAVE
  - 130 personnes sur la PAVESAT

Répartition du temps de travail : 80% sur Pavesat et 20% sur Pave

- 1 Conseillère en Economie Sociale et Familiale (1 ETP) susceptible d'accompagner selon les besoins :
  - 50 personnes sur la PAVE
  - 130 personnes sur la PAVESAT

Répartition du temps de travail : 70% sur Pavesat et 30% sur Pave

### 8.2.1.1 - La gestion des moyens humains en lien avec la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences)

#### 8.2.1.1.1 - Les différents entretiens

La loi du 24 novembre 2009 a pour objectif de rénover profondément le système de la formation professionnelle et d'en faire un outil au service de l'employabilité des salariés. A ce titre, la loi instaure un certain nombre de rendez-vous et d'étapes, permettant à l'employeur et au salarié de faire le point sur les besoins en matière professionnelle et d'offrir aux salariés des possibilités de formation. « Pour lui permettre d'être acteur dans son évolution professionnelle, tout salarié ayant au moins deux années d'activité dans une même entreprise, bénéficie au minimum tous les deux ans, d'un entretien professionnel réalisé sur le temps de travail » (article 1-1-1 de l'avenant du 8 juillet 2004) dans un double objectif : apprécier le travail fourni et échanger sur les objectifs à atteindre.

**L'Entretien Annuel de Progrès professionnel (EAPP)** est mis en place dans le cadre de l'Association.

Chaque collaborateur bénéficie d'un EAPP avec son N+1. Il sert à apprécier les réalisations professionnelles, à rechercher des axes de progrès et à prendre des décisions. C'est un espace de dialogue formalisé avec une grille et un support d'entretien.

La déclinaison des objectifs principaux de cet entretien sont les suivants : évaluer et valoriser les missions, les réalisations professionnelles – proposer des axes d'amélioration et définir leurs échéances – actualiser et anticiper les évolutions du métier – faire exprimer des demandes de formation, les souhaits d'évolution.

Le 4ème volet de la grille de l'EAPP, portant sur les souhaits individuels du collaborateur en matière de formation, d'évolution du temps de travail, de mobilité professionnelle, est transmis au service des ressources humaines, ce qui lui permet en lien avec la Direction Générale de centraliser les souhaits des salariés, de faire une application opérationnelle des négociations annuelles obligatoires, entrant également dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

Le choix du support de ces entretiens a été fait au niveau associatif pour tous les salariés, validé par le Conseil d'Administration et présenté aux Instances Représentatives du Personnel. Un guide d'entretien a été rédigé par les encadrants intermédiaires de l'Association Vivre au cours de leur « parcours manager », recherche-action d'une durée de 18 mois, dont l'objectif est de cerner le périmètre de leurs responsabilités, d'acquérir des outils de management s'appuyant sur les enjeux de l'Association et l'environnement.

#### 8.2.1.1.2 - Le document unique d'évaluation des risques professionnels et la prévention des risques psychologiques

L'association s'est dotée d'un chargé de mission Responsable Santé Sécurité Environnement qui a en charge d'apporter son aide à la mise en place de tous les documents et leurs déclinaisons dans les établissements afin d'établir le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) ou son actualisation tenant compte de l'évolution réglementaire notamment sur les risques psycho-sociaux.

Delta insertion était géré par la direction générale de l'Association avant son passage en CROSM, le DUERP relevait de cette instance. Nous devons mettre en place ce document, c'est un axe d'amélioration du projet de service comprenant la capacité de l'établissement à mettre en œuvre des dispositifs d'alerte et de formation permettant de mesurer la fatigabilité professionnelle, le risque d'usure professionnelle, en référence aux attendues de l'évaluation externe.

#### 8.2.1.2 - La gestion des moyens humains en lien avec le recrutement

##### 8.2.1.2.1 - Le recrutement

La convention collective nationale applicable est la CCN des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif, du 31 octobre 1951.

Une procédure de recrutement identifiée et formalisée existe au niveau associatif avec des outils (maquette d'offre d'emploi - DPEC (document préalable à l'établissement du contrat - modèles de contrats ...) et des modalités différenciées notamment pour l'embauche de cadres. Le recrutement des professionnels cadres est réalisé en binôme : la directrice rencontre les candidats, en sélectionne 2 ou 3 qui seront rencontrés par le N+1. Le choix est réalisé après discussion entre le directeur et le N+1. Le choix des candidats repose sur une qualification et une expérience dans la prise de poste ainsi que sur un savoir-être.

Les contrats de travail sont vus par le responsable des ressources humaines, le directeur administratif et financier au niveau budgétaire et signés par le Directeur général. Les dossiers des salariés sont rangés dans un bureau fermé à clé.

##### 8.2.1.2.2 – Procédure d'accueil des nouveaux arrivants

Le premier jour, le nouveau salarié est accueilli par la directrice, c'est l'occasion de lui transmettre différents documents concernant les salariés : contrat de travail, livret de présentation de l'Association, Projet Associatif, accords signés (pénibilité, égalité hommes-femmes, prime décentralisée...), mutuelle...et des documents concernant les usagers (document individuel de prise en charge, trame du projet personnalisé, individualisé, le règlement de fonctionnement ...). Lors de cette première journée, il est présenté à l'ensemble de l'équipe.

La nomination d'un tuteur sur une durée de 2 mois, réalisée en amont, favorise l'intégration du nouveau membre de l'équipe : explications sur la mise en œuvre de l'accompagnement, entretiens en binôme avec quelques usagers (avec leur accord)... Un temps de rencontre avec la directrice est organisé à la fin de la période d'essai.

L'Association Vivre organise tous les ans une réunion nommée « accueil nouveaux collaborateurs » animée par le Président de l'Association et le conseil stratégique de développement, composée du directeur général, ses 2 adjoints, le directeur administratif et financier, le responsable des ressources humaines, la contrôleur de gestion, l'assistante de direction. L'objectif de cette réunion est la connaissance de l'Association, ses valeurs, son projet, ses établissements et missions, son inscription dans le territoire et les enjeux actuels. Chaque nouveau collaborateur se présente et décline sa fonction. Après un temps de questions-réponses, un « pot d'accueil » favorise la poursuite des échanges entre professionnels qui optimise le sentiment d'appartenance non pas seulement à un établissement mais à une association.

##### 8.2.1.2.3 - Procédure d'accueil des stagiaires inscrits dans un cursus de formation

Le regard extérieur par les stagiaires est essentiel dans la prise en charge des usagers et du fonctionnement de l'établissement.

Par manque de financement, nous ne pouvons accueillir des stagiaires sur une longue durée, la réglementation nous impose de rémunérer les stagiaires qui souhaitent un stage supérieur à 2 mois. Le stagiaire est accompagné par un référent de stage, professionnel de l'équipe. Une convention de stage avec le centre de formation est signée. Le stagiaire participe à la vie institutionnelle, aux actions proposées aux usagers (avec leur accord). Les questionnements des stagiaires sont encouragés ainsi que les retours qu'ils peuvent faire à la fin de leur stage. Un bilan de stage est effectué avec son référent lors d'un entretien individuel, le stagiaire est invité à la fin de son stage, à redonner en réunion d'équipe ce qu'il a vécu, perçu dans le fonctionnement, ses progrès dans la compréhension et la réalité de la fonction qu'il occupera après sa formation. La référente professionnelle de Delta insertion peut être sollicitée par les organismes de formation, les universités pour les soutenances de mémoire.

Les dossiers des stagiaires sont rangés dans une armoire fermée à clé.

### **8.2.2 - L'organisation des temps institutionnels**

Chaque membre de l'équipe a un rôle spécifique mais c'est l'ensemble de l'équipe qui porte les prestations proposées.

