

BILAN D'ACTIVITE

Année 2019



Pôle Ressources



Avec le soutien de :



Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020



Sommaire

1. Description du dispositif	2
1.1 Action 1- Accueil, analyse des demandes et élaboration des projets	5
Trois finalités à l'action accueil, analyse des demandes et élaboration des projets sont possibles :	8
1.2 Action 2 - Mise en œuvre du projet et préparation aux démarches	8
1.3 Action 3 - Accompagnement vers des stages, l'emploi, la formation.....	13
1.4 Action 4 - Lien avec les entreprises.....	16
2. Fonctionnement.....	18
2.1 Public	18
2.2 Comptabilisation des interventions	19
3. Résultats en chiffres sur l'année 2019	22
4. Conclusion	25

1. DESCRIPTION DU DISPOSITIF

« La Coordination : Réseau Emploi et Santé Psy » est un dispositif expérimental qui fonctionne depuis 2011. Ce dispositif est né d'une initiative conjointe de professionnels du soin et de l'insertion sur la Métropole de Montpellier. Porté par une dynamique partenariale forte, il se veut transcendant le morcellement administratif entre les acteurs de l'insertion, du soin, du médicosocial et de l'associatif. Partant du constat que les Personnes en Situation de Handicap Psychique sont désignées comme étant dans l'incapacité de soutenir les exigences des entreprises, notre défi est de travailler à leur insertion professionnelle sans critères normatifs préalables quant à l'employabilité supposée. « La Coordination » est un dispositif d'appui partenarial mobilisé dans les situations difficiles où aucune avancée dans le projet d'insertion n'a pu être trouvée. L'essence de l'action est de lier les différentes structures du secteur sanitaire, médico-social et de droit commun, afin de décroiser des services qui se heurtent à des incompatibilités (économiques, administratives, de représentations etc.). L'objectif consiste à fédérer un dispositif autour des personnes accompagnées, facilitant leur insertion socio-professionnelle et évitant les ruptures dans leur parcours. Pour ce faire, le cadre des interventions a vocation à rester souple et articulé à toutes les ressources du territoire afin de mettre du lien dans le parcours de la personne en prenant en compte la globalité de son projet de vie.

Actuellement, La Coordination bénéficie d'un financement du fond social européen (FSE depuis 2016) et de la DIRECCTE. En parallèle, l'association APSH 34 met à disposition un soutien logistique (locaux, matériel, un secrétariat) et financier. En 2020, Il a été décidé d'intégrer le dispositif de la Coordination à la plateforme Henri Wallon - Tony Lainé gérée par l'APSH34 en prenant appui sur le Pôle Ressources. La Coordination fera donc partie intégrante du Pôle Ressources en proposant une activité autour de l'insertion socio-professionnelle qui viendra en complémentarité des propositions d'activités d'insertion sociale. L'écriture du projet technique est en cours afin de formaliser l'articulation entre les dispositifs.

Les partenaires signataires

Ainsi, un travail de réseau s'est élaboré, acté par une convention partenariale signée par les différents acteurs cités. Cette convention affirme la place d'un comité partenarial de pilotage dans la conduite du projet tout en déléguant à l'association APSH 34 la gestion administrative et budgétaire du dispositif.

- ❖ APSH34 Plateforme HW TL (Association pour les Personnes en Situation de Handicap)
- ❖ CHU Montpellier
- ❖ CAP EMPLOI Via l'axe transversal de l'emploi
- ❖ POLE EMPLOI
- ❖ MDA (Maison Des Autonomies)
- ❖ USSR (Unités de soin, de suite et de Réadaptation)
- ❖ GEM (Groupe d'entraide mutuelle) Janus 34
- ❖ CDJ Gérard Blès (Centre de Jour de St Martin de Vignogoul)
- ❖ UNAFAM (L'Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques)

Les acteurs du réseau

- ❖ Secteur sanitaire : Hôpitaux, cliniques, USSR, hôpitaux de jour, médecins libéraux...
- ❖ Secteur médico-social : Associations, assistantes sociales, CCAS etc.
- ❖ Secteur de droit commun : Pôle emploi, Cap Emploi, structures et chantiers d'insertions etc.

Les missions et les objectifs

Objectifs	Missions
✓ Permettre aux personnes accompagnées de parvenir à une réponse adaptée à leur possibilité par rapport à leur insertion professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner l'élaboration du projet professionnel en tenant compte des situations de handicap, des expériences et de l'histoire de la personne - Développer la pratique de l'immersion au travail (stages en entreprise etc.) - Assurer le suivi sur la durée en entreprise sans limitation dans le temps afin d'éviter les ruptures conséquentes aux rechutes liées aux situations de handicap.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordonner les actions des partenaires au service d'une trajectoire d'insertion adaptée, tenant compte de la situation globale de la personne ✓ Prioriser les actions 	<ul style="list-style-type: none"> - Remettre en place du soin quand nécessaire - Orienter vers les dispositifs adaptés déjà existants pour ne pas se substituer - Assurer le relai à la sortie d'un dispositif si la personne est isolée et sans suivi - Faire le tri entre les interlocuteurs afin de concentrer les démarches et les référents pour éviter leur multiplication
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fédérer un réseau liant le secteur sanitaire, médico-social et de droit commun ✓ Apporter une visibilité, aux partenaires et aux personnes accompagnées, sur les actions menées par d'autres dispositifs 	<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner les partenaires afin de clarifier les situations des personnes et leur parcours (dans le but d'éviter les doublons etc.) - Faire le lien avec les médecins pour connaître les préconisations sur l'emploi ou les formations en fonction de l'état de santé de la personne
✓ Dé-stigmatiser le handicap psychique au travers d'interventions en entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir, Informer et Sensibiliser les partenaires de l'insertion

