



**AMELIORER L'INSERTION PROFESSIONNELLE D'USAGERS
D'UN CRP PAR LA MISE EN OEUVRE D'UNE COOPERATION
AVEC UNE ENTREPRISE ADAPTEE**

Pascal RENAUT

2014

cafdes



Remerciements

Mes remerciements s'adressent à toutes les personnes qui m'ont accompagné et soutenu pendant cette période de formation au CAFDES et l'écriture de ce mémoire, et notamment :

Jacques Alastuey, le Directeur Général d'AMIO pour la confiance qu'il m'a accordée en me permettant de suivre cette formation.

L'équipe pluridisciplinaire, avec laquelle je travaille, qui a su s'adapter à mes absences pendant cette longue période de formation tout en continuant à remplir ses missions avec motivation.

Lydia Morscheidt, ma tutrice de mémoire, pour son regard critique et bienveillant pendant toute la construction de ce document.

Gérard Osmont et son équipe, pour m'avoir accueilli à l'IME du Puits de Calès pendant mon premier stage.

Toute l'équipe de l'IRFFD pour sa disponibilité.

Mes collègues de promotion pour les échanges constructifs et le soutien mutuel tout au long de ce parcours.

Mon épouse pour son soutien et sa patience.

Sommaire

Introduction.....	1
1 Présentation de l'établissement et de son environnement	3
1.1 Une association de bénévoles du milieu médical et paramédical.....	3
1.1.1 La création, des administrateurs engagés dans les NTIC	3
1.1.2 Le projet associatif fixe les orientations.....	3
1.1.3 Un développement en faveur de la promotion des personnes accueillies	4
1.2 Une implantation dans un territoire désindustrialisé avec une audience nationale.....	6
1.2.1 La réputation du CRP attire les grandes entreprises	7
1.2.2 Les anciens stagiaires devenus acteurs de l'insertion.....	7
1.2.3 Le réseau médico-social dans l'environnement proche.....	8
1.3 Le Centre de Rééducation Professionnelle.....	8
1.3.1 L'évolution des politiques publiques en faveur de la rééducation professionnelle.	8
1.3.2 Le cadre budgétaire fixé par les Finances Publiques	9
1.3.3 L'organisation fonctionnelle de l'établissement.....	10
1.3.4 Le personnel, des évolutions prévisibles à court et moyen terme.....	11
1.4 Les caractéristiques du public accueilli.....	13
1.4.1 Un public en évolution.....	16
1.4.2 Des indicateurs pour mieux cerner les besoins d'accompagnement	18
1.5 Les missions de l'établissement, ses limites	19
1.5.1 Un recrutement national, sans prérequis avec un taux de réussite honorable.....	19
1.5.2 Les différentes formations, leurs statistiques.....	20
1.5.3 Les conditions d'accueil dans l'établissement	21
1.5.4 L'évolution des débouchés sur le territoire et dans les entreprises.....	21
2 L'insertion professionnelle, un facteur d'intégration sociale.....	25
2.1 L'importance du travail dans la vie quotidienne.....	25
2.2 Les difficultés de la réadaptation professionnelle	26
2.2.1 L'orientation de l'Etat en faveur de l'emploi des personnes handicapées	26
2.2.2 Des formations de niveau supérieur pour une promotion sociale	27
2.2.3 Des difficultés nouvelles pour l'insertion.....	27
2.2.4 Les premières réponses.....	29

2.3	L'intégration des personnes en situation de handicap psychique.....	30
2.3.1	Un peu d'histoire.....	30
2.3.2	Le handicap psychique, un handicap aux multiples facettes	31
2.3.3	Les caractéristiques du handicap psychique	32
2.3.4	Une personne en situation de handicap psychique peut-elle travailler en informatique ?.....	33
2.3.4.1	Le rôle de l'entreprise : adapter l'environnement de travail, un bénéfice pour tous	34
2.4	Les hypothèses de résolution.....	37
2.5	Créer des opportunités d'emploi en introduisant une continuité dans le parcours	38
2.6	Le choix d'une coopération avec une association partenaire	39
3	Mettre en place une coopération avec une entreprise adaptée	43
3.1	Qu'est-ce qu'une entreprise adaptée ?	43
3.2	Présentation de l'entreprise adaptée des Charmettes	44
3.2.1	Association gestionnaire de plusieurs établissements.....	44
3.2.2	Une bonne collaboration inter-établissements.....	45
3.2.3	Les activités de l'Entreprise Adaptée	45
3.3	Développer une offre de service originale	46
3.3.1	Acquisition d'une expérience professionnelle dans un cadre bienveillant.....	46
3.3.2	Les contours de l'activité.....	48
3.4	Organiser le service.....	50
3.4.1	Recenser les moyens humains et matériels	50
3.4.2	Redynamiser les partenariats pour pérenniser l'activité	52
3.4.3	Promouvoir l'activité par la communication interne et externe	54
3.4.4	Éléments budgétaires	59
3.4.5	Calendrier prévisionnel	61
3.5	Les éléments d'évaluation du projet	62
	Conclusion	65
	Bibliographie.....	69
	Liste des annexes.....	73

Liste des sigles utilisés

2ISA	Institut Informatique Sud Aveyron
ADAPEAI	Association Départementale d'Amis et Parents de Personnes Handicapées Mentales
AFP	Agence France Presse
AFPA	Association pour la Formation Professionnelle des Adultes
AGEFIPH	Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées
AMIO	Association Millavoise pour l'Insertion et l'Orientation
AMPS	Accompagnement Médico Psycho Social
AREVHO	Addictologie REseau Ville HOpital
ARS	Agence Régionale de Santé
ASP	Agence de Service de Paiement
CAP	Certificat d'Aptitude Professionnel
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CDAPH	Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées
CDD	Contrat à durée déterminée
CDI	Contrat à durée indéterminée
CE	Comité d'Entreprise
CHSCT	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
CMP	Centre Médico-Psychologique
CNAM	Conservatoire National des Arts et Métiers
COTOREP	COmmission Technique d'Orientation et de REclassement Professionnel
CPOM	Contrat Pluri annuel d'Objectifs et de Moyens
CRP	Centre de Rééducation Professionnelle, on trouve également Centre de Reclassement Professionnel
CVS	Conseil de la Vie Sociale
DDASS	Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DEEE	Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques
DIRECCTE	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
EA	Entreprise Adaptée
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
ERP	Ecole de Reconversion Professionnelle
ESAT	Etablissement et Service d'Aide par le Travail
ETP	Équivalent Temps Plein

FAGERH	Fédération des Associations Gestionnaires d'Établissements médico-sociaux de Réadaptation Professionnelle
FEDER	Fonds Européen de Développement Economique et Régional
FIPHFP	Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique
FSE	Fonds Social Européen
GEM	Groupe d'Entraide Mutuelle
GESAT	Réseau national du travail protégé et adapté
GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
HLM	Habitation à Loyer Modéré
IHDE	Impact du Handicap sur la Distance à l'Emploi
INRIA	Institut National de Recherches en Informatique et Automatique
INSEE	Institut National des Statistiques et des Etudes Economiques
IRP	Instances Représentatives du Personnel
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MPS	Médico-Psycho-Social
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
OETH	Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
OPCA	Organisme Paritaire Collecteur Agréé
PEI	Pôle d'Excellence en Informatique
PME / PMI	Petites et Moyennes Entreprises / Petites et Moyennes Industries
RNCP	Répertoire National de la Certification Professionnelle
RQTH	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
SAMSAH	Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
SAVS	Service d'Aide à la Vie Sociale
SESAME	Service d'Évaluation Sociale et d'Accompagnement Millavois pour l'Emploi
SMIC	Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance
SSII	Société de Services en Ingénierie Informatique
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
UNAFAM	Union Nationale des Amis et Familles de personnes malades et/ou handicapées psychiques
UNEA	Union Nationale des Entreprises Adaptées
ZRR	Zone de Revitalisation Rurale

Introduction

Les Centres de Rééducation Professionnelle (CRP) participent, à travers leur offre de formation à l'amélioration de la qualification des personnes reconnues « Travailleur Handicapé ». Ils ont pour objectif de favoriser leur insertion professionnelle et réalisent, en tant qu'établissements médico-sociaux, un accompagnement personnalisé qui contribue à la reconstruction sociale et professionnelle de leurs usagers.

Le CRP Zisa fait partie de ces établissements. Il se distingue car il est spécialisé dans le domaine professionnel de l'informatique, avec des formations de niveau IV à II, dont une proportion plus importante de niveau III, et un recrutement national. Dans ce secteur professionnel encore porteur malgré le contexte économique actuel, le taux d'insertion est honorable.