2 réunions hebdomadaires sont instituées où tous les professionnels sont présents :

- *Une réunion de service* : 1 heure, c'est le moment de partager des informations sur le fonctionnement de l'établissement, sur le pôle de compétence, sur l'association, sur l'environnement, sur les propositions de rencontres collectives avec des partenaires... Un ordre du jour est établi, il est accessible sur un réseau commun informatique, cette organisation permet à toute l'équipe de visualiser les sujets abordés tout au long de l'année et d'inscrire un sujet qu'elle souhaite aborder. Un cahier de réunion retrace les échanges, les décisions prises. L'assistante administrative assure la prise de notes.
- *Une réunion d'équipe* : 4 heures, c'est un temps formalisé dont l'objectif est de traiter les situations singulières des usagers. La présence de tous les salariés conduit à l'expression de points de vue différents sur les actions réalisées, sur le positionnement des usagers, l'avancée dans leur projet, le retour des échanges avec les équipes extérieures. Cela favorise l'émergence de nouvelles solutions ou d'actions dans l'accompagnement de tel ou tel usager. Ce croisement de regard est une plus-value pour les personnes que nous accompagnons, c'est un outil notamment dans le registre de la lutte contre la maltraitance. C'est une plus-value également pour les membres de l'équipe, dans la prise de distance dans l'accompagnement et dans l'acquisition ou la confirmation d'un savoir-faire et d'un savoir-être dans leurs interventions. Un ordre du jour est établi, il est accessible sur un réseau commun informatique. Cette organisation permet à toute l'équipe de visualiser les sujets abordés tout au long de l'année et d'inscrire les usagers dont elle souhaite aborder le parcours. Afin d'assurer une équité dans les temps d'échanges institutionnels consacrés à chaque usager, nous avons décidé de créer un outil retraçant le nom des usagers, leurs fréquences de passage en réunion. il est accessible sur le réseau commun informatique. Un cahier de réunion, différencié de celui de la réunion de service, retrace les échanges, les décisions prises. L'assistante administrative assure la prise de notes. Les informations inscrites sont celles utiles dans l'accompagnement de tel ou tel usager, les points de vigilance qui doivent être connus de tous, les décisions validées sur les étapes de la prestation pour chaque usager.
- *Une séance mensuelle d'analyse des pratiques professionnelles* animée par un intervenant extérieur. C'est un groupe d'expression à destination de l'équipe et en l'absence de la direction.
- *Des temps d'échanges ponctuels* : ils sont consacrés à la mise en place ou la révision d'outils nécessaires à la production des documents institutionnels, à notre action d'accompagnement (outils pour communiquer les remontées de nos suivis à la CDAPH, notre prescripteur, à l'actualisation du projet de service, rencontres avec des partenaires extérieurs.)

### 8.2.2.1 - La communication interne à l'institution et les supports

#### 8.2.2.1.1 - La communication interne à l'établissement

- **Chaque salarié** a une **adresse mail** professionnelle, lui permettant de communiquer en interne au sein de l'établissement, mais aussi au sein du réseau de l'Association d'entraide Vivre.
- **Fichier commun électronique « DELTA commun »** dans lequel sont stockés tous les documents nécessaires au fonctionnement de l'établissement (comptes-rendus de réunions, ordres du jour, comptes-rendus d'activité...)
- **Les cahiers de réunion** : consultable par toute l'équipe : à son retour d'absence, un salarié lit les comptes-rendus de réunion.
- **Il existe des panneaux d'affichage** permettant de diffuser l'information (comptes rendus de DP, affichage syndicale, consignes de sécurité, règlement intérieur...) mais aussi de l'information concernant directement l'établissement (planning d'ouverture et de fermeture annuelles...) ou tous les établissements de l'association (base de remboursement des frais de formation hors pédagogiques, base de remboursement des frais de déplacement et de repas hors plan de formations, augmentation de la mutuelle associative...)

#### 8.2.2.1.2 - La communication interne à l'Association

- **Outil PAGE** : Plateforme administrative de gestion et d'économie, outil méthodologique via trois classeurs qui permettent d'appréhender l'information et le fonctionnement interne (Accords d'entreprise, fiches actions, formulaires...)
- **Le site intranet de l'Association** : Chaque collaborateur, via son adresse mail et son mot de passe peut avoir accès au site, notamment au blog, mais aussi à une rubrique d'expression libre et anonyme.
- Avec le bulletin de salaire, l'existence **d'une lettre RH**, informant le personnel sur les aspects liés à la Gestion des personnels (Congés, point sur la mutuelle, Négociation Annuelle Obligatoire, accords signés avec les IRP...)
- **La revue trimestrielle de l'Association - L'art de Vivre** : chaque salarié est encouragé à écrire et à s'exprimer
- **La réunion trimestrielle destinée à tous les salariés** : animée par le Directeur générale et le conseil stratégique de développement (CSD) qui communiquent les informations concernant les actions mises en place dans les pôles et les établissements.
- **L'Assemblée générale de l'Association** : tous les salariés sont invités à cette rencontre animé par le Conseil d'Administration et son Président. Les salariés sont encouragés à faire partager aux autres les nouvelles actions mises en œuvre dans leur établissement

#### 8.2.2.2 - Le centre « ressource »

L'établissement est abonné à des revues qui sont mis à la disposition de tous les salariés. Des articles sur le secteur médico-social (lettre de Travail social actualités, lettre d'informations de la MDPH...) qui arrivent par voie électronique sont dirigés sur les messageries des salariés.

La bibliothèque existante doit être plus fournie en ouvrages professionnels, en annuaires spécifiques,... Constitution au niveau interne d'une base de données des ESAT avec leur fonctionnement (organisation interne, prestations proposées, places disponibles) et utilisation d'une carte du département avec liste des ESAT ainsi que les ateliers proposés.

### **8.2.3 - La gestion du dossier de l'utilisateur**

Le dossier de l'utilisateur est identique qu'il soit sur la prestation PAVE ou la prestation PAVESAT. Cependant afin de distinguer ces deux prestations visuellement, nous avons décidé que les dossiers PAVE seraient de couleur bleue et les dossiers PAVESAT de couleur verte.

Chaque dossier est organisé de la manière suivante :

- *Un sous-dossier bleu nommé « documents administratifs »* : il comporte une fiche administrative donnant les informations essentielles concernant l'utilisateur, la reconnaissance de travailleur handicapé (RQTH), l'orientation milieu protégé et pour PAVE l'orientation milieu ordinaire lorsque les usagers sont devenus salariés dans une entreprise. Dans ce sous-dossier, se trouvent un exemplaire du document individuel de prise en charge (DIPEC) signé par l'utilisateur et la directrice du SISPPH Delta insertion ainsi que les différents courriers de confirmation de rendez-vous entre l'utilisateur et le chargé d'insertion référent
- *Un sous-dossier jaune nommé « accompagnement professionnel »* : il comporte les documents rédigés par les chargés d'insertion, notamment le suivi effectué tout au long de l'accompagnement ainsi que les lettres de candidatures envoyées aux ESAT accompagnées par un courrier des chargés d'insertion, les CV et les lettres de motivation.
- *Un sous-dossier orange nommé « accompagnement social »* : il comporte les documents de l'utilisateur quant à l'accompagnement social effectué par la conseillère en économie sociale et familiale

Les dossiers des usagers sur les deux prestations sont rangés dans des armoires distinctes qui se ferment à clé, armoires elles-mêmes se trouvant dans un local fermant à clé permettant ainsi de respecter la confidentialité des informations des personnes accueillies.

Les informations concernant le parcours de soins recueillies par la psychologue clinicienne sont rangées dans le bureau de cette professionnelle.

### **8.2.4 - Les différentes instances de l'établissement de représentativité des professionnels**

Les représentants du personnel sont élus au niveau du Pôle Réadaptation Insertion, ils ont la double fonction DP/CHSCT. Ils sont au nombre de 4 et une réunion a lieu mensuellement. Aucun salarié de Delta Insertion n'est représentant du personnel. Le comité d'entreprise est centralisé au niveau de l'Association et se réunit mensuellement. Les questions relevant de l'intérêt plus général de l'Association exprimées par le CE sont traitées directement par la Direction Générale. Les comptes-rendus des différentes instances sont affichés en consultation dans chaque établissement.

### **8.2.5 - Les liens avec l'organisme gestionnaire**

Des temps d'échanges formalisés sont décrits dans la partie « le mode de gouvernance » de ce projet de service.

*Des groupes de travail* sont constitués afin de créer du lien entre les salariés de l'Association VIVRE et de mutualiser des compétences sur des thèmes définis : au niveau associatif, des groupes de travail existent sur « la communication interne et externe », un comité de rédaction se réunit régulièrement pour construire la revue « l'Art de Vivre », un comité de pilotage de l'action « parcours des managers » destinée aux chefs de service, un groupe de travail a préparé les 70 ans de l'Association VIVRE sur le thème « de la gouvernance associative l'inclusion des personnes en situation de handicap »...

*Des formations mutualisées* sont proposées à l'ensemble des salariés de l'Association

## **8.2.6 Les liens avec les autres établissements de l'association**

Delta insertion est une structure du PRI – pôle réadaptation insertion – Il entretient de fait des relations avec les autres établissements du Pôle Réadaptation Insertion et des autres pôles de l'Association Vivre afin de favoriser une « continuité du parcours » ou un « parcours sans rupture ».

La complémentarité des lieux ressources de l'Association Vivre offre par sa richesse de prestations la possibilité de répondre à de nombreuses situations.