1.1 Action 1- Accueil, analyse des demandes et élaboration des projets

Objectifs de l'action

Le « travail » revêt de multiples représentations sociétales, familiales et individuelles. Des proverbes sont ancrés dans les esprits et il peut paraître évident pour certains que « *Le travail, c'est la santé !* ». Ceci peut être à l'origine d'une pression sociale à l'origine d'un sentiment de honte et de culpabilisation et entraînant une exclusion des personnes sans emploi. Les personnes en situation de handicap n'échappent pas à cette conception du travail. Les pathologies psychiatriques viennent entraver les parcours de vie. Dès la scolarité, des personnes en situation de handicap connaissent des ruptures, des exclusions et n'ont de cesse de lutter pour trouver une place dans la société. L'enjeu du travail devient alors primordial, avec souvent des pressions familiales de normalisation par l'emploi. Le travail est un enjeu identitaire fort qui ouvre des perspectives en termes d'autonomie, d'argent, de logement, d'accès à une vie sociale, amicale et amoureuse etc. En effet, l'insertion sociale est régulièrement entendue comme insertion professionnelle.

Ainsi, lorsqu'une personne vient parler de son projet professionnel, il s'agit de travailler la demande. La Coordinatrice-Psychologue identifie ce qui relève de représentations, de désirs ou de fantasmes émergeant autour du signifiant « travail ». Elle doit permettre à la personne de questionner ces éléments dans le but de déconstruire représentations et fantasmes pour laisser émerger les désirs du sujet. Les remaniements psychiques qu'engendre ce travail peuvent être douloureux ce qui nécessite un accompagnement psychique spécifique (et souvent avec la nécessité de faire le lien avec les services présents dans l'environnement social et sanitaire des personnes).

Contenu de l'action

Dans un premier temps, la Coordinatrice - Psychologue clinicienne, accueille la personne et assure la coordination des situations en faisant le lien entre les services du secteur sanitaire et social. Les personnes en situation de handicap psychique font souvent face à un morcellement qui peut mettre en difficulté une insertion professionnelle. Au début de ce travail de coordination, il est important de recueillir les éléments suivants : le parcours professionnel de la personne, son parcours de vie, son parcours sanitaire, sa situation actuelle. Ceci permet d'étayer le parcours et de repérer les professionnels présents dans la situation de la personne. Après une première rencontre, la Coordinatrice prend contact avec le service orienteur afin d'avoir des informations supplémentaires et parler de la demande de l'usager et du service. Une fois ces informations recueillies, la Coordinatrice entre en contact avec les professionnels qui sont présents autour de la situation de la personne. Cette démarche permet à la fois de recueillir des informations mais également de s'assurer d'une cohérence dans la prise en charge de la personne. Tout travail débuté avec la personne se fera en lien avec les partenaires déjà présents. La coordination et le lien restent les maîtres mots de notre service dans un but de cohérence et d'évitement des ruptures et des redondances.

Après un repérage des difficultés psychiques qui peuvent nécessiter une attention particulière avant l'emploi, la Coordinatrice priorise les actions. Si une personne est en rupture de soin ou n'a pas de logement mais est en demande d'insertion professionnelle, la Coordinatrice priorisera les actions à réaliser. La personne sera orientée vers le dispositif qui pourra répondre à sa problématique première. Ainsi, les orientations sont possibles vers les services sociaux et les associations à même de stabiliser la situation sociale, ou encore vers les établissements sanitaires si l'état de la personne n'est pas stabilisé sur le plan médical. *Exemple : Malgré l'importance de la place du travail pour la personne, il est souvent nécessaire de faire un point sur l'environnement général de cette dernière. Des situations sociales précaires concernant le logement ou des préoccupations sociales, juridiques, peuvent entraver le bon déroulement des parcours. Il s'agit alors de traiter chaque action une par une, sans précipitation, et toujours au cas par cas.*

Si la personne est prête à travailler l'élaboration d'un projet professionnel, elle le fera avec la Coordinatrice. Cela se fera par le biais d'entretiens, toujours en lien et en coordination avec les partenaires. La question du travail dans sa globalité sera abordée et élaborée : représentations du travail, place du travail dans la vie du sujet, effets et conséquences du travail sur son équilibre, désir de travail personnel ou émanant des proches, expériences précédentes, deuil du travail etc. Il s'agit d'évaluer la demande, en repérant et valorisant le désir de la personne. Le temps nécessaire sera pris, la situation globale de la personne est prise en compte pour réfléchir à cette question. Cette démarche est un préalable essentiel avant toute mise en situation professionnelle. Même si elle peut prendre du temps, elle est essentielle au bon déroulement des actions ultérieures. Cependant, si le projet est clair, que les démarches de soin sont opérantes et que la situation générale le permet, nous pouvons faire le lien avec les services de droit commun existants pour la suite du parcours (Cap Emploi, Pôle Emploi...). S'il s'avère que l'insertion professionnelle n'est pas réalisable ou pas souhaitable, la Coordinatrice accompagnera un processus psychique de « deuil du travail ».

L'élaboration d'un projet concret de formation ou de mise en situation peut alors se faire. Le lien avec les psychiatres reste à ce moment-là primordial quant à la pertinence du choix de l'orientation professionnelle : milieu ordinaire, adapté ou protégé, mais également pour évaluer le moment opportun pour débiter une activité, à mettre en adéquation avec la temporalité de la personne. Le lien avec les partenaires peut permettre une mise en situation au sein de leur service. Grâce à cette articulation, le projet professionnel sera analysé afin d'accorder au mieux la réalité du monde du travail et la réalité psychique de la personne suivie.

Les retours des services orienteurs nous permettent également de mieux comprendre les effets que peut avoir l'accompagnement par le dispositif de la Coordination. Pour certains, venir à La Coordination leur permet de remettre la question du travail à jour, de percevoir comment ils vivent cette démarche : stress, violence, crainte, réassurance, "re-narcissisation" etc. Se confronter à une première réalité peut déjà mettre en exergue les fragilités de la personne et lui permettre de continuer son travail psychique (à travers des soins), à la lumière de cette expérience.