Cependant, le public accueilli évolue et le personnel du CRP se trouve de plus en plus confronté à des situations qui lui posent problème. La loi du 11 février 2005, en reconnaissant les troubles psychiques comme un handicap, a eu pour effet d'augmenter sensiblement la proportion de personnes dans cette situation dans nos effectifs. Cela a pour effet de remettre en cause les compétences pédagogiques des formateurs, pas forcément préparés ; d'accentuer le rôle de l'équipe médico-sociale qu'il a fallu renforcer, et de diminuer le taux d'insertion, notamment dans les formations de niveau IV où il est le plus bas, alors que le taux de réussite aux examens reste sensiblement identique.

C'est à cette problématique que je propose, en tant que Directeur du CRP, d'apporter une réponse car elle touche directement l'objectif d'insertion des usagers représentant le but principal de notre travail d'accompagnement et de formation.

En effet, comment faire pour que des personnes ayant obtenu le Titre Professionnel, ne trouvant pas de travail à cause des conséquences sociales de leur handicap, puissent s'insérer dans le milieu professionnel pour lequel ils ont été formés et ont acquis des compétences ?

Dans ma première partie, je présente l'association gestionnaire dont les membres favorisent l'innovation et le CRP, confronté à quelques difficultés comme le vieillissement de son personnel, la sortie d'une crise sociale, l'évolution de son public mais pour lequel l'appréciation des stagiaires et des partenaires est largement positive. En effet, Zisa grâce à sa spécificité dans le domaine informatique propose des niveaux de formation au-delà de ceux des autres CRP, ce qu'attendent nos partenaires, et présente de bons résultats aux examens et en insertion professionnelle.

La deuxième partie apporte une explication sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap et notamment de handicap psychique vis-à-vis de leur insertion dans le milieu professionnel de l'informatique et je présente le choix d'une solution

permettant cette insertion par un accompagnement adapté et progressif vers l'autonomie et la confiance en soi.

Enfin la troisième partie présente le projet de collaboration avec une entreprise adaptée par la création d'une activité de reconditionnement matériel et logiciel associée à une offre de prestations de service. Ces spécialités correspondent aux savoir-faire de ces personnes qualifiées tout en permettant un rythme et des horaires adaptés à leurs possibilités de travail et un accompagnement spécifique sur le travail de la confiance en soi, de la communication et du savoir être en équipe et face à de la clientèle.

1 Présentation de l'établissement et de son environnement

1.1 Une association de bénévoles du milieu médical et paramédical

1.1.1 La création, des administrateurs engagés dans les NTIC

Le Centre de Rééducation Professionnelle « Institut Informatique Sud Aveyron », d'une capacité de 100 places, communément appelé 2iSA a été créé en 1987 par un arrêté du Ministre des Affaires Sociales et de l'Emploi sous l'impulsion d'une association loi 1901, créée à cette occasion, et portant le même nom. Issus du milieu médical, para médical et politique (orthopédiste, kinésithérapeute, Président de la communauté de communes,...), les membres fondateurs avaient la volonté de créer un établissement orienté vers les nouvelles technologies.

C'était une gageure à l'époque car ce n'est qu'en 1982 qu'est apparu l'IBM Personal Computer (PC) qui va devenir le standard des ordinateurs qui permettent d'utiliser des applications de façon autonome. On était donc aux débuts des micro-ordinateurs professionnels et loin de leur omniprésence actuelle.

En choisissant des formations de haut niveau (niveau IV à II), les administrateurs avaient la volonté d'assurer au maximum, par une qualification de niveau supérieur, une meilleure réinsertion des personnes accompagnées¹.

L'association a ensuite fait construire des locaux adaptés au public, en plein centre-ville, pour permettre aux personnes accueillies d'accéder facilement aux commerces et à toutes les commodités offertes par la ville de Millau, sous-préfecture de l'Aveyron, ville de 22000 habitants. Du fait de la localisation de l'établissement, l'association a également fait construire, en partenariat avec l'office HLM de la ville, un bâtiment d'hébergement, accessible lui aussi, composé de 80 studios pour assurer le logement de 80% des personnes accueillies et d'un restaurant. L'établissement, jusque-là situé dans une ancienne aile de l'hôpital intégrera ces locaux en 1993.

1.1.2 Le projet associatif fixe les orientations

A la suite de la création d'un centre de pré orientation, en 2009, l'Association a changé de nom et s'appelle désormais Association Millavoise pour l'Insertion et l'Orientation (AMIO) marquant ainsi ses objectifs d'insertion par la formation et l'orientation d'un public n'ayant pas encore construit de projet professionnel à la suite de la survenance d'un handicap.

¹ Encore en 2011, 51% des personnes reconnues Travailleur Handicapé n'ont aucun diplôme ou un diplôme inférieur au BEPC ; 7% possèdent un diplôme de l'enseignement supérieur (DARES octobre 2013)

Extrait du projet associatif d'AMIO :

« La vocation première de l'Association Millavoise pour l'Insertion et l'Orientation (AMIO) est d'accompagner et de former des personnes en situation de handicap vers un nouveau métier, une nouvelle carrière, un nouvel avenir.

La première valeur caractérisant AMIO est le **désintéressement**. Son statut d'association à but non lucratif lui permet d'asseoir cette valeur dans son fonctionnement quotidien. Sa principale ressource économique est constituée d'argent public, lui conférant une obligation morale d'investir de manière optimale et transparente cet argent. L'association AMIO est par ailleurs reconnue d'intérêt général.

L'association fait également preuve **d'humanisme social** : placer la personne au centre (au cœur du dispositif) pour lui permettre de réaliser son projet de vie au travers du développement de son autonomie.

De fait, AMIO s'appuie sur ses actions pour enrichir une **culture de l'accompagnement**, qu'il soit médical, psychologique, social ou pédagogique. Cette culture se matérialise par la qualité de l'insertion professionnelle et génère nombre d'activités et d'actions novatrices. En matière d'excellence, la seule prétention de l'association est d'entretenir une **excellence de l'Insertion** quel que soit le niveau de diplôme atteint par la personne et quel que soit le milieu professionnel dans lequel elle souhaite s'insérer. »

Les valeurs de l'association sont clairement exprimées autour du désintéressement et de l'humanisme social avec pour objectifs, en reprenant les grands principes des lois 2002-2 du 2 janvier 2002 et 2005-102 du 11 février 2005, l'accompagnement personnalisé de l'utilisateur vers une insertion professionnelle réussie et la promotion de l'égalité des chances pour les personnes en situation de handicap.

1.1.3 Un développement en faveur de la promotion des personnes accueillies

La réinsertion professionnelle étant l'objectif principal du projet associatif, l'association gestionnaire s'est dotée, à partir de l'analyse des éléments d'insertion et d'orientation remontés par le CRP :