*Des groupes de travail* sont constitués afin de créer du lien entre les salariés du pôle PRI et de mutualiser des compétences sur des thèmes définis : ils ont été initiés sur le thème de « la satisfaction de l'utilisateur » avec la participation de salariés et de personnes en situation de handicap accueillies, sur « la formalisation du partenariat avec les secteurs de soins »...

*Des formations mutualisées* sont proposées au niveau du pôle PRI : 10 salariés du pôle ont bénéficié d'une formation pour devenir SST (sauveteur secouriste du travail). Tous les salariés du pôle ont été conviés à une formation sur le thème de l'autisme et les spécificités de la prise en charge de ce type de handicap.

## **8.2.7 - Les liens avec les autorités de contrôle, services de l'état**

Delta insertion est sous l'autorité de l'Agence Régionale de Santé (ARS) par le biais de sa délégation territoriale des Hauts de Seine.

Nous avons établi des liens avec les membres de l'équipe technique de la MDPH du 92 : la Directrice participe aux réunions mensuelles de l'équipe technique milieu protégé et de ce fait participe aux discussions sur l'orientation des personnes en situation de handicap.

Un reporting est adressé à la MDPH des Hauts de Seine : Ces échanges téléphoniques, par courriel ou encore par voie postale, ont pour objectif de les informer sur les personnes prises en charge par le dispositif (début et fin de prise en charge). En effet, la CDAPH oriente les personnes en situation de handicap ayant besoin d'un accompagnement pour intégrer un ESAT : sur la notification d'orientation, la CDAPH préconise DELTA INSERTION et inscrit l'adresse du service.

## **8.2.8 - La politique de formation**

Un « processus formation » est écrit au niveau associatif présentant toutes les étapes, les outils (demandes de formation, modèles de lettres de réponses, questionnaire de satisfaction, échancier...).

Chaque établissement de l'association construit ses orientations qui servent de référence pour définir les formations collectives à l'initiative de la direction et pour permettre aux salariés de mieux cibler leurs demandes de formation ou pour envisager de s'inscrire à des sessions prévues dans le cadre de la formation mutualisée inter-établissements du personnel de l'Association « Vivre ».

En parallèle de la politique de formation, des temps d'échanges et de rencontres réunissant quelques salariés ou l'ensemble des salariés sont organisés en interne à Delta insertion (exemple : rencontres avec des partenaires), dans le pôle PRI (exemple : groupe de travail sur le recueil de la satisfaction des usagers), au niveau associatif (exemples : groupe de travail sur des événements tel que les 70 ans de l'Association Vivre, groupe communication, comité de rédaction pour la revue « Art de Vivre »). C'est l'occasion pour les professionnels d'échanger sur leurs pratiques, sur les publics accueillis, leur évolution, sur les innovations, et de créer des liens optimisant le partenariat interne.

La participation à des colloques, des journées d'étude, à des visites d'autres établissements est encouragée.

Les salariés participant à un colloque, une formation, en font un retour en réunions institutionnelles afin de faire bénéficier l'ensemble de l'équipe.

### **8.2.9 - L'établissement, ressource pour l'environnement**

Dans l'arrête n°2010-067 d'autorisation d'ouverture du SISPPH Delta insertion, ce service est un lieu de ressources pour les différentes structures aidantes et un lieu d'évaluation au service de la CDAPH.

Mais Delta insertion assure le relais pour accompagner l'utilisateur vers un autre service

Pour toute personne adressée, l'évaluation consiste à la mise en place de stages de découverte en ESAT, permettant de repérer les compétences, les difficultés que la personne doit surmonter. A l'issue de cette étape, soit le stage vient confirmer l'orientation de la CDAPH, soit nous réorientons la personne vers le dispositif adapté : SAMSAH, hôpital de jour, CMP/CATTP, CSAPA, CITL...L'accompagnement devrait s'arrêter lorsque l'orientation vers un ESAT est soit prématurée, soit pas adaptée à la situation de la personne à ce moment là. Delta insertion assure le relais pour accompagner l'utilisateur vers un autre service dans l'optique d'une sécurisation du parcours au bénéfice de l'utilisateur.

## **9. LA PREVENTION DES MALTRAITANCES**

La maltraitance s'entend comme une situation de violence, d'abus, de privation ou de négligence survenant dans une configuration de dépendance d'une personne vulnérable à l'égard d'une personne en situation de pouvoir, d'autorité ou d'autonomie plus grande.

La maltraitance n'est pas un risque hypothétique et lointain mais bien un risque incontournable lorsque nous travaillons auprès de personnes vulnérables.

La prévention de la maltraitance se décline selon plusieurs actions :

- Le passage de relais pour le suivi des usagers lors des départs ou des absences du chargé d'insertion référent
- L'intervention de plusieurs professionnels dans le parcours de l'utilisateur à Delta insertion
- L'existence de temps d'échanges collectifs entre les professionnels
- L'ouverture sur l'extérieur par l'inscription à des colloques, des formations, à des échanges avec d'autres salariés de l'association ou en dehors : échanges de pratiques et distanciation par rapport aux usagers
- La mise en place d'un dispositif d'analyse des pratiques
- L'accueil de stagiaires dans le cadre de leur formation professionnelle
- Les rendez-vous d'admission avec la directrice : le cadre est posé, l'utilisateur pourra solliciter cet interlocuteur au cours de son parcours

La prévention de la maltraitance est de la responsabilité du directeur qui s'assure que tous les professionnels de l'équipe qu'elles que soient sa fonction soit conscients du risque de maltraitance dès le premier accueil téléphonique ou physique.

La présence régulière du futur chef de service permettra de protéger les salariés et les usagers, de réguler et de recadrer dans le sens du respect du droit et des personnes.

Des procédures restent à être rédigées, leurs objectifs sont de garantir des conditions positives permettant aux usagers de mener à bien leur projet par la recherche d'une solution qui les satisfait, de définir la conduite à tenir en cas d'évènements indésirables graves et de permettre également une traçabilité des faits et des démarches réalisées.

Une information est donnée aux usagers sur la notion de maltraitance. L'objectif est de leur permettre de repérer une situation de maltraitance dont il serait victime.

## 10. LA BIENTRAITANCE

La déclinaison de la bienveillance s'évalue sur la base d'actions repérées dans nos pratiques dont la première est l'existence du libre-choix de l'utilisateur guidé par les professionnels de Delta Insertion : c'est un libre-choix éclairé.

### **10.1 L'utilisateur co-auteur de son parcours**

- Accompagnement personnalisé par des entretiens individuels avec différents membres de l'équipe
- Expérimentation par l'utilisateur qui va lui permettre d'évaluer et de choisir les modalités de son parcours
- Explication des documents d'accompagnement afin que l'utilisateur en comprenne le sens avant de s'engager par une signature
- La présence du chargé d'insertion au moment des bilans des expérimentations afin de l'aider à exprimer ce qu'il en pense
- Au premier rendez-vous, présentation des prestations, explications sur le milieu protégé, sur le milieu ordinaire afin que l'utilisateur visualise l'objectif final avant de s'engager dans le parcours d'insertion. A la fin de cette rencontre, la directrice lui demande son choix ou lui propose de différer sa réponse lui permettant de réfléchir et d'en discuter avec son entourage.
- Valeur ajoutée à l'accompagnement par des contributions internes et par des contributions externes (équipes extérieures présentes dans le parcours : professionnels du secteur des soins, du social... qui sont des interlocuteurs vers qui l'utilisateur peut exprimer son questionnement sur la manière dont Delta insertion l'accompagne).

### **10.2 La qualité du lien entre professionnels et usagers**

La bienveillance dans l'accueil, dans les relations avec les usagers est un principe éthique. L'écoute active permet de donner du sens à la personne, la reformulation de la demande permet à la personne de prendre conscience de sa situation en l'aidant à définir des priorités et à mettre en action. Cette posture professionnelle se repère dans la manière d'évoquer les usagers et leurs parcours lors des réunions d'équipe. Les échanges institutionnels permettent une réflexion sur la déclinaison de ce principe dans les pratiques professionnelles.

Poser un cadre, le respecter, le faire respecter est un gage de structuration positive pour l'utilisateur.

### **10.3 Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bienveillance**

A côté des réunions institutionnelles régulières, des entretiens avec la directrice se définissent comme un soutien aux professionnels ainsi que la mise en place de séances d'analyse des pratiques. Prendre de la distance avec le quotidien, c'est aussi participer à des colloques, à des journées d'étude, à des formations.