Trois finalités à l'action accueil, analyse des demandes et élaboration des projets sont possibles :

- ✓ Une orientation vers un autre dispositif répondant aux besoins actuels de la personne (Pôle emploi, Cap Emploi, Apije, MLI etc.),
- ✓ L'acceptation de l'impossibilité d'accès à un emploi salarié, avec la possibilité de soutenir une orientation vers des organismes proposant des actions de bénévolat,
- ✓ Un relai auprès de la **Chargée de suivi** du service afin de mettre en place un accompagnement vers une expérimentation, un emploi, une formation si les autres dispositifs ne correspondent pas aux besoins de la personne.

1.2 Action 2 - Mise en œuvre du projet et préparation aux démarches

Faisant suite à l'Action n°1 : *accueil, analyse des demandes et élaboration des projets d'insertion*, un essai vers une expérimentation est validé et le relai est passé à la Chargée de suivi. L'action n°2 peut alors démarrer.

Objectifs de l'action

Les personnes que nous accueillons sont éloignées de l'emploi, il faut les amener petit à petit à renouer avec le domaine professionnel. Pour certaines d'entre elles, faire un CV, une lettre de motivation, aller à la rencontre d'un employeur sont sources d'angoisse voire sont impossibles. La Chargée de suivi travaille avec la personne à lever des freins. L'objectif est de proposer aux personnes une préparation personnalisée à la recherche de stage, à un ciblage des entreprises, à des recherches d'informations ou à des situations d'entretiens. Le travail de la Chargée de suivi est d'assurer un étayage afin que la personne puisse se saisir de cet accompagnement pour gagner en confiance et avancer de manière autonome. Parmi les outils mis en œuvre, il sera proposé des mises en situation visant l'entraînement aux démarches à venir, notamment par des répétitions et simulations d'entretiens.

Contenu de l'action

Nous accueillons des personnes qui rencontrent souvent des difficultés dans la relation à l'autre. Pour certaines, déposer un CV est une épreuve importante. Il est parfois nécessaire de reprendre les bases des modes de relation à l'autre et de leur proposer de pouvoir s'entraîner. Certaines sont diplômées et ont d'importantes capacités au niveau technique mais restent figées lors d'un entretien. Un travail de lien entre la Coordinatrice et la Chargée de suivi permet d'identifier les étapes qui peuvent être envisagées dans l'accompagnement. A chaque fois, il convient de prendre en compte le rythme de la personne. Pour accompagner les personnes dans leurs démarches, la Chargée de suivi s'appuie sur les éléments de réalité afin de travailler sur ce qui handicape la personne dans les démarches et dans le contexte de travail. Il s'agit de repérer et d'identifier les empêchements ou désavantages qui sont la conséquence de l'expression du handicap psychique chez la personne concernée. En effet, à chaque fois, il s'agit de situations différentes et singulières. L'expérimentation sera différente pour chacun : stage, formation, CDD, CDI, bénévolat ou d'autres formes de participation sociale.

1) Pour les stages

L'usager aura en amont élaboré avec la psychologue coordinatrice son projet et la nécessité de la réalisation d'un stage. Il aura également ciblé dans quel domaine il souhaite réaliser son stage. La Chargée de suivi prend le relai et propose à l'usager de chercher des lieux précis où il pourrait réaliser son stage. L'important est de rendre actrice la personne tout en la soutenant et l'aiguillant. La Chargée de suivi cadre la recherche pour que la personne se concentre sur son objectif sans s'éparpiller. Il est important que la personne ne se sente pas submergée par ses recherches au risque de s'exposer à une rechute liée à sa pathologie.

Une fois que des lieux précis ont été identifiés, il faudra au besoin, accompagner la réalisation d'un CV et d'une lettre de motivation. Ici, la Chargée de suivi accompagne à la réalisation de ces écrits restant attentive à ce qu'ils appartiennent à la personne.

La Chargée de suivi réalisera également une lettre d'accompagnement que la personne pourra donner en même temps que son CV pour signaler notre présence dans l'accompagnement et laisser la possibilité à l'entreprise de prendre contact avec nous si elle le souhaite. Nous pourrions ainsi présenter La Coordination et apporter un soutien à l'entreprise (voir fiche action n°4).

Une des difficultés pour la personne réside dans le fait de se rendre sur un lieu de stage et de déposer sa candidature (CV et Lettre de motivation). La Chargée de suivi réalise une préparation à l'entretien, par un jeu de mise en scène, pour que la personne se familiarise avec la situation. Dans la majorité des cas, la démarche d'aller déposer son CV sera réalisée par la personne elle-même, car il est important qu'elle puisse expérimenter seule cette phase et voir comment elle le vit. Lors de l'entretien suivant, la Chargée de suivi travaille sur cette action réalisée et sur le ressenti de la personne. Il faut aussi pouvoir parler de la réalité du milieu professionnel : ce n'est pas parce qu'un employeur ne retient pas la candidature de la personne pour un stage que cela remet en question le projet, ou la personne. La tâche est alors de montrer d'autres champs possibles tout en prévenant le risque d'effondrement narcissique.

Pour certaines personnes, parler de soi est une épreuve. La Chargée de suivi tente par différentes approches qu'un entretien soit possible et imaginable pour la personne (écriture, détachement ou dédramatisation, imaginer qu'on présente quelqu'un...)

Les conventions utilisées pour les stages sont celles de nos partenaires Pôle Emploi, Cap Emploi et Missions Locales: les PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel). La Chargée de suivi accompagne dans ces démarches administratives et fait le lien avec le conseiller.

2) Pour les formations

Les personnes qui souhaitent faire une formation sont orientées par la psychologue coordinatrice vers le service correspondant (Pôle Emploi, Cap Emploi, Synergie handicap...). La Chargée de suivi interviendra en lien avec les partenaires pour explorer avec la personne l'organisation de la formation : évaluation du temps de préparation entre le réveil et le départ, trajet, organisation du travail personnel. Tous ces éléments sont à prendre en

considération pour un déroulement plus serein. En effet, les personnes en situation de handicap psychique peuvent se sentir débordées et mettre en péril leur santé face à la sensation de « perdre pied ». Il est important d'étayer au maximum le contexte du stage.