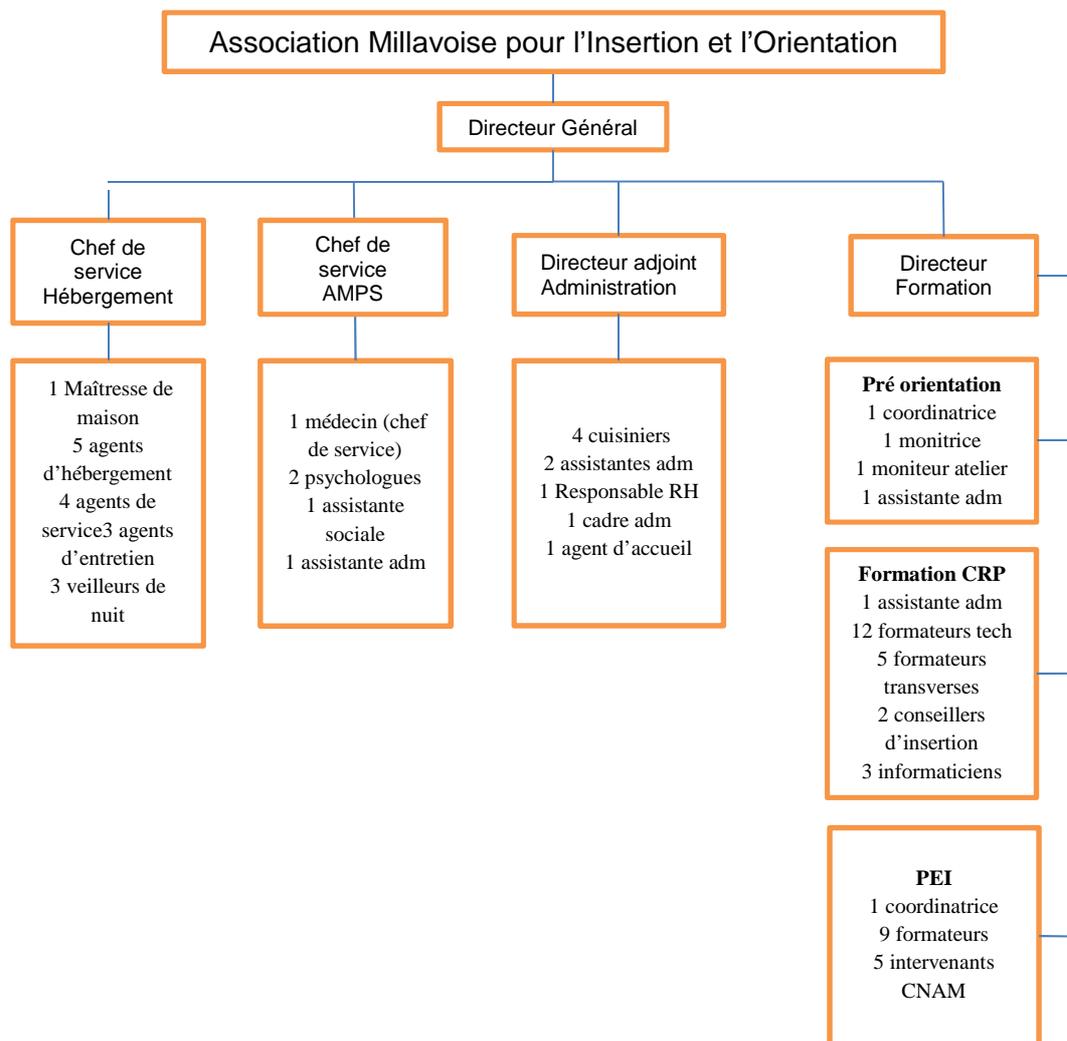
- D'un **établissement de pré orientation, Service d'Evaluation Sociale et d'Accompagnement Millavois pour l'Emploi (SESAME)**, qui permet aux personnes de déterminer au plus juste leur projet professionnel et le parcours pour le concrétiser. Cet établissement a été créé, en accord avec l'Agence Régionale de Santé (ARS), en 2009, en récupérant 8 places sur le CRP. Il accompagne, sur décision de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), des personnes dont le projet n'est pas encore défini. Financé par l'Etat, il accueille en majorité des personnes issues du département et des départements limitrophes. Il y a 34 établissements de ce type en France, le passage des stagiaires par ces structures permet d'augmenter la réussite des

orientations en élargissant l'éventail des possibilités grâce à un accompagnement personnalisé dans le processus de choix.

- D'un **établissement de formation de haut niveau, Pôle d'Excellence en Informatique (PEI)**, créé en 2011, permettant aux diplômés de niveau III et II, qui le peuvent et le veulent, de poursuivre leurs études vers un diplôme d'ingénieur en partenariat avec des entreprises. Ce parcours s'effectue sous la forme d'un contrat de professionnalisation en alternance, le financement de la formation est assuré par les entreprises qui accueillent ces personnes. Cet établissement, hors du champ médico-social puisque financé par les sociétés partenaires, est réservé à des personnes reconnues Travailleurs Handicapés par la MDPH. Il offre des perspectives supplémentaires à des promotions annuelles de 12 personnes et permet aux structures, qui s'y engagent, de remplir une partie des obligations d'emploi (OETH) à défaut desquelles la loi 2005-102 du 11 février 2005 a fortement renforcé les pénalités. Le diplôme délivré est un diplôme du Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) avec lequel nous avons conclu un partenariat pédagogique. La création de cet établissement a permis la mise en place de partenariats avec des entreprises qui étaient à la recherche de Travailleurs Handicapés hautement qualifiés, puisque leur politique de recrutement s'adresse aux ingénieurs. Cette collaboration aboutit également à des offres de stages pour les usagers des filières de niveau inférieur (III et II) avec, dans certains cas, l'objectif de promotion professionnelle à travers un parcours en alternance.

L'effectif des salariés de ces établissements, qui sont situés sur le même site, est de soixante-deux personnes représentant 57.5 équivalents temps plein (ETP) répartis entre les trois structures et majoritairement sur le CRP. (4.5 ETP pour SESAME, 1.5 ETP sur le PEI sur lequel interviennent également des enseignants du CNAM et 51.5 sur le CRP). Il est réparti sur l'organigramme en 4 grands services (accompagnement médico psycho social (AMPS), administration, formation et hébergement). Chacun de ces quatre services est sollicité par l'ensemble des établissements.

L'organigramme de l'association et de ses établissements est présenté ci-dessous :



1.2 Une implantation dans un territoire désindustrialisé avec une audience nationale

La ville de Millau, qui fut au XIXe siècle la première ville de l'industrie gantière de France avec une centaine d'entreprises employant plus de 40 % de la population, a subi un fort déclin industriel dans les années 1960 avec le déplacement de cette fabrication vers l'Est de la France, dans un premier temps, et maintenant vers l'Asie. Seules quatre mégisseries et quatre ganteries subsistent, employant environ 300 personnes et spécialisées dans le domaine du luxe. Il n'y a pas eu de volonté politique d'implanter ou d'attirer d'autres activités commerciales ou industrielles et, aujourd'hui, les employeurs principaux de la ville sont la mairie et l'hôpital. Les débouchés pour nos stagiaires ne sont donc pas localisés sur notre territoire, les places disponibles ayant déjà été pourvues par les quelques stagiaires qui ont eu l'opportunité de trouver un emploi localement.

La spécificité des formations du CRP fait que le recrutement est national. Au regard de l'environnement industriel de la ville et du département, la grande majorité des personnes accueillies au CRP retournent dans leur région d'origine, même si certains s'établissent finalement à proximité parce qu'ils sont séduits par la qualité de vie qu'ils y trouvent. Cette diversité d'implantation dans notre public nous oblige à construire des partenariats sur la France entière en confiant cette mission particulière à nos conseillers d'insertion.

1.2.1 La réputation du CRP attire les grandes entreprises

La spécificité des formations du CRP et le renforcement des contributions liées à l'OETH par la loi 2005-102 du 11 février 2005 ont incité certaines grandes entreprises du domaine de l'informatique, notamment des Sociétés de Service en Ingénierie Informatique (SSII) comme Cap Gemini, Sopra, Steria, ou ayant des services informatiques importants, comme Thales, DCNS et Airbus, à venir nous rencontrer. Les premiers contacts ont été décevants pour nos stagiaires car leur politique de recrutement, ou de stage, est basée sur des niveaux de qualification importants. A travers la participation à des cours et des jurys d'examens de certains de leurs opérationnels, puis avec la création du PEI², nous avons élaboré, sur plusieurs années, des partenariats solides. Cela nous permet maintenant de proposer des séjours en entreprise à nos usagers de niveau bac et bac+2 et parfois même des contrats d'apprentissage ou de professionnalisation dans des entreprises, jusque-là, hors de portée de notre public. Ces grandes entreprises étant réparties sur tout le territoire national, et même international, représentent des opportunités intéressantes pour les stagiaires, dans la construction de leur expérience et leur recherche d'emploi. Certains même font, par cet intermédiaire, des stages à l'étranger.

1.2.2 Les anciens stagiaires devenus acteurs de l'insertion

Avec près de 1500 personnes formées au CRP depuis sa création, l'établissement possède un « vivier » de partenaires potentiels important grâce aux relations entretenues par tout le personnel avec les anciens stagiaires, devenus professionnels en informatique, parfois créateurs d'entreprise et dispersés un peu partout en France. Ce tissu relationnel conduit régulièrement à des offres d'emploi ou de stage auprès de notre public. La mémoire de l'établissement, préservée aujourd'hui par la majorité des salariés présente depuis sa création, est transmise aux nouveaux embauchés et est conservée dans une base de données accessible au personnel afin de conserver ces liens précieux pour les nouveaux stagiaires.

² Ces entreprises ont conclu des accords handicap et gèrent elles-mêmes les fonds destinés à l'AGEFIPH, cela permet de financer en partie les formations délivrées au PEI

1.2.3 Le réseau médico-social dans l'environnement proche

Les partenariats locaux que nous avons réussi à créer portent essentiellement sur l'accompagnement de notre public dans les domaines où nous avons besoin d'un appui ou lorsque l'activité de la structure se situe dans le domaine médico-social ou associatif.