## 11. L'APPROPRIATION DES RECOMMANDATIONS DES BONNES PRATIQUES DE L'ANESM

Un document est prévu pour classer les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM : ce classeur est consultable par tous les salariés. Ces recommandations font l'objet d'une réflexion et d'une appropriation appliquée à l'accompagnement proposé aux personnes en situation de handicap accueillies dans l'établissement. Ce document n'est pas finalisé et constitue un axe d'amélioration.

## 12. LA MISE EN ŒUVRE DES DROITS DES USAGERS (outils loi 2002-2)

Dans l'article 5 de l'arrêté d'autorisation, il est précisé que les dispositions fixées par le code de l'action sociale et des familles relatives aux établissements médico-sociaux s'appliquent à cette structure et notamment les droits des usagers, les droits et obligations des établissements.

### **12.1 Respect de la charte des droits de la personne accueillie**

#### 1°- Principe de non-discrimination :

Chaque personne est accueillie dans le respect de ses valeurs, sans jugement ni sélection aucune. L'équipe veille au respect des valeurs de neutralité, d'égalité et de probité envers chacun.

#### 2°- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté :

Chaque usager est pris dans sa globalité, tenant compte de ses capacités et de ses freins (ou points de vigilance) à l'accompagnement.

Delta Insertion assure un lien, si nécessaire, avec les institutions adaptées à chaque besoin de la personne (notamment le lien social, associatif ou culturel et les institutions de santé) et s'assure de la bonne complémentarité de l'ensemble des intervenants.

#### 3°- Droit à l'information

Chaque usager est informé de ses droits et devoirs via le « règlement de fonctionnement : droits et obligations » du service, la « charte des droits et libertés de la personne accueillie », dans son intégralité, et le document individuel de prise en charge (DIPEC), par lequel, la personne atteste avoir eu connaissance des documents précités.

- Le « règlement de fonctionnement : droits et obligations » informe concrètement l'utilisateur sur la loi 2002-2, en énumérant ses principes. Les droits des usagers sont ensuite reformulés, pour plus de clarté. Le Chargé d'Insertion veille à la bonne compréhension de chaque droit et devoir, en relisant le document avec l'utilisateur.

Ce document informe la personne accueillie sur la durée de validité du règlement, la procédure d'admission, les modalités de prises en charge (prestations dispensées, suspension ou interruption de l'accompagnement), le lieu où se déroulent les prestations.

Chaque droit et obligation de l'utilisateur sont également énumérés et explicités.

Le document est paraphé et signé par l'utilisateur.

- La charte des droits et libertés mentionnée dans la loi 2002-2, art. L.311-4 du CASF est remise en tant que document annexe et également lue avec l'utilisateur. Ce dernier est invité à poser des questions s'il le souhaite et à le partager avec son entourage familial. Axe d'amélioration : Adaptation de la Charte au public accueilli, en vue d'une simplification.
- Le D.I.P.E.C. comporte l'objet de l'accompagnement, explique le déroulement et les modalités de la prestation, indique la durée, la prise en charge financière par l'assurance maladie, les objectifs de l'accompagnement, les conditions de résiliation à l'initiative de l'utilisateur comme de la structure, les conditions de révision du document. Il récapitule les engagements des deux parties et les droits de réserve de l'établissement. Enfin, il comporte une clause de conformité signifiant l'engagement mutuel des deux parties à respecter leurs engagements. L'utilisateur reconnaît ainsi avoir eu connaissance de la charte ainsi que du règlement de fonctionnement. Le DIPEC est signé dans le mois qui suit l'admission.

- Le Projet Personnel Individualisé (P.P.I.), est signé dans le trimestre qui suit l'adhésion de l'utilisateur à la prestation. Il détermine en co-contractualisation, les objectifs socioprofessionnels à atteindre pour l'utilisateur. Le PPI est réévalué au moins une fois avant la fin du DIPEC d'un an pour le dispositif PAVESAT. Concernant le dispositif PAVE, un nouveau PPI est formalisé à chaque étape du parcours avec une réévaluation tous les 6 mois (Cf procédure de prise en charge PAVE).

Certains des objectifs peuvent nécessiter un étayage avec d'autres services médico-sociaux, sociaux ou sanitaires, ils peuvent faire l'objet d'une réorientation vers les services compétents (services sociaux ou institutions médicales).

- Le livret d'accueil présente l'établissement, les missions du SISPPH, l'équipe d'intervenants, les modalités de prise en charge, les types de prestations dispensées.

Enfin, il comporte un plan d'accès détaillé, via les transports en commun, ainsi que les horaires d'ouverture de la structure, les coordonnées internet et téléphoniques.

Dans le livret, il est indiqué à la personne, que la Charte des droits et libertés ainsi que le règlement de fonctionnement, lui seront remis.

#### 4° - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Lorsqu'une personne est reçue pour un entretien d'admission, elle est informée sur les prestations proposées et le fait que l'orientation de la CDAPH est une « préconisation », c'est-à-dire une proposition d'aide et que la personne est en droit d'accepter ou de refuser.

Le consentement éclairé est recherché en avisant la personne, à l'oral, des conditions et conséquences de l'accompagnement, notamment financières. Le professionnel qui reçoit la personne s'assure de sa bonne compréhension en lui demandant de reformuler ce qu'elle a compris et si elle a des questions quant aux informations qui lui sont délivrées.

L'adhésion de la personne est recherchée pour toute démarche proposée. La famille peut être reçue lorsqu'elle a des questions ou souhaite des informations particulières (Cf chapitre 14 – la relation avec les familles).

#### 5° - Droit à la renonciation

La personne est informée via le DIPEC, qu'elle peut renoncer à la prestation, par écrit à l'attention de la direction, en mentionnant les motifs de sa résiliation, ou en verbalisant sa demande si elle ne peut pas l'exprimer par écrit. Un courrier lui sera alors envoyé afin de lui signifier que sa parole a été entendue et qu'il est mis fin à la prise en charge, à sa demande.

#### 6° - Droit au respect des liens familiaux

Les parents et tuteurs légaux peuvent nous solliciter lorsqu'ils ont des questions ou souhaitent des informations particulières. Ils peuvent être également être reçus par l'intervenant de leurs choix (Direction, chargé d'insertion, CESF ou psychologue). Le consentement de l'utilisateur est toujours recueilli pour la rencontre avec la famille. (Cf chapitre 14 – relation avec la famille)

#### 7° - Droit à la protection

Tous les professionnels de DELTA INSERTION sont soumis au respect de la confidentialité ainsi qu'au respect des règles de sécurité.

Dans le cas où des problématiques de santé sont repérées chez l'utilisateur, il est fait une proposition de soin adapté, que la personne est libre ou non d'accepter.

#### 8° - Droit à l'autonomie

L'équipe travaille progressivement sur l'autonomie de chaque usager. L'utilisateur peut être accompagné physiquement lors de ses démarches d'insertion socioprofessionnelle, à sa demande (SAMSAH, SAVS,

ESAT, ENTREPRISES...), puis, encouragé par la suite à se rendre seul à ses rendez-vous, tout en ayant préalablement préparé les objectifs des entretiens et balisé l'itinéraire.

#### 9°- Principe de prévention et de soutien

Tout bénéficiaire a droit au soutien de l'ensemble de l'équipe.

#### 10°- Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

La liberté de chacun est respectée.

#### 11 °- Droit à la pratique religieuse

Chaque bénéficiaire est libre de sa pratique religieuse, dans la limite où il respecte la liberté de chacun des usagers de la structure, et le personnel.

#### 12 °- Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Chaque individu est respecté dans ses choix et son individualité.

### **12.2 Le livret d'accueil**

Ce document comprend plusieurs parties :

- Introduction
- Présentation l'établissement
- Nos missions
- L'équipe qui vous accompagne
- Vos premiers pas à Delta Insertion
- Les prestations d'accompagnement
- Informations pratiques : plan d'accès détaillé, horaires d'ouverture de la structure, coordonnées internet et téléphonique.

A la fin du livret, le bénéficiaire est informé que le livret sera accompagné de la Charte des droits et libertés ainsi que du règlement de fonctionnement.

Ce livret d'accueil devrait également comporter l'existence d'un conseil de la vie sociale sous une forme adaptée à la structure et au public accueilli, les informations relatives aux droits de regard, de rectification et d'opposition, au regard du traitement informatisé des données personnelles (art. 26-loi du 6/01/1978), les orientations possibles après la fin de prise en charge, le rappel des droits et devoirs et de leurs conséquences en cas de manquement, les adresses utiles : MDPH, ARS...