3) Pour les emplois

La personne qui se dirige vers le milieu ordinaire est orientée par la Coordinatrice vers Pôle Emploi ou Cap Emploi. Elle effectue avec son conseiller les recherches d'emploi. Pendant ce temps de recherche, la Chargée de suivi est en lien avec la personne et avec l'ensemble des partenaires comme le conseiller de Pôle Emploi ou encore le médecin psychiatre. Elle sera un soutien face à ces démarches chronophages qui peuvent mettre à rude épreuve les ressources de la personne. Des rencontres sont organisées pour faire un point sur la situation, savoir comment les personnes vivent les événements et vérifier qu'elles continuent à rencontrer les professionnels du sanitaire, l'hyper mobilisation sur l'emploi générant le risque d'un abandon des autres suivis. En accord avec la personne, la Chargée de suivi renseigne le conseiller sur son parcours et peut faire le lien avec le lieu de stage précédent comme pour obtenir une lettre de recommandation.

Les personnes qui se dirigent vers le milieu protégé ne peuvent pas bénéficier de Pôle Emploi ou Cap Emploi. Un service a été créé à Montpellier pour coordonner les démarches administratives des postulants en ESAT. Ce service n'intervient pas sur le même champ que La Coordination car il n'offre pas l'accompagnement nécessaire aux personnes en situation de handicap psychique, en termes d'accompagnement personnalisé, de prise en compte des pathologies et de coordination globale. Pour les orientations en ESAT, la Chargée de suivi reçoit la personne et lui présente les différents établissements. Des demandes de stages ou d'emplois sont effectuées, les dossiers sont réalisés ensemble. La Chargée de suivi transmet en même temps que le dossier un bilan du parcours de la personne et reste joignable par l'employeur pour plus d'informations. Un accompagnement pour une rencontre avec l'ESAT est souvent réalisé. Il permet à la fois de faire le lien, de rassurer la personne et d'informer le lieu d'accueil.

4) Faire face à l'échec

L'accompagnement par la Chargée de suivi est également primordial face à un échec. La situation actuelle du monde du travail à Montpellier est complexe. Il est parfois difficile d'obtenir un stage ou un emploi. Pour certaines personnes, cette rencontre avec la réalité professionnelle est trop angoissante pour continuer. Face à ces échecs, il faut être là et soutenir ces personnes qui avaient fondé beaucoup d'espoir dans le travail. Pour beaucoup, travailler est signe de normalité, et une injonction sociale forte est renvoyée par l'entourage, notamment par les familles. Le fait de se rendre compte qu'elle n'aura pas accès au travail peut générer chez la personne un vécu dramatique. La Chargée de suivi pourra proposer à la personne une rencontre avec la Psychologue Coordinatrice pour travailler cette question. Celle-ci fera le lien avec les services sanitaires pour soutenir un « deuil du travail » momentané ou plus important. Cette étape de préparation et de candidature peut générer de l'anxiété allant jusqu'à un arrêt de la recherche. En effet, après un temps d'élaboration, la mise en contact avec la réalité est parfois trop en décalage avec leurs projections. Les personnes peuvent dans ce cas prendre le temps de se décaler, de faire une pause en prenant le temps pour y réfléchir et revenir par la suite. Parfois, un retour au soin accompagné par la Coordinatrice est nécessaire. Ces éléments sont importants dans le parcours de la personne, ils peuvent lui permettre ainsi qu'au service orienteur de travailler sur le projet de vie. Le dispositif demeure souple, adaptatif, tenant compte du rythme de chacun, sans contrainte temporelle. Cette spécificité forte du dispositif permet l'accueil de personnes qui ne trouvent par ailleurs aucune réponse.

Les relations humaines et sociales sont souvent sources d'anxiété pour les personnes en situation de handicap psychique. Il faut pouvoir les rassurer et parfois reprendre certaines bases. Il faut faire appel à des situations concrètes, à une expérimentation physique soutenue et accompagnée.

5) Vers des actions de bénévolat ou d'autres formes de participation sociale

Lorsque l'accès au travail ne se révèle pas possible pour la personne, d'autres actions ou orientations peuvent être envisagées. L'enjeu identitaire porté par la question du travail peut aussi s'exprimer dans un contexte de bénévolat, qui engage différemment la personne sans le stress lié aux questions de rentabilité ou de légitimité à l'accès au salaire.

L'accompagnement par le service de La Coordination dans ces démarches se veut personnalisé et adaptable afin de permettre aux personnes d'aller vers l'avant en se sentant soutenues.

1.3 Action 3 - Accompagnement vers des stages, l'emploi, la formation

Objectifs de l'action

L'objectif de cette action est de permettre aux personnes de vivre une expérimentation de travail de manière soutenue et accompagnée dans le but d'amener la personne demandeuse à mieux évaluer ses possibilités et ses limites. Il s'agira d'accompagner les personnes dans une expérimentation vers l'emploi par le biais de stages, de les accompagner dans la formation et enfin de les accompagner dans l'emploi et le maintien dans l'emploi en termes de soutien et de suivi de longue durée dans le but d'éviter les rechutes liées à la maladie. Ceci en maintenant la relation avec les services partenaires (Pole emploi, Cap emploi, synergie Handicap etc.).

Contenu de l'action

Les personnes qui nous sont adressées souhaitent travailler leur insertion professionnelle mais ont rencontré des ruptures, des difficultés, des impossibilités. Elles ont pu travailler, dans un premier temps, l'élaboration d'un projet puis, dans un second temps, l'apprentissage des démarches de recherche de stage ou emploi, ou activité (en étant soutenues dans leurs démarches). Dans un troisième temps, elles pourront, pour certaines, avoir obtenu un stage ou un emploi qui leur permettra de remettre un pied dans le monde du travail tout en étant soutenues par le service de La Coordination.