C'est ainsi que le service AMPS, créé en 2012 avec le recrutement d'une psychologue et d'une assistante sociale, en renfort de l'équipe existante, a établi un partenariat avec le Centre Médico-Psychologique (CMP) qui nous appuie dans la prise en compte des handicaps psychiques. En contrepartie, nous proposons de devenir un terrain de stage pour certains de leurs usagers, sur des postes d'entretien par exemple.

D'autres partenariats existent avec l'Association Départementale d'Amis et Parents de Personnes Handicapées Mentales (ADAPEAI) de l'Aveyron, qui gère 39 établissements dans le département, ou encore l'association des Charmettes qui gère 6 établissements à Millau. Ces partenariats portent sur l'échange de services (terrains de stages pour notre public, regroupement de formations pour le personnel, analyse et échanges de pratiques, ...).

Enfin, des collaborations s'effectuent régulièrement avec des associations et des écoles de la ville à travers des actions pédagogiques et des projets de stagiaires dans le cadre de mises en situations professionnelles.

1.3 Le Centre de Rééducation Professionnelle

1.3.1 L'évolution des politiques publiques en faveur de la rééducation professionnelle

Selon l'article L5213-3 du code du Travail « *Tout travailleur handicapé peut bénéficier d'une réadaptation, d'une rééducation ou d'une formation professionnelle.* »

La législation concernant les Centres de Rééducation Professionnelle date de près d'un siècle, c'est en 1919 que le droit à la rééducation professionnelle apparaît pour les anciens combattants de la « Grande Guerre », les lois de 1928 et 1930 appliquent ce droit aux accidentés du travail et la loi 57-1223 du 23 novembre 1957 étend cette disposition légale sans considération de l'origine du handicap. La loi 75-534 du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées crée les centres de pré orientation et étend le financement des CRP par la Sécurité Sociale. La loi 87-517 du 10 juillet 1987 institue l'OETH qui impose aux entreprises publiques et privées de plus de 20 salariés l'obligation d'emploi de 6% de Travailleurs Handicapés dans leur effectif. Les entreprises privées qui n'atteignent pas cet objectif doivent verser une pénalité à l'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées (AGEFIPH). La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale

et médico-sociale réaffirme le classement des centres de rééducation professionnelle parmi les établissements sociaux et médico-sociaux.³

Trois ans plus tard, la loi 2005-102 du 11 février 2005 donne une définition du handicap : « *Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* ». Elle modifie les critères de l'OETH en augmentant le montant des pénalités et en étendant ces dernières à la fonction publique pour laquelle un organisme collecteur est créé : le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP). Elle crée les MDPH qui remplacent les COMmissions Techniques d'OriEntation et de REclassement Professionnel (COTOREP⁴) et deviennent les interlocuteurs privilégiés des CRP pour l'orientation des travailleurs handicapés.

Dans ce cadre, les Centres de Rééducation Professionnelle sont chargés de :

- Favoriser la réinsertion professionnelle durable des personnes qui, à la suite de maladie ou d'accident, ne peuvent plus, de par leur état de santé, exercer leur métier.
- Dispenser une formation diplômante, en général du Ministère du Travail.
- Ré-entraîner la personne au travail dans l'objectif d'une réinsertion professionnelle dans le milieu ordinaire ou protégé.

1.3.2 Le cadre budgétaire fixé par les Finances Publiques

Le CRP est sous la double tutelle du Ministère du Travail, pour l'agrément des formations, l'attribution des diplômes et la rémunération des stagiaires, et du Ministère de la Santé pour son organisation et son fonctionnement. Son budget repose sur un Contrat Pluri annuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) négocié en 2009 avec la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales (DDASS), il dépend depuis le 1^{er} janvier 2010 (loi 2009-879 du 21 juillet 2009) de l'ARS et est financé par la Sécurité sociale (art. L323-15 du Code du Travail).

Considéré comme un organisme d'intérêt général, l'établissement est situé en Zone de Revitalisation Rurale (ZRR), il bénéficie d'une exonération fiscale sur les charges patronales qui permet de dégager des marges de fonctionnement et d'investissement. Les critères de

³ Article L312-1 du CASF, alinéa 5b

⁴ La COTOREP était composée de 2 sections : l'une pour l'attribution ou non de la qualité de travailleur handicapé et évaluation de l'aptitude au travail, l'autre pour l'appréciation du degré d'invalidité et l'attribution d'allocations, la MDPH possède ces 2 attributions.

cette exonération ont été sensiblement modifiés dans la loi de finances 2014 ce qui induira une diminution de moitié de cet avantage⁵.

Bénéficiant désormais d'un agrément de 92 places par l'ARS, il accueille une cinquantaine de personnes par an pour des formations d'une durée de 16 à 31 mois, qui incluent des stages en entreprise pouvant aller de 3 semaines à 4 mois selon les filières et leur position dans le parcours de formation.

1.3.3 L'organisation fonctionnelle de l'établissement

Les stagiaires bénéficient d'un accompagnement pluridisciplinaire de la part d'une équipe composée de formateurs techniques et de matières transverses, de conseillers en insertion, d'un médecin, de deux psychologues, d'une assistante sociale, du personnel de restauration, d'hébergement et de service. Ce personnel est réparti sur quatre services (cf §1.1) qui constituent la structure organisationnelle de l'établissement :

- *Le service AMPS*, accompagnement médico-psycho-social sous la responsabilité d'un médecin et composé de deux psychologues cliniciennes et du travail, d'une assistante sociale et d'une assistante administrative.
- *Le service administratif* sous la responsabilité du Directeur adjoint gestionnaire qui regroupe le personnel administratif, les ressources humaines et le personnel chargé de l'entretien.
- *Le service formation*, sous la responsabilité du Directeur de formation, dans lequel se trouvent les formateurs, les conseillers d'insertion, les gestionnaires des ressources informatiques et documentaires et une secrétaire administrative.
- *L'hébergement*, sous la responsabilité d'un chef de service, regroupant le personnel d'hébergement, le personnel de service et une assistante administrative.

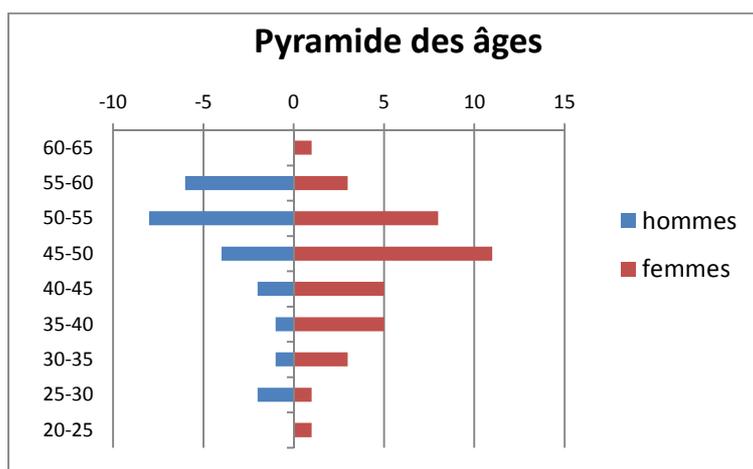
Les deux services AMPS et Formation sont dédiés à l'accompagnement du projet de vie et du projet professionnel des personnes. Les services hébergement et administratif sont des « services support » qui permettent d'améliorer les conditions de séjour pendant la formation.

⁵ Lettre circulaire Acoess du 9 mai 2014 p25 (article 141 de la loi de finances 2014)

1.3.4 Le personnel, des évolutions prévisibles à court et moyen terme

Un personnel vieillissant

Le CRP, créé en 1987, a aujourd'hui une soixantaine de salariés, dont environ 40 % sont là depuis plus de 15 ans et 42% ont plus de 50 ans⁶. Le turn-over est nul, le recrutement ne s'effectuant qu'à cause de départ à la retraite ou de l'accroissement de l'activité (création des deux autres établissements). On a donc affaire à une population vieillissante, la pyramide des âges ci-dessous en témoigne.



Nous allons assister à un important effet de noria⁷ dans les années qui viennent puisque 66% des salariés sont âgés de 45 ans et plus. Cette situation permettra de compenser la baisse des exonérations ZRR puis, dans un deuxième temps, de dégager des marges de manœuvre pour de nouveaux projets. Un soutien autour de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) pour préparer les départs et leur remplacement sera réalisé au cours du premier semestre 2015, par un cabinet spécialisé dont l'intervention est financée par notre Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA), hors plan de formation.

Des défis à relever

Les formateurs techniques ont été recrutés grâce à leur diplôme d'ingénieur informatique et à leur expérience professionnelle, ils ne sont pas issus du milieu médico-social mais ont suivi, ces dernières années des formations sur la bientraitance et sur les principes et les outils de la loi 2002-2. La croissance du nombre d'utilisateurs présentant des déficiences psychiques crée, chez les formateurs, une inquiétude par rapport à l'évolution de leur métier et notamment sur la capacité de chacun de gérer l'accompagnement des personnes et d'adapter sa pédagogie.