### **12.3 Le règlement de fonctionnement**

Ce document informe la personne accueillie sur la durée de validité du règlement, la procédure d'admission, les modalités de prises en charge (prestations dispensées, suspension ou interruption de l'accompagnement), le lieu où se déroulent les prestations. Il est valable 5 ans maximum et révisable, à ce terme.

Le règlement de fonctionnement devrait également comporter également l'accès au registre des plaintes et des satisfactions, la promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance, la liste des personnes qualifiées par le Préfet (en cas de litige). C'est un axe d'amélioration.

### **12.4 Le document individuel de prise en charge**

Le Document Individuel de Prise En Charge est conclu entre la personne et le service dans le mois qui suit l'admission. Lors de cette signature, l'usager peut être accompagné de la personne de son choix. Il précise :

- l'objet de l'accompagnement
- le déroulement et les modalités de la prestation
- la durée
- le coût pour le bénéficiaire (gratuité)
- les objectifs de l'accompagnement
- les conditions de résiliation à l'initiative de l'utilisateur comme de la structure, les conditions de révision du document
- les engagements des deux parties et les droits de réserves de l'établissement
- enfin, il comporte une clause de conformité signifiant que la signature du document implique que les deux parties s'engagent mutuellement à respecter leurs engagements et que la personne reconnaît avoir reçu la charte des droits et libertés ainsi que le règlement de fonctionnement .

Il est prévu un délai de réflexion avant la signature du DIPEC, permettant à l'utilisateur de le montrer à son entourage. A ce DIPEC, est rattaché le projet personnalisé individuel (PPI), conclu dans une période maximale de 6 mois après l'admission.

### **12.5 Le conseil de la vie sociale**

C'est la prise en compte de la parole de l'utilisateur au niveau collectif. Il n'existe pas, pour le moment, de conseil de la vie sociale ou toute autre forme de participation collective des usagers. L'équipe travaille actuellement à la possibilité de mettre en place une forme d'expression collective des usagers.

## **13. LES RELATIONS AVEC LES FAMILLES**

Le SISPPH Delta Insertion, du fait des missions qui lui sont confiées autour de l'axe d'insertion socio-professionnelle, travaille avec toute une ingénierie de réseau. Au premier chef, les ESAT et Entreprises, mais aussi les SAVS, Foyers, GEM, et les structures sanitaires. Nous essayons de prendre en compte l'ensemble de l'entourage de l'utilisateur. Cet ensemble comprend, de façon fondamentale, la famille. Celle-ci constitue parfois le seul lien autour de l'utilisateur, le seul aidant existant.

Ainsi, nous développons une approche qui se veut systémique. Travailler sous l'angle des interactions systémiques consiste à reconnaître que le groupe familial constitue une unité sociale indéniable. Comme nous avons pu l'observer dans la partie population (Cf Chapitre 4), plus de la moitié de notre public est hébergée chez la famille et nous constatons que nombreuses sont les familles à nous solliciter.

### **L'efficience du partenariat avec les familles, repose sur les principes suivants :**

- A toute sollicitation de la famille, une réponse lui est garantie (la rencontre dans nos locaux est privilégiée - mais la réponse peut se faire, à défaut, sous forme de courrier ou de contact téléphonique).
- L'accueil de la famille se fait toujours après l'accord de l'utilisateur et en présence de l'utilisateur.
- Une souplesse de l'échange est privilégiée : il n'y a pas d'interlocuteur préétabli pour les familles de façon systématique : cela peut être le directeur, le chef de service, le chargé d'insertion, la psychologue ou la référente sociale, toutes les combinaisons étant possibles dans la mesure où les interventions ont été pensées, parlées en réunion d'équipe et surtout avec l'utilisateur.
- Une nécessaire délimitation de l'espace de chacun : avec une déclinaison des temps et espaces bien représentés. Cette question est fondamentale car il s'agit de préserver l'espace qui est celui de l'utilisateur, tout en prenant en compte la nécessité qu'il y a parfois à inclure la famille pour avancer.

➤ Le respect de la confidentialité de la parole de l'utilisateur. La famille n'a pas à tout savoir sur ce qui se livre dans le cadre des entretiens individuels.

➤ L'accueil de la famille des usagers ne s'effectue pas de façon systématisée. Il s'effectue dès qu'émerge une demande des familles et/ou des usagers et lorsque nous estimons opportun de faire participer les proches (ceux qui seraient en retrait) dans l'intérêt de l'utilisateur.

Cette sollicitation mutuelle, qui pourra prendre la forme d'une collaboration, revêt plusieurs modalités :

#### **Lors de la phase d'admission sur le dispositif PAVESAT :**

Lors du premier contact, téléphonique : ce sont parfois, les parents qui prennent les renseignements d'ordre informatif quant aux missions générales de notre service. Ces renseignements sont fournis par l'assistante administrative. Celle-ci délimite son intervention au caractère informatif. Elle invite ensuite à ce que l'utilisateur (enfant ou proche du parent) nous contacte directement pour une première rencontre avec la Directrice et indique que la famille pourra être reçue après consentement de l'utilisateur.

Lors du premier entretien d'admission, lorsque les personnes sont accompagnées par leurs proches, la directrice reçoit en individuel la personne, futur usager de notre service. Après accord de ce dernier, la famille est reçue, toujours en présence de l'utilisateur.

L'admission constitue un moment clé, c'est là que débute la collaboration avec les familles. Elles sont généralement très demandeuses d'explicitation, de clarification quant à l'orientation posée par la CDAPH, ce qu'elle implique et recouvre. Elles témoignent le plus souvent d'une certaine inquiétude quant à l'avenir de leur enfant. La Directrice prend le temps nécessaire de leur fournir des informations précises sur le fonctionnement des ESAT (par exemple), sur les actions des professionnels envers les usagers, afin que les familles puissent avoir une visibilité de l'accompagnement proposé et les limites de ce dernier.

C'est aussi un moment où la famille, dans le quotidien qu'elle partage avec leur proche, peut exprimer les difficultés rencontrées et les besoins repérés chez ces derniers et qui nous permettront d'affiner notre accompagnement.

Une attention particulière est portée aux usagers hébergés par un parent vieillissant ou malade ; la question de la précarisation de l'hébergement pouvant devenir une priorité à laquelle nous devons être attentifs.

#### **Lors du suivi sur les deux prestations**

Dans les premiers temps du suivi, il est parfois nécessaire que les familles accompagnent physiquement les usagers lorsque ces derniers présentent des difficultés d'orientations spatio-temporelles. L'apprentissage du trajet domicile jusqu'à Delta peut s'avérer long et l'appui des parents (ou proches) est essentiel pour le démarrage de l'accompagnement. C'est donc avec la famille et l'utilisateur que nous organisons les rendez-vous, en fonction des disponibilités de ces derniers. Ceci, en attendant d'avoir trouvé des solutions alternatives adaptées qui pourraient autonomiser les usagers et, prenant en compte que l'énergie déployée par les proches a ses limites.

Lorsque la personne est hébergée chez la famille, nous allons au devant d'elle, lorsque nous pensons qu'un SAVS ou SAMSAH serait bénéfique pour l'utilisateur. La mise en place de ce type de structures intervenant au domicile, est conditionnée par la participation et la collaboration pleine de la famille.

Ainsi, des rencontres sont organisées avec les familles afin d'évoquer les raisons de notre proposition d'orientation, les prestations offertes par ces structures et les modalités générales d'accompagnement.

Si d'une façon générale, les familles sont en adéquation avec le projet d'insertion socioprofessionnelle, il arrive que les parents aient des attentes différentes qui interfèrent de façon substantielle la réalisation du projet.

#### Exemple d'écart entre une exigence paternelle et un projet d'insertion dans le milieu ordinaire

Ainsi avec tel parent qui incitait quasi-quotidiennement son fils, orienté en ESAT, à multiplier les candidatures et déplacements auprès des entreprises ordinaires, l'usager se plaignant d'une « pression incessante » et d'une « incompréhension » du père quant à son inactivité professionnelle. L'usager nous a donc demandé de recevoir son père afin d'évoquer ensemble la situation. Une rencontre a été organisée avec le père, l'usager, le chargé d'insertion référent et la psychologue. Cette entrevue aura permis de rassurer le père quant aux démarches entreprises par une explicitation des objectifs mais aussi des fragilités que pouvait rencontrer son fils, pour lequel le Milieu Protégé semblerait plus approprié. Cette rencontre aura eu pour effet de lever l'angoisse d'une injonction paternelle à laquelle l'usager ne pouvait répondre seul et permettre ainsi une meilleure inscription au projet élaboré.

De même, il arrive parfois, que les parents soient en désaccord avec le type d'activités souhaitées par leurs proches (selon eux, pas assez valorisantes pour leur enfant) et effectuent eux-mêmes des candidatures tout-azimut dans des activités professionnelles non désirées par leur enfant, court-circuitant le travail entrepris.