La personne pourra pendant son expérimentation être soutenue de plusieurs façons, à sa demande ou à celle du tuteur de stage, formateur ou employeur. A la demande de la personne, notre présence peut ne pas être signalée.

- **Rencontre entre la Chargée de suivi et l'employeur/formateur/tuteur** : une rencontre initiale a lieu pour présenter le service, expliquer la présence de l'accompagnement et parler de la personne qui va venir s'expérimenter. Nous avons pu remarquer que l'accompagnement rassurait l'employeur qui accepte parfois un stage à cette condition-là afin de ne pas se sentir seul et démuni. La Chargée de suivi peut rassurer le tuteur, notamment en cas d'échec. En effet, certains tuteurs ressentent de la culpabilité si le stage ne se passe pas comme prévu. Il faut alors pouvoir leur dire que la personne s'expérimente et qu'il y a de nombreux éléments à prendre en compte. Pour d'autres, l'envie de donner sa chance est là mais ils ont peur de ne pas savoir faire, de ne pas être à la hauteur face à des idées reçues sur le handicap psychique. La Chargée de suivi va alors parler à la fois du handicap psychique en général mais surtout de la personne afin d'en dédramatiser les enjeux. Elle expliquera les difficultés auxquelles la personne peut faire face et comment l'accueillir dans de bonnes conditions. Elle rassurera aussi l'employeur sur le fait qu'il n'y a pas d'obligation de réussite de stage, que celui-ci peut être interrompu tout en précisant que toute expérience est utile pour éclaircir et faire avancer la question de l'insertion pour la personne.
- **Présence à l'entretien** : La Chargée de suivi peut être présente lors du premier entretien afin de faire lien. Il est cependant important que la personne puisse parler d'elle voire-même se retrouver seule afin d'expérimenter l'entretien.
- **Présentation du handicap psychique** : Il peut être demandé par certaines entreprises une présentation, une information sur le handicap psychique. Cela a déjà été réalisé avec comme support une présentation assistée sur ordinateur sur les points délicats que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap psychique dans le cadre spécifique du travail. Un dialogue s'en suit. Il est important à ce moment-là de dé-stigmatiser le handicap psychique qui souffre de nombreux *a priori*. Par cette action, La Coordination défend le principe d'égalité des chances et de non-discrimination.
- **Présence de la Chargée de suivi** : Il est indiqué à la personne accompagnée et à l'employeur, la mobilisation possible de la Chargée de suivi. En effet, l'une des parties peut joindre le service dans la journée pour toute question ou problématique. La Chargée de suivi peut se rendre sur place si cela est demandé pour faire le lien ou servir de tiers pour dissiper un malentendu, un désaccord ou une incompréhension. Par ailleurs, la Chargée

de suivi est présente pour les bilans de stage. Un support de document "bilan de stage" a été élaboré permettant une double évaluation : d'une part, l'autoévaluation par le stagiaire lui-même et d'autre part, l'évaluation du lieu de stage réalisée par le tuteur de stage.

- **Soutien** : Pendant toute la durée de l'expérimentation, la Chargée de suivi est régulièrement en lien avec le stagiaire. Des temps d'appels sont réalisés le soir en fonction des horaires de chacun afin de pouvoir parler du travail, de ce qui se passe, des relations avec les collègues et la hiérarchie. Les stagiaires peuvent également appeler la Coordinatrice pendant leur temps de pause pour exposer une situation qui vient de se passer, avoir un avis, dédramatiser parfois ou mieux en comprendre les enjeux. Les personnes accueillies sont souvent isolées, il est important qu'elles puissent rapporter les événements positifs afin de les partager, de les mettre en lumière et d'en faire des points d'appui ultérieurs.
- **Lien, partenariats** : Pendant l'expérimentation, le travail de lien et de partenariat reste effectif avec tous les professionnels autour de la situation. Il est important d'avoir les avis de tous et de recueillir les diverses versions afin de s'assurer du bien-être de la personne dans cette période délicate. Notamment, en signalant à l'équipe soignante nos doutes sur l'état de santé d'une personne qui, par exemple, serait trop stressée.
- **Demande de rendez-vous avec la psychologue coordinatrice** : Pendant toute la durée de l'expérimentation, des points auront lieu avec la psychologue coordinatrice. Ce sera l'occasion d'un retour sur l'expérience en cours mise en lien avec ce qui avait été travaillé en amont. La psychologue coordinatrice s'assurera à ce moment-là que la santé psychique de la personne ne soit pas trop mise à mal par l'expérience.
- **Continuité du suivi** : Le suivi se fera tout au long de l'expérimentation de la personne. C'est-à-dire que ce soit un stage, un CDD, un CDI ou une action de bénévolat, le service accompagnera et soutiendra la personne. Petit à petit, si tout se passe bien, le service sera moins présent mais la personne pourra y faire appel si elle en ressent le besoin. Ainsi, le service assure un "filet", une veille de sécurité dans la durée.

1.4 Action 4 - Lien avec les entreprises

Objectifs de l'action

1) Démarcher, présenter le dispositif et l'utilisateur

Il s'agit de trouver une entreprise acceptant les stagiaires. Pour cela, il faut, dans un premier temps, présenter le sens et les modalités opératoires du dispositif. Le plus souvent, cette étape passe par une information sur la question du handicap psychique. Dans un second temps, nous présentons la personne qui souhaite faire un stage dans l'entreprise. Avec l'accord de la personne concernée, il peut être parlé de sa pathologie et de ses conséquences en termes de handicap et d'empêchements.

2) Soutenir l'entreprise

Il s'agit de sécuriser l'entreprise dans sa capacité d'accueil de la personne en situation de handicap. Pour cela, La Coordination s'affirme comme mobilisable à tout moment pour toute question ayant trait au déroulement du stage ou de l'emploi, et ce de façon durable. Des médiations sont mises en œuvre lorsque des situations complexes se présentent.