La mise en place et la formalisation du projet personnalisé ne sont pas effectives pour tous les utilisateurs, une formation aux concepts associés et à sa mise en œuvre est prévue cette

⁶ Rapport annuel unique 2012 de l'Association

⁷ L'effet de noria mesure le taux de variation de la masse salariale dû au remplacement des salariés les plus âgés par le recrutement de personnes plus jeunes

année. J'ai constitué un groupe de travail, piloté par un formateur qui a été formé, pour faire un état des lieux du travail déjà réalisé, dégager des préconisations et créer des outils pour la généralisation et la formalisation des projets personnalisés pour chacun des usagers accueillis.

L'esprit de « famille » qui régnait jusqu'à présent parmi les salariés a été fortement perturbé par l'accroissement assez rapide des effectifs (passage de 45 à 60 en 6 ans) alors que ce nombre était stable depuis plusieurs années (presque 20 ans). Le licenciement pour faute, en 2010, d'une formatrice a provoqué une division au sein de l'équipe avec des soutiens exprimés de part et d'autre. L'absentéisme du personnel, après une hausse significative au moment du licenciement aboutissant à 3 départs pour inaptitude, est revenu à son rythme normal, c'est-à-dire proche de zéro.

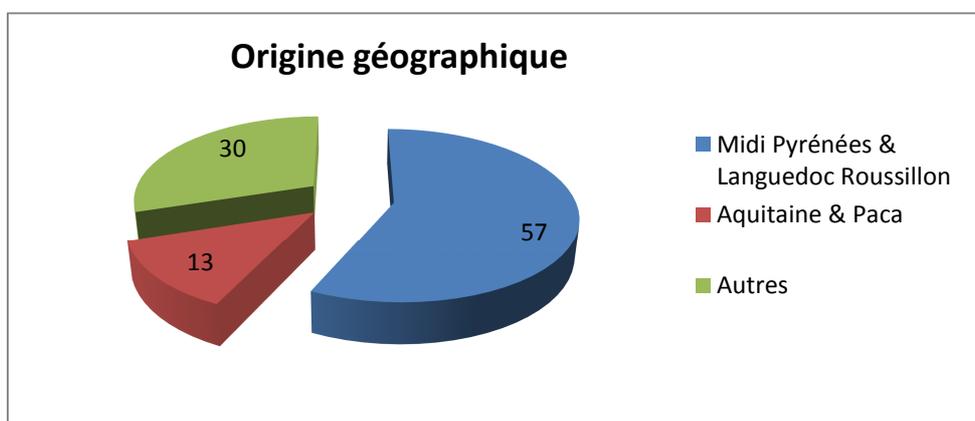
Ces conditions ajoutées à l'évolution du public contribuent à un climat d'inquiétude et d'incertitude sur les objectifs et la réelle place de chacun dans l'établissement. Le personnel dans son ensemble est dans une phase de ré interrogation de son métier vis-à-vis de l'accompagnement du handicap psychique, méconnu jusque-là. Même si je ne le développerai pas dans ce mémoire, c'est une donnée que je dois prendre en compte dans le plan de GPEC et dans l'organisation des formations et des mesures à prendre vis-à-vis du personnel. La mise en œuvre de groupes d'analyse des pratiques avec l'aide de professionnels compétents dans la conduite de ces processus en est un exemple.

1.4 Les caractéristiques du public accueilli

Les usagers du CRP y séjournent entre 16 et 31 mois, en fonction de la formation choisie, ils sont orientés par les MDPH de toute la France. Agréé à sa création pour accueillir des personnes en situation de handicap physiques, le CRP a maintenant affaire à tous les types de handicap, tels que définis dans la loi 2005-102 du 11 février 2005. Les caractéristiques du public accueilli sont les suivantes :

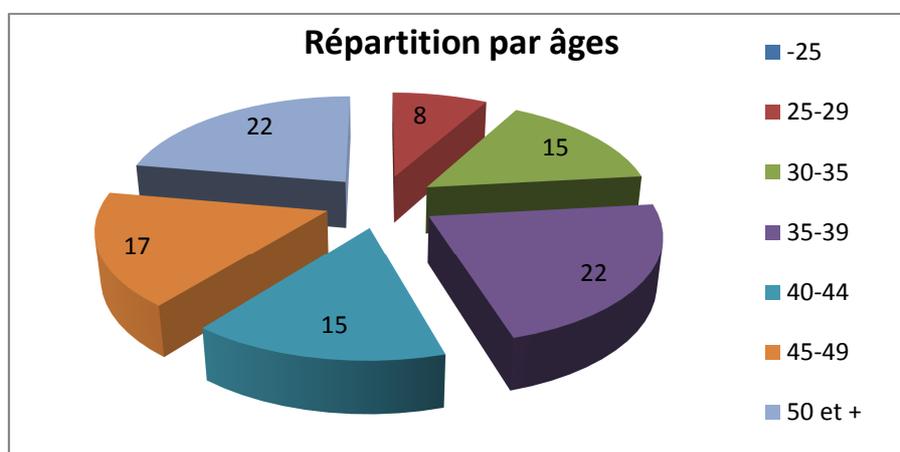
Origine géographique

Le recrutement s'effectue sur toute la France de façon inégale, en effet, 57% des stagiaires sont originaires des deux régions Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon, 13% des régions Aquitaine et Paca, 30% des autres régions (données 2012). On retrouve ces données dans le graphique ci-dessous.



Répartition par âge

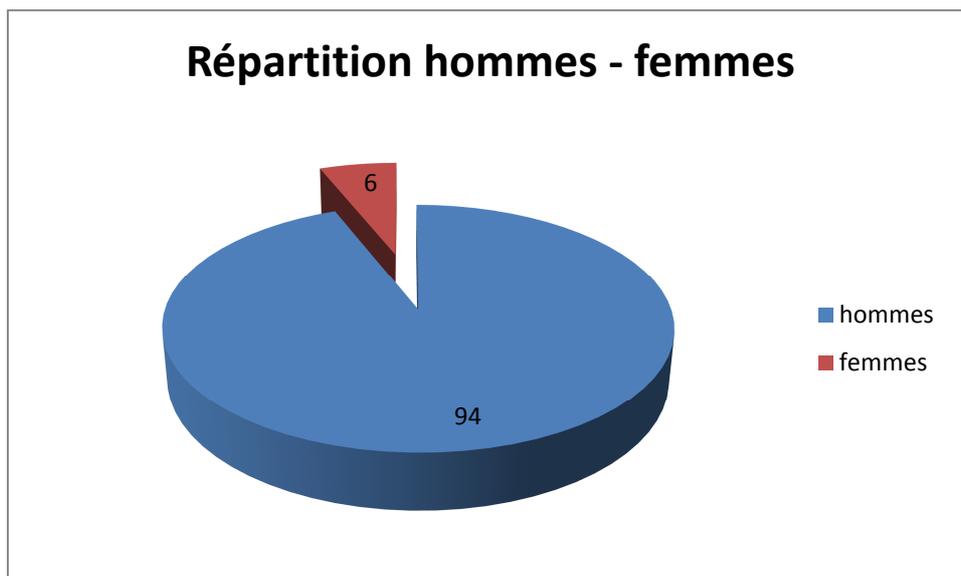
Sur les 5 dernières années, la moyenne d'âge des personnes accueillies est de 41 ans (de 23 à 60 ans), 61 % d'entre elles sont célibataires. Les moins de 25 ans représentent moins de 1% de cette population. Les proportions sont assez équitablement réparties (entre 15 et 22%) avec peu de représentation de la tranche 25-29 ans (8%) et une représentation plus forte des tranches 35-39 ans et 50 ans et plus.