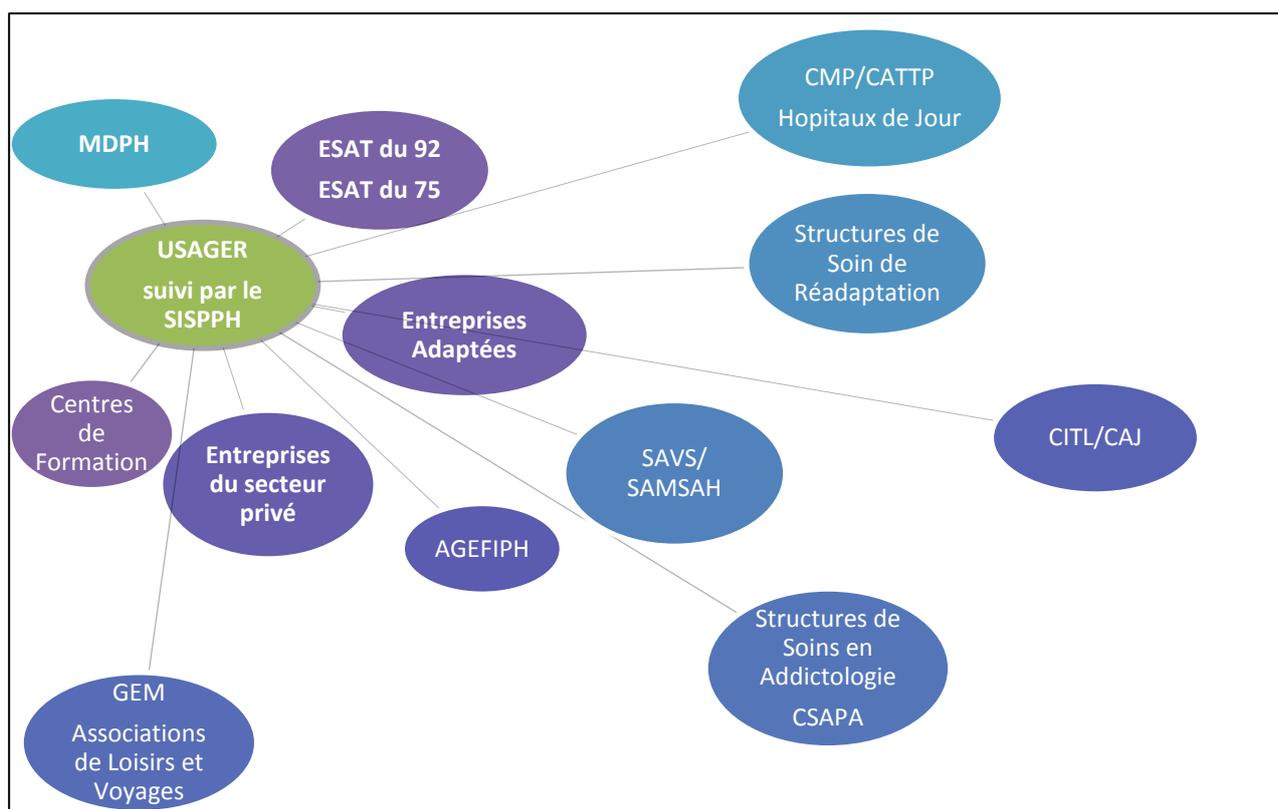
Des rencontres avec la directrice et le chargé d'insertion référent sont alors organisées afin de poser un cadre des interventions de chacun, et surtout de repositionner la parole, les souhaits de l'usager au centre du projet d'accompagnement.

## 14. LES PARTENAIRES

*« Une des valeurs identitaires de l'Association VIVRE s'attache à ce que les personnes accueillies soient considérées dans leur globalité. L'aide apportée doit tenir compte des aspects liés au handicap, aux liens établis avec l'environnement, aux aspects familiaux, au logement, aux ressources financières ainsi qu'aux capacités personnelles à développer. »*

Cet extrait du Projet Associatif 2007-2011 constitue la base du travail partenarial développé par le SISPPH Delta Insertion.

## Principaux acteurs du partenariat constitué :



### **14.1 Les partenaires institutionnels**

#### *La Maison Départementale des Personnes Handicapées*

LE SISPPH Delta Insertion participe tous les mois à la Commission des Droits et à l'Autonomie des Personnes Handicapées concernant les orientations en Milieu Protégé.

La Directrice ou le Chef de service sont systématiquement présents. Les autres membres de l'équipe (Psychologue, CESF et Chargé d'insertion) peuvent également y participer.

Les relations partenariales avec la MDPH sont développées dans la mesure où elle est notre prescripteur. Ces liens permettent une réactivité dans leurs décisions lors d'un besoin de renouvellement d'une notification ou d'une nouvelle demande (de Foyer, de SAVS, etc.) garantissant une réponse rapide pour les usagers de notre service.

Par ailleurs, un retour systématique est effectué auprès de la MDPH sur l'admission ou non d'un usager ; Elle est informée des réorientations proposées et des fins de prise en charge prononcées.

### **14.2 Les relations avec les Etablissements et Services d'Aide par le Travail**

Pour le bon fonctionnement de notre service, nous avons su créer un vrai réseau de contacts avec

- tous les ESAT des Hauts-de-Seine,
- et certains ESAT Parisiens,

Au-delà de la signature d'une lettre d'engagement avec Delta Insertion, les ESAT sont des partenaires privilégiés pour assurer notre mission d'accompagnement. En réciprocité, Delta Insertion leur permet d'assurer les entrées et les sorties des personnes en situation de handicap.

Les relations avec les ESAT sont quotidiennes et prennent la forme :

- de rencontres avec les professionnels (Directeur, Chef de service, Chargé d'insertion, Moniteurs, etc.) de l'ESAT avec ou sans l'usager
- de visites de leurs établissement avec ou sans l'usager

- d'échanges téléphoniques réguliers quant à la situation d'un usager.

Le SISPPH propose également son soutien aux ESAT, si une fin de prise en charge est prononcée après l'admission d'un usager dans leur établissement. Nous restons présents pour l'usager et l'ESAT en cas de difficultés rencontrées dans un délai de trois mois après l'admission. Nous proposons à l'ESAT de l'aider à trouver un autre établissement pour l'usager si ce dernier ne peut être maintenu au sein du leur.

#### L'organisation de rencontres collectives inter-ESAT :

- Une fois par an, Le SISPPH organise une rencontre entre Directeurs et Chef de Service de tous les ESAT des Hauts-de-Seine. Cette rencontre est animée par la Directrice du SISPPH. Elle présente le bilan d'activité annuel et établit un échange autour des axes de développement de notre structure, des projets à venir des ESAT et des axes de consolidation du partenariat.

- Une fois par trimestre le SISPPH organise « La réunion des Référents » : il s'agit d'un échange entre les référents d'insertion de tous les ESAT des Hauts-de-Seine. Elle est animée par l'équipe de Chargés d'insertion dans le cadre d'échanges interprofessionnels.

### **14.3 Le partenariat avec les Entreprises**

#### Insertion professionnelle de l'usager

Axe important à développer au bénéfice des personnes en situation de handicap qui recherchent un emploi. Ce partenariat se concrétise par la signature d'un contrat d'intervention dans le cadre du suivi et du maintien dans l'emploi pour les travailleurs handicapés sortant des ESAT.

Le SISPPH travaille en étroite collaboration avec les entreprises du secteur privé et des entreprises adaptées (territoire Ile-de-France) par le biais de rencontres régulières (avec ou sans l'usager) physiques et téléphoniques.

L'équipe des chargés d'insertion informe les entreprises des aides à l'emploi possibles pour les travailleurs handicapés et s'assure de l'adéquation du poste au handicap de la personne. LE SISPPH intervient régulièrement au sein de l'entreprise, sur le lieu de travail de l'usager, en lien avec ses responsables et tuteurs.

#### Mécénat

Ce partenariat peut revêtir d'autres formes, notamment le financement d'actions de formations : par exemple, en 2010, une convention de partenariat avec le groupe LVMH a permis la mise en œuvre d'une formation « Estime de soi », une convention de partenariat avec IBM s'est conclue par un don d'ordinateurs.

### **14.4 L'AGEFIPH (Association pour la Gestion des Fonds pour l'Insertion professionnelle des Personnes Handicapées)**

Association gérée par les représentants des salariés, employeurs et personnes handicapées, l'AGEFIPH est investie d'une mission de service public. L'AGEFIPH apporte services, aides financières ainsi que l'appui d'un réseau de professionnels spécialisés.