3) Dé-stigmatiser

De façon transversale et générale, la communication avec les entreprises vise la clarté sur la réalité du handicap psychique, la valorisation des capacités d'accueil de l'entreprise, la réassurance et la levée des préjugés.

Contenu de l'action

1) Démarchages, présentation du dispositif et de l'utilisateur

Pour les stages ayant lieu en milieu ordinaire, en fonction du projet de la personne, nous ciblons les entreprises à contacter en fonction du projet établi. Pour certaines personnes qui présentent des difficultés importantes pour se présenter, nous accompagnons entièrement la démarche. Pour les personnes

en capacité de faire la première démarche de façon autonome, l'intervention de La Coordination se fait dans un deuxième temps. Dans tous les cas, le service offre un soutien aux démarches administratives du stage par le biais d'une convention.

Exemple de démarche :

- Contact téléphonique de la Chargée de suivi avec le référent handicap de l'entreprise
- Rencontre avec cette personne, présence à la réunion avec les ressources humaines et la direction pour présenter le service et expliquer le projet de stage
- A la demande de l'entreprise, présentation globale du service et de l'usager aux différents chefs de service de l'entreprise.
- Après un délai d'attente de six mois, en restant en lien avec la référente handicap, contact avec un chef de service qui a donné son accord pour l'accueil du stagiaire.
- Contact avec la tutrice de stage et mise en relation avec l'usager.

2) Soutien à l'entreprise

La Chargée de suivi joue un rôle de soutien auprès des usagers mais également auprès des lieux d'expérimentation. En effet, le handicap psychique, dans tout ce qu'il peut amener comme stéréotypes "refroidit" souvent les entreprises dans leur volonté de les prendre en stage ou en emploi. Il est important de pouvoir leur amener un soutien et des outils pour se sentir en capacité d'accueillir.

Tout au long de l'expérimentation, l'employeur a la possibilité de se saisir du dispositif pour toute question ou demande complémentaire. Cette fonction de conseil et de soutien est une garantie indispensable pour que l'employeur puisse se lancer dans ce type d'accueil.

Face à une situation de difficulté, la Chargée de suivi joue un rôle de médiation. Il s'agit alors d'œuvrer à la fluidification de l'échange, de rassurer les deux parties, de clarifier les points qui posent problème et de rechercher pour chacun de ces problèmes des solutions simples. Il est important d'identifier, de nommer et, si possible, de traiter ces points problématiques. Ce travail permet de prévenir le risque de cristallisation sur une représentation négative de la personne dans son entièreté. Par exemple, le stagiaire qui intègre mal ses changements corporels suite à une perte de poids et qui perd son

pantalon car il ne parvient pas, sans aide extérieure, à adapter sa tenue vestimentaire, peut donner lieu à un rejet ou à une mauvaise interprétation de l'environnement. Le rapport au corps chez la personne psychotique induit souvent ce type de difficulté particulière dans le ressenti de son propre corps.

3) Travail de dé-stigmatisation

De façon transversale, dans toutes les étapes de l'accompagnement, La Coordination œuvre en faveur d'une évolution des représentations sur les qualités des personnes en situation de handicap psychique, et notamment sur leurs potentialités dans le champ professionnel. Il s'agit d'humaniser les représentations, en s'appuyant sur des illustrations très concrètes, et en faisant le lien avec le fait que chaque humain a des fragilités plus ou moins importantes ou invalidantes et « qu'il n'est d'humain sans qualité ». Dans la pratique, nous notons qu'il est souvent utile de recadrer ce qui peut être entendu dans les médias ou dans les lieux communs que ceux-ci véhiculent.

2. FONCTIONNEMENT

2.1 Public

Sur l'année 2019, nous avons reçu **20 nouvelles personnes**. Soit 11 personnes de moins que l'an dernier. (En 2018, nous avions 12 personnes en plus que l'année 2017). Ceci peut s'expliquer en partie par le développement de 2 nouvelles entités autour de l'insertion avec lesquelles nous pouvons travailler en complémentarité : L'emploi accompagné du côté du médico-social et le centre Jean Minvielle du côté du sanitaire.

Cependant, nous ajoutons à ces nouvelles arrivées, les personnes que nous suivions déjà et que nous continuons de voir en 2019. Sur l'année 2019, nous avons rencontré un total de **90 personnes (soit 16 de moins que 2018)**. Il y a donc 70 personnes qui sont arrivées avant 2019 et que nous continuons de rencontrer. Les données qui vont suivre font état de ces **90 personnes**.

2.2 Comptabilisation des interventions

Au quotidien, la Coordinatrice d'Insertion et la Chargée de suivi utilisent un système d'information qui leur permet par la suite de comptabiliser les interventions. Le système d'information « Evallon » mis à disposition par l'APSH 34, permet une gestion informatisée des informations habituelles liées à l'accompagnement : cahier de liaison, dossier des usagers, communication interne. Ce système permet notamment un suivi précis et une traçabilité des actions conduites. Il offre un support à une évaluation quantitative.