Répartition par sexe

Le public accueilli est essentiellement masculin, la population féminine sur les 5 dernières années représente 6 % du public. Cela peut s'expliquer par deux raisons :

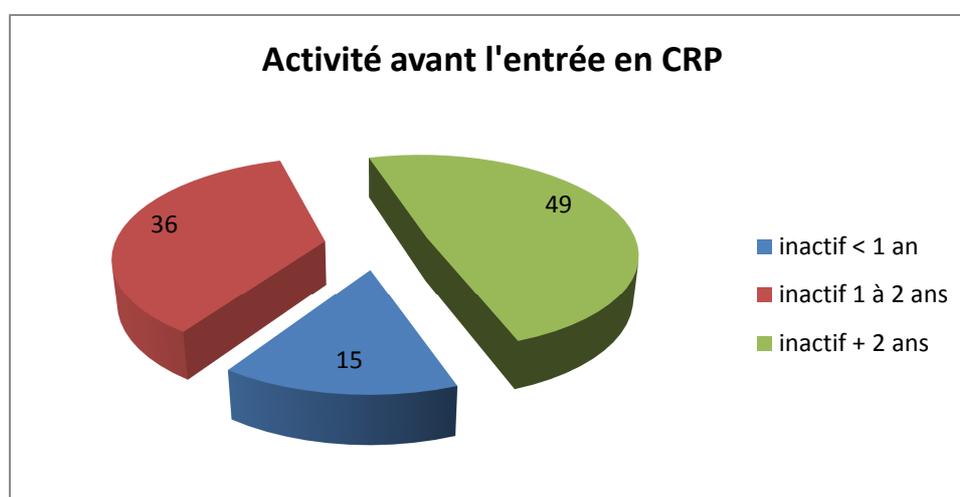
- Les handicaps surviennent dans les métiers manuels, qui sont eux-mêmes essentiellement masculins.
- Il est souvent plus difficile pour une femme de quitter son foyer pour une période assez longue, en général, les femmes qui viennent en formation sont célibataires, pour la grande majorité d'entre elles (90%), ou en couple sans enfant.



Distance à l'emploi

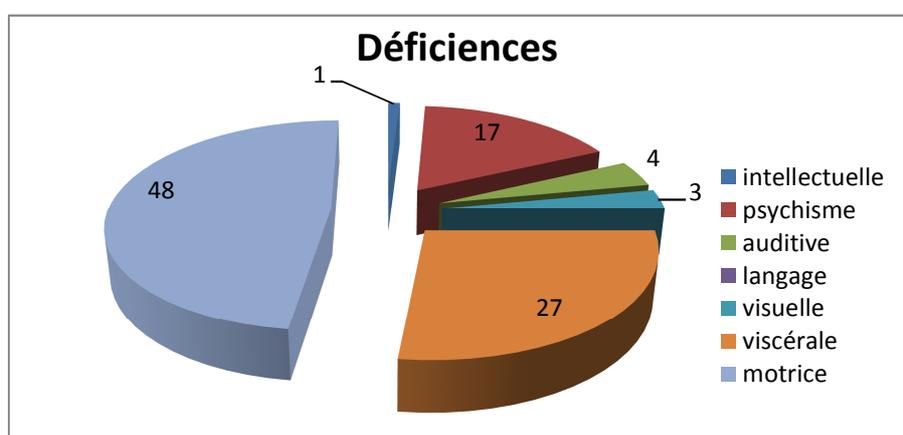
La majorité des usagers a déjà une expérience professionnelle, généralement dans les métiers manuels (bâtiment, industrie, transports, ...), mais près de la moitié d'entre eux n'ont pas eu d'activité professionnelle depuis plus de 2 ans (49%). Les causes sont variées :

- le délai d'attente lié aux formalités administratives auprès des MDPH, variable selon les départements,
- les dates d'entrée en formation qui sont fixées une fois par an par filière.
- la longueur de la liste d'attente pour entrer en formation.
- d'autres causes sont liées au handicap lui-même qui peut prendre de longues années de soins avant d'être stabilisé.



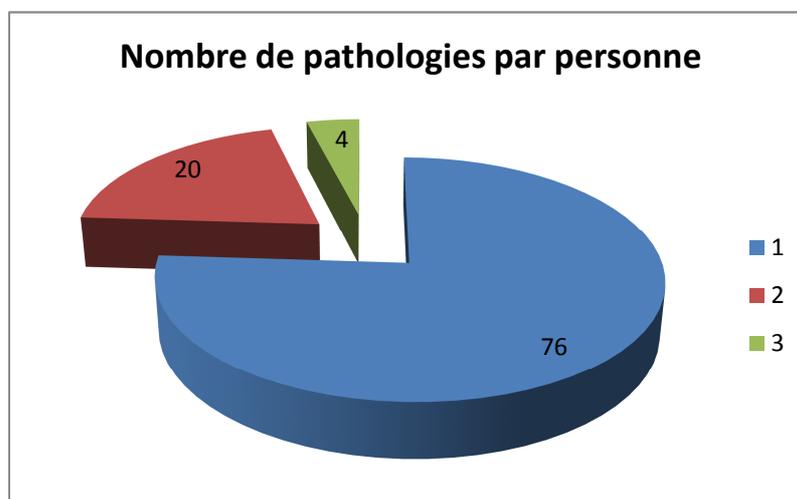
Déficiences constatées

Le graphique ci-dessous retrace la répartition des handicaps primaires, celui qui donne lieu à l'orientation, en pourcentage, dans le public accueilli en 2012. On constate toujours une prévalence des handicaps physiques (moteur ou viscéral) qui représentent 75% du public, très peu de handicaps sensoriels (4 et 3%), pas de handicap lié au langage mais une proportion qui commence à être importante (17%) de handicaps psychiques.



Pathologies multiples

Enfin, le graphique suivant retrace le nombre de pathologies observées chez chaque personne.⁸ Une grande partie (76%) du public est affectée par une pathologie, mais 20% est affecté de deux pathologies, voire trois pour 4% des usagers. On parlera alors de handicap secondaire ou tertiaire.



1.4.1 Un public en évolution

Le CRP s'adresse à des personnes reconnues Travailleurs Handicapés par la MDPH. A sa création, il est agréé pour accueillir des handicaps physiques (moteur, viscéral) ou sensoriels.

Cependant, on constate de plus en plus et depuis quelques années une croissance à la fois du nombre de handicaps primaires et du nombre de handicaps secondaires psychiques (le handicap secondaire n'est pas celui qui a donné lieu à l'attribution de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)), associés parfois à des difficultés sociales, qui perturbent l'apprentissage. En effet, « le handicap psychique induit une instabilité dans les relations avec l'environnement de formation par suite notamment de crises imprévisibles⁹ ». Cela représente une évolution à laquelle il faut faire face et pour laquelle les salariés de l'établissement ne sont pas forcément préparés. Avant la création des MDPH (1^{er} janvier 2006), les déficiences psychiques ne faisaient pas partie du champ du handicap¹⁰, les orientations concernant des handicaps psychiques primaires étaient donc inexistantes. La loi 2005-102 du 11 février 2005 en créant les MDPH et en les missionnant sur l'accompagnement de la personne handicapée dans son projet de vie a permis aux

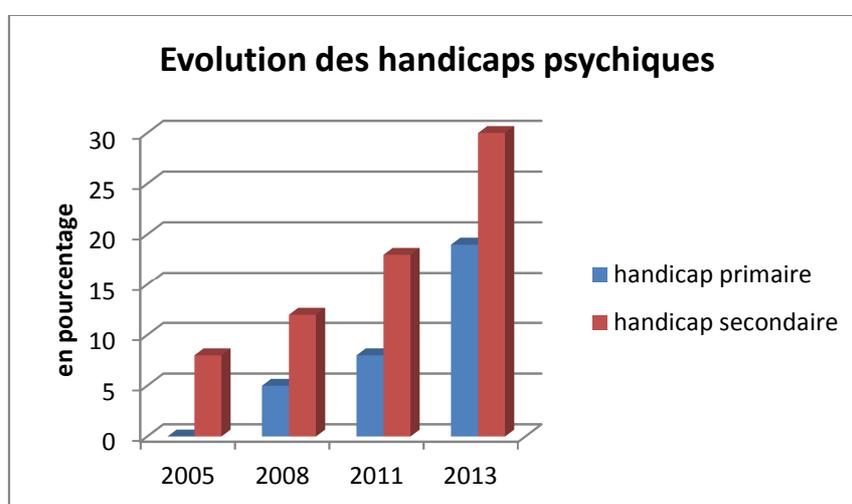
⁸ Les données statistiques, sauf indication contraire, portent sur l'année 2012 et sont issues de l'étude nationale de novembre 2013 réalisée par le cabinet Mazars

⁹ Guide de la compensation du handicap dans l'insertion professionnelle de l'AGEFIPH p17

¹⁰ C'est la loi du 11 février 2005 qui reconnaît la déficience psychique comme un handicap, jusqu'en 2005, ces déficiences relevaient du domaine psychiatrique, même si entre 1975 et 2005, de plus en plus de prestations délivrées par les COTOREP le sont à destination des personnes souffrant de ces déficiences (handicap d'origine psychique et évaluations des situations CNSA 2007, p10)

Commissions des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) de prononcer des orientations, selon le projet de vie de la personne. Cependant, celui-ci n'est pas toujours compatible, en fonction du handicap, avec les contraintes du métier et de l'environnement professionnel. Cela se révèle particulièrement lorsque les troubles psychiques ne sont pas la cause de l'orientation en CRP prononcée par la MDPH. De plus, s'il est relativement aisé de prononcer une inaptitude liée à un problème physique, cela est beaucoup plus compliqué pour le handicap psychique, quand il est décelé, car l'environnement dans lequel évolue la personne est essentiel sur l'évolution ou la stabilisation de sa pathologie¹¹.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution, en pourcentage, des personnes accueillies au CRP ayant des troubles psychiques.