Longtemps positionné en financeur secondaire du projet Delta Insertion, L'AGEFIPH est aujourd'hui un partenaire susceptible de financer des actions spécifiques.

### **14.5 Le partenariat avec les organismes de formation**

Dans le cadre de la préparation des usagers à l'insertion en Milieu Ordinaire de Travail, Delta Insertion fait appel à des organismes de formation.

Ce partenariat doit être développé pour enrichir les parcours d'insertion des personnes en situation de handicap. Nos principaux partenaires sont :

- Le centre de bilan EMERGENCE

- Le Centre de Rééducation Professionnelle (CRP),

Il s'agit de deux structures de l'Association VIVRE. Nous travaillons également avec les organismes suivants :

- Axe insertion,
- INHNI (Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel),
- ACTIONS H,
- GRETA, etc.

Une convention de formation formalise ce partenariat.

#### **14.6 Partenariat avec les structures et Médico-sociales**

L'insertion socioprofessionnelle des personnes en situation de handicap (notamment psychique) peut nécessiter un accompagnement particulièrement développé en terme de partenariat avec le secteur sanitaire et médico-social (confère chapitre 7 – prestations proposées n°13 -accompagnement vers des relais externes-)

### **15. LE RESEAU**

Le partenariat mis en œuvre avec différents secteurs (travail protégé – soins – social...) favorise l'ouverture du SISPPH Delta insertion à et sur son environnement. Ce partenariat avec ou sans formalisation nous inscrit dans un réseau territorial. D'autres services (SAIPPH – DIVA...) installés en Ile de France proposant des prestations proches ou complémentaires de celles de Delta insertion, appartiennent à ce réseau. Cet ancrage territorial est nécessaire à la fluidité des parcours adaptés aux attentes et aux besoins des usagers.

### **16. LES BENEVOLES**

Aucun bénévole n'intervient sur les prestations proposées par le SISPPH Delta insertion.

### **17. LES RELATIONS PUBLIQUES DE L'ETABLISSEMENT**

La communication externe : mailing, site internet, expo...

L'Association a créé un site internet : [www.vivre-asso.com](http://www.vivre-asso.com) : tout visiteur peut retrouver toutes les informations concernant les établissements et l'actualité de VIVRE. Une plaquette VIVRE synthétise les données émanant des établissements, consultables sur les supports propres aux établissements, disponibles sous forme papier, sur demande ou en version électronique sur le site de l'Association.

Des rapports d'activités sont rédigés tous les ans, ils sont adressés à nos partenaires, à notre financeur, à notre réseau : ils retracent les évolutions et les actions mises en place dans l'année : c'est un support de communication qui nous permet de maintenir du lien avec notre réseau, qui permet à l'environnement d'être informé des résultats obtenus dans notre mission et de l'actualité de notre établissement.

Le 4 décembre 2012, l'Association VIVRE a fêté ses 70 ans : elle a organisé une journée sur le thème « de la gouvernance associative - l'inclusion des personnes en situation de handicap ». Chaque établissement a pu préparer des panneaux, des vidéos présentant leur établissement. Chaque pôle a décliné le thème de la journée en table ronde, des salariés et des personnes en situation de handicap accueillies dans les établissements ont préparé une intervention.

## 18. LES AXES D'AMELIORATION

Au regard de l'analyse de l'existant, des axes d'amélioration se dégagent afin d'adapter et d'enrichir l'organisation, le fonctionnement, les prestations proposées et de respecter également le cadre réglementaire

### **18.1 Développement de la dimension collective des actions**

En complément de l'accompagnement individualisé, la dimension collective est un axe pertinent à offrir aux personnes accueilli : créer du lien

- *Pour la prestation PAVESAT* : avant leur admission, nous souhaitons proposer des séances collectives d'informations sur le milieu protégé : les missions d'un ESAT, les activités professionnelles proposées, le statut de travailleur handicapé et non de salarié, le contrat de soutien et d'aide par le travail, la rémunération, les aménagements éventuels de postes ou de temps de travail, les congés, la formation.

Le nombre de participants serait de 10 à 15 personnes qui bénéficieraient d'une seule séance collective. Tous les thèmes abordés seront repris avec le chargé d'insertion.

Cela permettrait de mettre en place une action évitant le temps d'attente vide. Les personnes en situation de handicap auront un premier niveau d'informations leur permettant de mieux visualiser leur avenir en milieu de travail protégé et de décider si elles souhaitent être accompagnées par Delta insertion sur cette prestation. A la fin de cette rencontre, un dossier sera remis à chaque participant contenant les informations transmises ainsi que le livret d'accueil de Delta insertion. Actuellement, lors du premier rendez-vous d'admission, la directrice vérifie l'adéquation entre la demande de la personne et l'accompagnement proposé : à la fin de la rencontre, des candidats ne souhaitent pas être accompagnés pour différentes raisons : la rémunération est trop faible, l'intégration avec d'autres personnes handicapées est refusée, le contrat de soutien et d'aide par le travail n'est pas un contrat de travail classique, un souhait de formation qualifiante ne peut être accompagné par Delta Insertion, les activités professionnelles proposées dans les ESAT ne leur conviennent pas...

Phase d'expérimentation aura lieu de juin à décembre 2013. Après évaluation, la version finale de cet outil sera intégrée dans un fonctionnement institutionnel.

Délai de réalisation, décembre 2013.

*Pour la prestation PAVE* : avant leur sortie de l'ESAT et au début de l'accompagnement par Delta Insertion, nous souhaitons mettre en place des séances collectives pour aborder la différenciation entre un ESAT et une entreprise : le changement de statut, le salaire, les relations avec les collègues, le N+1, les absences, les congés, le droit à la formation... Un programme serait établi sur 6 séances sur la première phase de l'accompagnement, soit la validation de projet. Le groupe pourrait réunir entre 8 et 10 travailleurs. Chaque thème serait abordé ensuite individuellement avec le chargé d'insertion référent. L'alternance et l'articulation entre des actions collectives et des actions individuelles seraient une valeur ajoutée dans l'accompagnement. Chaque participant aura un dossier où il pourra classer toutes les informations transmises au cours des séances.

Délai de réalisation juillet 2014.

## **18.2 Expression des usagers au niveau individuel et collectif**

La mise en œuvre d'un conseil de la vie sociale ou d'une autre forme collective d'expression favoriserait la participation et l'expression des personnes handicapées accompagnées ainsi que celle de leur famille ou tuteur et de les associer à l'élaboration d'actions les concernant.

L'élection des représentants (candidatures, éligibilité, procédure de vote...) pourrait mieux les inscrire dans la cité, un parallèle est à souligner entre l'élection des représentants et celle dans la vie en générale. Cette instance est instituée pour garantir l'expression des usagers, la prise en compte de leurs paroles et de leurs intérêts propres.

La forme de mise en place du CVS est en cours, sachant que les usagers ont peu l'occasion de se rencontrer.

Au niveau individuel, la construction d'outils de recueil de l'expression des usagers permettra de faire évoluer nos prestations et de les adapter aux résultats obtenus. Par ailleurs, chaque entretien individuel est un espace de recueil de la parole de l'utilisateur, nous sommes vigilants à noter cette parole dans les suivis d'entretien et à intervenir si besoin. Un groupe de travail sur le Pôle Réadaptation Insertion, sera mis en place d'ici à la fin d'année 2013.

Délai de réalisation décembre 2014.

## **18.3 Développement de l'axe formation à destination des usagers sur les deux prestations**

Les actions de formation peuvent être de nature différente et venir conforter un projet professionnel ou une chance supplémentaire pour obtenir un emploi : elles se répartissent selon plusieurs axes :

- formation professionnelle : formation technique en complément d'une expérience de travail exercée dans l'ESAT - sur la sécurité au travail (exemple : gestes et postures de travail)...
- formation sur les acquis Scolaires : remise à niveau des savoirs de base...
- formation sur le savoir Etre : estime de soi....
- formation sur les acquis pratiques : formation informatique leur permettant de naviguer sur internet, sur l'autonomie dans les transports en commun...
- bilan de compétences pour élaborer un projet professionnel

La mise en place d'une commission permettra d'élaborer une procédure d'accès à la formation. Cette commission sera pilotée par le chef de service qui effectuera également la recherche de financements autres que ceux accordés par notre financeur (par le biais du mécénat des entreprises, du conseil régional, du budget de formation des entreprises employeurs des salariés suivis par Delta insertion...).

Délai de réalisation Juin 2015.