Afin de représenter la répartition du travail d'accueil et d'accompagnement, les données en terme de nombre et de temps ont été relevées pour l'équipe de « La Coordination » - Réseau Emploi et Santé Psy sur l'année 2019 :

Type d'interventions	Nombres	Temps passé
Accueil usagers (au service, entretiens, premier rendez-vous ou suivi en stage ou en emploi...)	482 interventions	413 heures
Contact usagers (téléphone, prise de rdv, suivi, soutien, démarches, nouvelles...)	408 interventions	98 heures

Contact partenaires (téléphone pour partenariat, rendez-vous avec services extérieurs, renseignements, avec suivi en stages ou en emploi, informations, prise de rdv...	250 interventions	56 heures
Accueil nouveaux partenaires (dans nos locaux)	1 intervention	1 heure
RDV Extérieurs (pour rencontrer des partenaires, discuter des situations des usagers, accompagner vers un lieu de stage ou d'emploi, se rendre à des bilans de stage etc., accompagner les usagers autour de l'expérimentation)	190 interventions	211 heures
Contact terrain professionnel (réunions, rencontres, échanges avec des terrains professionnels tel que les ESATs et les Entreprises. Soit pour venir parler de notre service soit si une personne est en stage ou en emploi)	132 interventions	35 heures
Réunions (Réunions hebdomadaires de l'équipe avec ou sans un membre du Comité Technique) et Réunions avec des partenaires	62	92 heures
Comité technique et Comité de Pilotage	12 interventions	27 heures
Administratif (enregistrements des dossiers, bilans d'activités, évaluations, dossiers de demande de subvention, création d'outils de travail etc.)	217 interventions	477 heures

Synthèses/courriers	27 interventions	22 heures
Autres (Obligations institutionnelles, formations, questions relatives au matériel, RDV médecine du travail etc.)	19 interventions	70 heures

Concernant les interventions, nous pouvons ajouter à ce tableau les communications téléphoniques. En effet, la chargée de suivi ainsi que la coordinatrice ont comme outil, un téléphone portable qui leur permet d'échanger plus facilement avec les usagers ou les structures. En effet, certains appels peuvent avoir lieu lors d'un déplacement. Par ailleurs, les échanges par SMS sont très fréquents. Ils permettent pour certains usagers qui ne sont pas à l'aise au téléphone d'échanger rapidement sur un sujet qui les préoccupe. Le SMS permet également de marquer une « prise de nouvelles » ou des encouragements rapides, sans avoir à déranger la personne, et qu'elle peut lire à toute heure. Les usagers semblent apprécier cette pratique au vu des retours que nous avons obtenus.

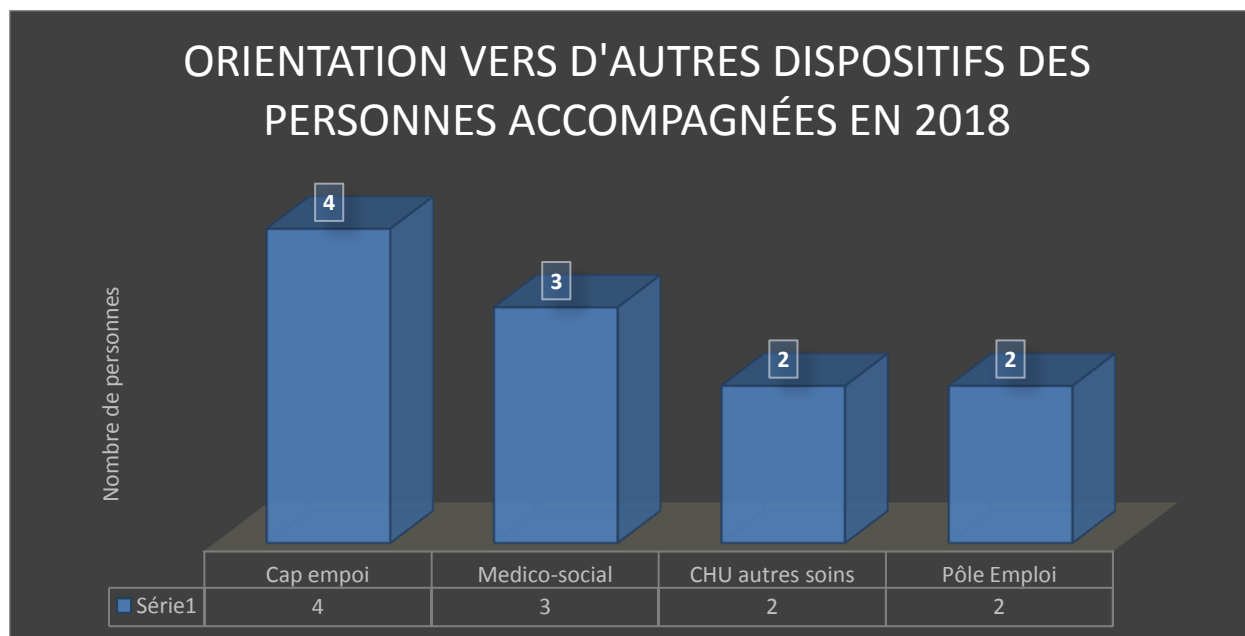
Concernant le travail administratif, il est à noter que l'équipe ne dispose pas de temps de secrétariat pour les enregistrements de dossiers, courriers, etc. Par ailleurs, la création de plaquettes et autres documents relatifs au dispositif sont à la charge de l'équipe qui passe du temps à l'élaboration d'outils. De plus, de nombreuses tâches administratives empiètent sur le temps dédié à l'accompagnement des usagers (demandes de subventions, rédaction de bilans, etc.) . Il y a des périodes de l'année où l'équipe est moins disponible. Le temps administratif représente environ 20% sur une année pour les deux salariés du service.