Les tests psychotechniques, utilisés par les MDPH pour valider l'orientation vers un niveau de formation, sont inadaptés pour déterminer les facultés d'adaptation et d'intégration de la personne dans le contexte professionnel. Souvent, comme on le voit dans le graphique ci-dessus, le handicap psychique n'est que le handicap secondaire, c'est-à-dire qu'il n'est pas la cause de l'orientation, mais il est détecté ensuite par les équipes lorsque la personne est confrontée à la formation et à la vie de groupe. Le handicap psychique n'altère pas forcément les capacités intellectuelles de la personne. Cependant celle-ci rencontrera, dans le travail en équipe, des difficultés importantes amplifiant le stress présent dans les activités de production.

¹¹ Rapport Charzat, mars 2002, p24

1.4.2 Des indicateurs pour mieux cerner les besoins d'accompagnement

La personne est reconnue « Travailleur Handicapé » à la suite d'un accident ou d'une maladie provoquant une inaptitude médicale à l'exercice de sa profession. Elle a donc subi plusieurs épreuves, souvent traumatisantes, qu'elle a besoin de surmonter pour mener à bien sa reconversion professionnelle à travers la formation à un nouveau métier correspondant à ses capacités actuelles.

Les conditions favorisant ce nouveau parcours sont les suivantes :

- La stabilisation de la maladie invalidante.
- L'acceptation du handicap.
- L'adhésion au nouveau projet professionnel.

Les indicateurs d'Impact du Handicap sur la Distance à l'Emploi (IHDE) propres aux CRP, définis par la Fédération des Associations Gestionnaires d'Etablissements médico-sociaux de Réadaptation Professionnelle (FAGERH), indiquent les priorités des conditions à réunir pour la réussite d'un parcours de formation. Ils les classent dans l'ordre suivant :

- **Médical** : c'est la première des priorités, en effet, une pathologie non acceptée et/ou non stabilisée est source de dysfonctionnements pour la personne dans ses apprentissages (absences, perturbations intellectuelles ou physiques, modification des traitements, aggravation, ...). Dans l'objectif de réduire ces risques, depuis 2007, 0.5 ETP d'un médecin a rejoint l'établissement. Son rôle est un rôle de surveillance des personnes présentant des pathologies à risque d'évolution, de prévention et de lien avec les équipes médicales externes (médecin-traitant de la personne, établissements médicaux locaux et tout professionnel médical pouvant intervenir selon les cas spécifiques).
- **Psychologique** : c'est le deuxième domaine prioritaire car l'état psychologique de la personne peut être fortement perturbant (confiance en soi, difficultés liées à la vie de groupe, l'apprentissage de nouvelles compétences professionnelles, l'atteinte ou l'impression d'atteindre ses limites intellectuelles, la confrontation avec d'autres personnes qui n'ont pas les mêmes difficultés ou plus de facilités, ...). L'établissement s'est doté de 1.7 ETP de psychologues qui accompagnent les personnes pour surmonter les difficultés qu'ils rencontrent. Ces accompagnements sont réalisés à la demande de la personne, mais aussi sur les préconisations de l'équipe pluridisciplinaire. Le rôle des psychologues est également tourné vers l'accompagnement des professionnels pour les aider à comprendre et à aborder certaines personnes souffrant de troubles psychiques.
- **Social** : ce domaine est également source de difficultés qui peuvent mettre à mal le suivi de la formation dans de bonnes conditions. Les problèmes des incidents de paiement, juridiques, familiaux sont autant d'événements qui peuvent provoquer des

défaillances face à l'apprentissage. Une assistante sociale fait partie de l'équipe, son rôle est la recherche de solutions pour répondre aux besoins des personnes ayant ce type de difficulté et pas toujours « armés » pour les affronter. Elle est souvent l'intermédiaire, voire la médiatrice, entre la personne et le service administratif qui peut répondre.

- **Pédagogique** : c'est ce pourquoi les personnes sont venues en formation. L'adaptation de la pédagogie au public accueilli est essentielle. Le temps de formation est plus important (25 à 30%) que dans les autres organismes délivrant également ces formations (l'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA) par exemple). Ce temps supplémentaire est consacré à un accompagnement pédagogique plus personnalisé et plus varié, mais également à une adaptation du rythme des cours qui permet une meilleure assimilation, y compris pour les personnes en difficulté.

L'accompagnement des usagers est individualisé à tous les niveaux (médical, psychologique, social et pédagogique). Des réunions de synthèse régulières (tous les 4 mois, en moyenne, pendant le séjour qui dure entre 19 et 31 mois) permettent aux professionnels d'échanger et de réajuster l'accompagnement personnalisé. Des suivis individuels sont programmés à la suite de ces réunions pour faire un retour au stagiaire. Des réunions de synthèse particulières sont effectuées dans le cas d'événements non prévus pour faire face à la situation au plus tôt et prendre les mesures nécessaires.

1.5 Les missions de l'établissement, ses limites

1.5.1 Un recrutement national, sans prérequis avec un taux de réussite honorable

Il y a 88 centres de rééducation professionnelle en France, l'Institut Informatique Sud Aveyron (2iSA) est l'un d'entre eux. Il accueille des personnes, reconnues Travailleur Handicapé par la CDAPH de leur département, ayant pour projet professionnel un métier de l'informatique. Il est le seul en France à proposer uniquement des formations en informatique et, de ce fait, accueille des stagiaires issus de tout le territoire. Cette spécificité et la qualité des formations ont fait sa réputation et attiré des grandes entreprises à la recherche de recrutements.

Centre agréé, il dispense des formations du Ministère du Travail du niveau IV au niveau II, couvrant une bonne partie des métiers de l'informaticien (assistance, dépannage, exploitation et administration système et réseau, développement d'applications). Près de 75% des stagiaires sont diplômés à l'issue de leur formation et 75% d'entre eux s'insèrent dans la profession. Ces Titres Professionnels sont attribués par des jurys de professionnels indépendants de l'établissement, conformément à la loi 2002-73 du 17 janvier 2002 de

modernisation sociale¹². Ils sont renouvelés tous les cinq ans et inscrits au Répertoire National de la Certification Professionnelle (RNCP).

Aucune sélection n'est pratiquée à l'entrée, autre que celle pouvant être faite par la MDPH sur la base, par exemple, de tests psychotechniques. Aucun niveau de diplôme n'est exigé. Cela constitue, dans certains cas, une véritable opportunité de reconversion et de promotion sociale.

Les stagiaires bénéficient d'un accompagnement individualisé de la part d'une équipe pluridisciplinaire composée de formateurs techniques et de matières transverses, de conseillers en insertion, d'un médecin, d'un psychologue, d'une assistante sociale, du personnel de restauration et de service.

1.5.2 Les différentes formations, leurs statistiques

Les usagers suivent les formations du CRP portant uniquement sur le domaine professionnel de l'informatique, avec différentes orientations métier et plusieurs niveaux de qualification. Les statistiques en matière de réussite et de réinsertion sont les suivantes entre 2010 et 2013, elles portent sur une cinquantaine de personnes dans chaque produit, à l'exception de la formation « Concepteur Développeur Informatique » dont l'effectif total est de 13 personnes sur cette période :

Titre	Niveau	Réussite	Insertion (si réussite)
Technicien d'Assistance en Informatique (TAI)	IV	73.5%	52.5%
Développeur Logiciel (DL)	III	87%	95%
Technicien Supérieur en Réseaux Informatiques et Télécoms (TSRIT)	III	62.5%	65.3%
Technicien Supérieur Gestionnaire Exploitant des Ressources Informatiques (TSGERI)	III	79%	66.5%
Concepteur Développeur Informatique (CDI)	II	69%	100%

Les statistiques en matière d'insertion sont plutôt élevées puisqu'elles avoisinent, toutes filières confondues, 75% d'embauches, une fois le diplôme obtenu. Il reste tout de même 30% d'échecs à l'insertion, avec une proportion plus importante qui avoisine 50 % pour le niveau le plus bas (niveau IV). Les personnes cumulant la formation de ce niveau et un handicap psychique atteignent une proportion d'insertion de 28% en 2013, ce qui est particulièrement alarmant au regard des autres filières.