## **18.4 Mise en œuvre des différents registres obligatoires**

Nous devons nous mettre en conformité sur tous ces documents :

- Le DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels y compris les risques psychosociaux) est un outil de connaissance de conditions de travail réelles, de repérage des risques professionnels et de définition des mesures de prévention.
- Le registre des incidents bénins.
- Le registre des plaintes et des satisfactions.
- Le registre des éléments indésirables.
- Le registre de traçabilité de l'élimination des déchets.
- Le registre du personnel

La mise en œuvre de ces documents nécessite des formations qui seront listées et organisées. La nomination d'un RSSE (responsable santé sécurité environnement) au sein de l'Association VIVRE nous aidera dans la mise en œuvre de cet axe d'amélioration.

Une réunion annuelle permettra de faire le bilan des éléments notés dans les registres afin de procéder à leur analyse et prévoir des actions de prévention.

Délai de réalisation décembre 2013.

### **18.5 Formalisation de la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance**

La maltraitance est un risque incontournable, consubstantiel des pratiques pour tous les professionnels au contact des personnes vulnérables, quel que soit leur métier. L'exercice de leur mission appelle donc la conscience de ce risque et la vigilance qu'elle induit. Nous devons construire un document sur la lutte contre la maltraitance prenant en compte l'axe définition de la maltraitance, les différents types de maltraitance, l'axe prévention, l'axe rédaction des procédures. Les objectifs sont de garantir des conditions positives permettant aux usagers de mener à bien leur projet par la recherche d'une solution qui les satisfait, de définir la conduite à tenir en cas d'événements indésirables graves et de permettre également une traçabilité des faits et des démarches réalisées : élaboration d'un protocole d'intervention dans le cadre d'une situation de maltraitance.

Délai de réalisation décembre 2013.

### **18.6 Développement du réseau**

#### **Rapprochement avec SHERPA, autre dispositif de l'Association VIVRE**

La mission de ce dispositif SHERPA, est similaire à celle de Delta Insertion mais dans une approche qui serait intéressant de partager : mutualiser les compétences, les savoir-faire, les partenaires, le réseau... sont une valeur ajoutée des prestations proposées au bénéfice des personnes accueillies. Un groupe de travail est déjà constitué, le démarrage devrait se faire dans les prochains mois.

#### **Rapprochement avec des dispositifs similaires à Delta insertion**

Des dispositifs sur l'Île de France se sont créés, notamment le SAIPPH sur Paris, DIVA sur le département de la Seine Saint Denis... qu'il serait intéressant de rencontrer afin d'échanger sur les missions précises, les prestations proposées ainsi que sur l'échange de pratiques professionnelles.

**Inscription et participation à des actions proposées par divers organismes** telles que le CEDIAS Ile de France afin de faire connaître Delta Insertion et d'enrichir les prestations proposées, de participer à des évaluations sur les besoins des personnes en situation de handicap sur le territoire.

Délai de réalisation décembre 2015.

### **18.7 Mise à jour des documents relatifs à la mise en œuvre des droits des usagers**

Ces documents existent et nécessitent une relecture au regard de la réglementation et des recommandations de bonnes pratiques.

Exemples :

Le livret d'accueil devra comporter en plus du contenu actuel, des informations sur l'existence d'un conseil de la vie sociale sous une forme adaptée à la structure et au public accueilli, les informations relatives au droit de regard, de rectification et d'opposition sur les le traitement informatisé des

données personnelles, le rappel des droits et devoirs et de leurs conséquences en cas de manquement, les adresses utiles (MDPH, ARS....)...

Le règlement de fonctionnement devra comporter en plus du contenu actuel, des informations sur la promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance, la liste des personnes qualifiées par le préfet...

Délai de réalisation décembre 2013.

### **18.8 Revisiter les documents de contractualisation avec les différents acteurs du parcours**

Une contractualisation existe au niveau de différents partenaires : ESAT – Entreprises – Personne suivie

- La lettre d'engagement qui officialise l'adhésion d'un ESAT du département des hauts de seine aux prestations proposées par Delta Insertion.
- La convention d'action : elle est tripartite, signée par la personne en situation de handicap, l'ESAT dont il dépend et Delta Insertion.
- Le contrat d'intervention : il est établi lorsque le travailleur handicapé est embauché par une entreprise. Il est signé par le travailleur handicapé devenu salarié, l'entreprise d'accueil et Delta Insertion. Il officialise le suivi mis en œuvre par Delta Insertion au sein de l'entreprise.
- La convention de partenariat : elle est établie dans le cadre d'une collaboration spécifique avec un partenaire, par exemple elle peut être signée avec une entreprise qui apporte un financement pour une formation délivrée aux usagers de Delta Insertion.
- L'axe d'amélioration porterait sur la redéfinition des objectifs de chaque convention, la pertinence de ces contractualisations, notamment la lettre d'engagement des ESAT : en effet, dans notre agrément, il est spécifié que Delta Insertion intervient auprès des ESAT du département des Hauts de Seine, cette lettre d'engagement ne semble plus une obligation mais elle peut comporter d'autres points intéressants à conserver. Actuellement, Delta Insertion ne peut être signataire des conventions de stage, une étude permettra de mieux comprendre les raisons de situation pouvant être un frein à l'admission dans un ESAT. A défaut, il faudrait voir la possibilité d'inscrire les coordonnées et le nom du chargé d'insertion dans les conventions de stage pour les travailleurs de la prestation PAVE, qui légitimerait l'intervention de Delta Insertion dans l'entreprise d'accueil.

Une réflexion sera menée sur l'éventualité d'une formalisation d'un partenariat avec le secteur des soins, peut être au niveau du Pôle Réadaptation Insertion et non directement avec Delta Insertion.

Délai de réalisation décembre 2017.

### **18.9 Création et développement d'une base de données des entreprises**

Delta insertion possède une base de données relative aux entreprises, base qui doit être mise à jour, complétée et alimentée par de nouveaux contacts. Cette base de données n'est pas sérieuse par domaine d'activités professionnelles, elle comporte les coordonnées succinctes des entreprises (adresse, téléphone, nom d'un responsable). D'autres informations sont intéressantes à noter (nombre de salariés, assujettissement à la réglementation relative aux personnes handicapées, sensibilisation au handicap, nom des interlocuteurs à plusieurs niveaux (responsable ressources humaines, directeur, chef d'équipe), accueils réalisés (stage, mise à disposition, embauche de travailleur handicapé)...

Au niveau de l'Association Vivre, il existe une base de données « entreprises » gérée par un autre établissement de l'Association : le Centre de Rééducation Professionnelle, le CRP VIVRE. Une utilisation

commune sur l'ensemble des établissements de l'Association VIVRE est étudiée avec des niveaux de partage des informations qui restent à être définis. Par ailleurs, l'Association a mis en place un « club entreprise VIVRE » qui est un autre moyen de fidéliser les entreprises en sollicitant leur participation. Délai de réalisation décembre 2016.

### **18.10 Développer notre centre ressources**

Une bibliothèque à destination du personnel sera installée dans la salle de réunion, lieu commun, accessible à tous les salariés. Elle sera divisée en plusieurs rubriques :

- catalogues de formation professionnelle
- ouvrages techniques
- revues spécialisées
- textes réglementaires et articles associés
- un classeur regroupant les bonnes pratiques initiées par l'ANESM mis à jour régulièrement.

Une procédure d'emprunt sera rédigée.

Délai de réalisation décembre 2016.

Une commission qualité sera créée pour évaluer le suivi des axes d'amélioration et l'évolution du projet de service.

### Echéancier des axes d'amélioration

| Thèmes   | Dates d'échéance              |
|--|-------------------------------|
| Développement de la dimension collective de nos actions<br>PAVESAT<br>PAVE                             | Décembre 2013<br>Juillet 2014 |
| Expression des usagers au niveau individuel et collectif   | Décembre 2014                 |
| Développement de l'axe formation à destination des usagers sur les deux prestations                    | Juin 2015                     |
| Mise en œuvre des différents registres obligatoires  | Décembre 2013                 |
| Formalisation de la promotion de la bienveillance et la lutte contre la maltraitance                   | Décembre 2013                 |
| Développement du réseau  | Juin 2015                     |
| Mise à jour des documents relatifs à la mise en œuvre des droits des usagers                           | Décembre 2013                 |
| Revisiter les documents de contractualisation avec les différents acteurs du parcours de l'utilisateur | Décembre 2017                 |
| Création et développement d'une base de données des entreprises  | Décembre 2016                 |
| Développer notre centre ressources   | Juin 2016                     |

Commission qualité assurant le suivi des axes d'amélioration et l'évolution du projet de service