3. RESULTATS EN CHIFFRES SUR L'ANNEE 2019

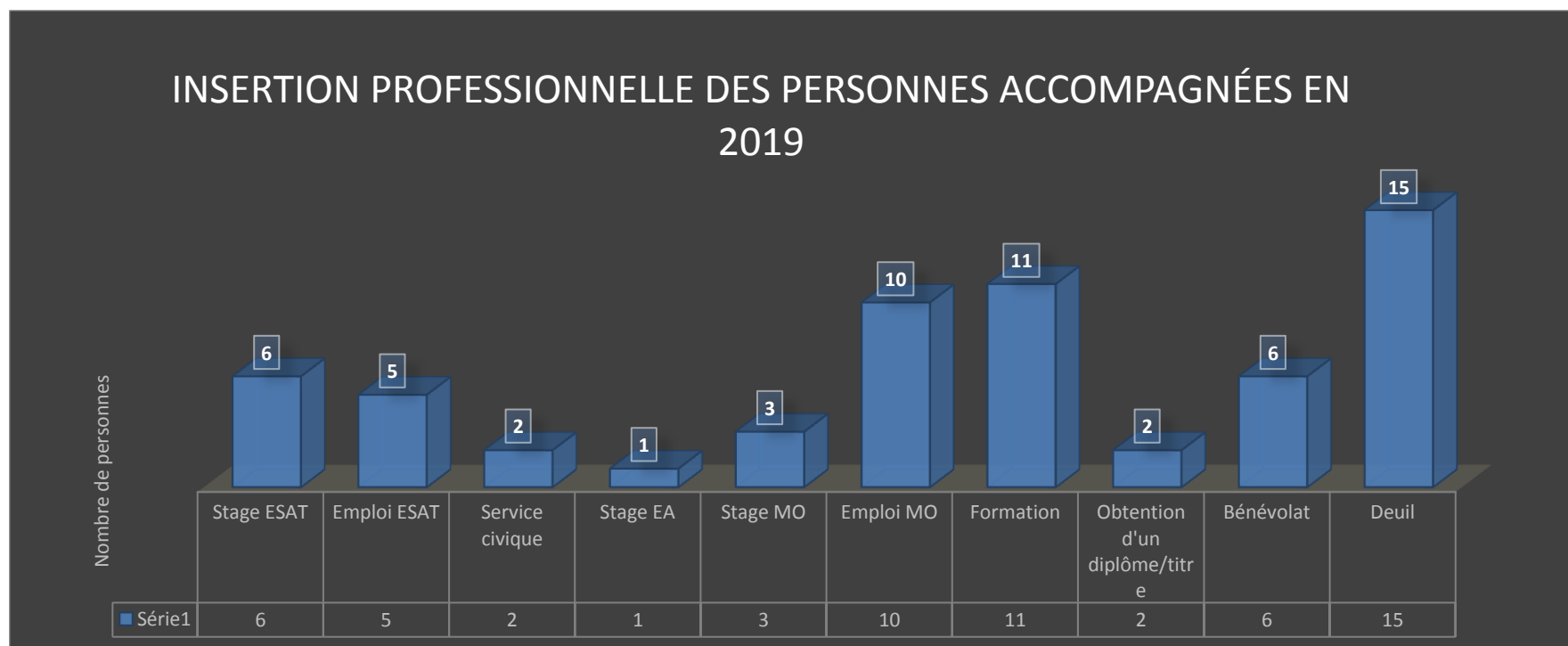
Les graphiques suivant font état du travail réalisé avec les **90 personnes** accompagnées sur l'année 2019.

Certaines personnes sont orientées vers plusieurs dispositifs ou accèdent à plusieurs insertions dans le même temps (exemple : une personne peut réaliser du bénévolat à temps partiel et effectuer un stage ou une formation en même temps). La plupart des personnes s'expérimentent et poursuivent, en parallèle un travail d'élaboration autour de la question du travail. Pour d'autres, le travail d'élaboration occupe une place importante et ils ne peuvent en aucun cas accéder, dans le même temps à une activité, quelle qu'elle soit (de nombreux pans de la situation sont au travail : un retour au soin, une acceptation du handicap, une définition du projet professionnel, des mises en stages, etc).

Les personnes actuellement en emploi sont toujours suivies par le service dans un but d'éviter la rupture et de rendre stable la situation d'emploi. De même, pour les personnes ayant réalisé un stage, le travail d'accompagnement par La Coordination se poursuit.



Orienter une personne vers un autre dispositif ne signifie pas pour autant une sortie de « La Coordination », cela peut être aussi une étape dans le parcours, la personne restant accompagnée par notre service.



Les 18 personnes ne figurant pas sur ces graphiques travaillent toujours sur leur projet professionnel.

4. CONCLUSION

Nous pouvons voir, après un peu plus de 8 ans d'expérience, la nécessité d'un service comme celui de « La Coordination » Réseau Emploi et Santé Psy pour répondre à un besoin de coordination et d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap psychique dans le domaine de l'insertion professionnelle.

Nombre de nos partenaires, membres de notre réseau ou les autres services avec lesquels nous travaillons, nous font part eux aussi de cette nécessité. « La Coordination » répond à un vrai besoin et nous travaillons avec le comité de Pilotage à pérenniser les postes afin que le service soit stable et puisse continuer de progresser et d'évoluer. Nous tenons compte de toutes les remarques qui nous sont faites et nous sommes toujours très intéressés par la création de nouveaux outils et de nouveaux partenariats afin d'affiner notre démarche. Un service nécessite plusieurs années pour se stabiliser, comprendre les besoins et amener les réponses adaptées. Les membres du Comité de Pilotage ainsi que les salariées du service montrent un réel investissement pour mener à bien ce projet dont l'objectif demeure le suivant : le bien être des personnes en situation de handicap psychique à travers l'insertion professionnelle dans tout ce qu'elle entend.

Durant l'année 2019, nous avons amélioré encore la lisibilité et la compréhension de notre service par la cohérence des documents (plaquette, fiche de liaison...). Par ailleurs, notre appartenance au Pôle Ressources de la plateforme H. WALLON T.LAINE de l'APSH 34 permet également une meilleure identification pour les services partenaires actuels et à venir.

L'objectif n'est pas de s'accroître, mais bien de rester sur le cœur de la mission, à savoir, accompagner les personnes n'ayant pu trouver des solutions dans les autres dispositifs existants. Il est à noter que la file active annuelle de 90 personnes accueillies, reste supérieure à celle attendue initialement de

60, et se stabilise (autour de 80/100). Nous pouvons en déduire que les besoins identifiés sont bien réels et que la présence de ce dispositif dans le réseau Montpelliérain a tout son sens. Il est donc nécessaire de pérenniser les financements pour stabiliser les postes et ainsi consolider l'action.