¹² Loi 2002-73, Chapitre II : Développement de la formation professionnelle, section I : Validation des acquis de l'expérience

La formation de niveau IV est dispensée dans d'autres CRP (14) en France et également par certains centres AFPA, le public accueilli dans cette filière est donc issu d'un secteur géographique proche de Millau (71 % Midi Pyrénées et Languedoc Roussillon avec 43 % en Aveyron). Le public accueilli dans les autres filières est national, avec une forte proportion pour les régions du Sud de la France (70 % en Midi Pyrénées, Languedoc Roussillon, Aquitaine et Paca).

1.5.3 Les conditions d'accueil dans l'établissement

Les stagiaires de la formation professionnelle sont rémunérés par l'Etat, selon une enveloppe annuelle définie par la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE¹³). L'Agence de Service de Paiement (ASP) verse à chacun d'entre eux une rémunération basée sur leur ancien salaire brut, à la condition de cumuler 910 h de travail consécutifs. Cette rémunération se situe dans une fourchette comprise entre 738 et 1975 €. Cela permet à la personne de conserver son « niveau de vie » antérieur à la formation.

Le CRP propose un hébergement, dans la limite des places disponibles (80), gratuit pour l'usager, seules les communications téléphoniques sont payantes. Le change de draps et l'entretien de la chambre sont assurés par le personnel de l'établissement.

Le Centre dispose également d'un service de restauration dans lequel le prix du repas est fixé à un minimum garanti (3.51€) sauf pour les personnes prises en charge au titre de l'accident du travail pour lesquelles les repas sont gratuits.

Toutes les conditions matérielles me semblent donc réunies pour le confort de vie de la personne accueillie, la mettant dans de bonnes dispositions pour réussir son apprentissage.

1.5.4 L'évolution des débouchés sur le territoire et dans les entreprises

Depuis que le CRP existe, les emplois de « proximité » ont été pourvus, la ville de Millau n'a pas de secteur industriel ou de services qui permet d'espérer une activité informatique créant des emplois. La probabilité de trouver un emploi pour un informaticien débutant à Millau ou dans sa région est donc réduite.

Cependant, le recrutement national du CRP leur ouvre davantage de possibilités que n'en offre le contexte local et la cible privilégiée des nouveaux diplômés se situe dans les entreprises de type Petites et Moyennes Entreprises / Petites et Moyennes Industries (PME/PMI) et sur leur territoire d'origine.

Les débouchés des stagiaires qui suivent une formation au CRP peuvent également correspondre aux emplois relevant de l'OETH.

¹³ Cette disposition est modifiée par la loi du 5 mars 2014 qui délègue la constitution et la gestion de cette enveloppe aux régions à/c du 1^{er} janvier 2015.

Cette obligation peut être acquittée « *en recrutant des personnes handicapées, en passant des contrats de fournitures, de sous-traitance ou de prestation de services avec des entreprises adaptées, des centres de distribution de travail à domicile ou des établissements et services d'aide par le travail, en faisant application d'un accord de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement agréé prévoyant la mise en œuvre d'un programme annuel ou pluriannuel en faveur des travailleurs handicapés.* »¹⁴

A défaut, des pénalités sont exigées et versées à l'AGEFIPH (FIPHFP pour la fonction publique depuis 2005), qui gère ces sommes et les utilise à travers des aides accordées aux personnes handicapées et aux entreprises pour des aménagements de poste de travail par exemple. Certaines entreprises négocient un accord d'entreprise avec la DIRECCTE et leur Comité d'Entreprise (CE) dans lequel elles établissent un plan d'action en faveur des travailleurs handicapés, ce qui leur permet de gérer elles-mêmes les fonds qui seraient autrement destinés à l'AGEFIPH et d'offrir des opportunités d'emploi aux stagiaires qui sortent du CRP.

Conclusion de la première partie :

Pour conclure cette première partie, je fais les constats suivants :

- Le personnel du CRP est là depuis plusieurs années, il y a peu de turn over et la pyramide des âges se présente sous la forme d'un « champignon », ce qui est révélateur d'un fort pourcentage de personnes au-delà de 50 ans (42%). Les prochaines années provoqueront un effet de noria important.
- Ce personnel est en questionnement face à l'évolution du public présentant, depuis quelques années, des handicaps psychiques remettant en question leurs pratiques.
- Le CRP a subi une crise sociale qui s'apaise lentement.
- L'association gestionnaire du CRP met l'accent, dans son projet associatif, sur l'insertion professionnelle : « *En matière d'excellence, la seule prétention de l'association est d'entretenir une **excellence de l'Insertion** quel que soit le niveau de diplôme atteint par la personne et quel que soit le milieu professionnel dans lequel elle souhaite s'insérer*¹⁵. »
- Le CRP bénéficie de partenariats avec des grandes entreprises qui, pour la plupart, ont signé un accord sur l'intégration des personnes handicapées. Ces partenariats sont moins efficaces lorsqu'il s'agit d'une personne en situation de handicap psychique.
- Les statistiques d'insertion sont appréciables en général (près de 75%), mais beaucoup plus faibles pour les formations de niveau IV (52,5%) et en particulier lorsqu'il s'agit de personnes ayant un handicap psychique (28%).

¹⁴ Selon le décret 2012-943 du 3 août 2012

¹⁵ Projet associatif d'AMIO

- Les handicaps des personnes accueillies au CRP ont évolué. Destiné à la formation et l'insertion de personnes handicapées physiques pendant presque 20 ans, le CRP accueille désormais des personnes en situation de handicap psychique qui représentent près du tiers des personnes accueillies en 2013, dont 20% pour qui ce handicap est la raison de leur orientation.
- La mise en œuvre du projet personnalisé n'est pas encore effective pour tous les usagers, le processus existant manque de formalisation.
- Enfin, il existe peu de débouchés sur le territoire proche du CRP d'où sont majoritairement issus les personnes suivant une formation de niveau IV.

Ces constats m'amène à la problématique suivante :

Comment réussir l'insertion professionnelle de certains stagiaires du CRP qui, malgré un parcours de formation réussi dans un domaine encore porteur, mais présentant un handicap psychique, n'arrivent pas à obtenir un emploi correspondant à leur qualification ?

Le personnel du CRP, agréé pour accueillir des handicaps physiques, a été surpris par l'évolution du public dont le tiers aujourd'hui est affecté de pathologies psychiques. Pratiquant une pédagogie de groupe, les formateurs ont dû, et doivent encore, revoir leurs pratiques pour s'adapter à ce changement. Il est de ma responsabilité de Directeur de les accompagner dans cette évolution en m'appuyant, soit sur les compétences internes au service AMPS, soit en faisant appel à des intervenants externes, comme je l'ai fait dernièrement pour la formation à l'accompagnement des handicaps psychiques.

La tension entre le besoin d'accompagnement et l'objectif d'atteindre un niveau de technicité permettant la réussite au diplôme augmente et devient, pour certains difficilement surmontable.

A cela s'ajoute le fait que les entreprises susceptibles de fournir des emplois à nos stagiaires diplômés ne sont pas non plus préparées à accueillir ce type de handicap et certains d'entre eux, alors qu'ils ont réussi leur formation, ont effectué avec succès un stage en entreprise de 2 à 4 mois et obtenu leur diplôme se retrouvent sans emploi. Le cap de l'entretien d'embauche, pourtant préparé tout au long de la formation, est souvent difficile à passer par manque de confiance en soi et en ses capacités techniques.

Le dernier stage en entreprise montre souvent, chez les stagiaires, une augmentation très nette de la confiance en leurs capacités professionnelles. Il me semble que c'est à travers une expérience en milieu de travail, dans un cadre accompagnant, que nous arriverons à faire progresser ces personnes dans leur savoir être professionnel.

En tant que Directeur, il me faut trouver des solutions prenant en compte cette évolution du public et permettant sa réinsertion durable dans l'emploi.

2 L'insertion professionnelle, un facteur d'intégration sociale

2.1 L'importance du travail dans la vie quotidienne

« Le travail est pour les hommes un trésor » disait Esope¹⁶, La Fontaine¹⁷ reprendra ce thème dans la fable « le laboureur et ses enfants¹⁸ » plus de 20 siècles plus tard.

Même si le mot « travail » vient du mot latin « *tripalium* » désignant un instrument de torture pour punir les esclaves dans l'Antiquité, l'éloge du travail remonte à des temps très anciens et correspond à une aspiration humaine se justifiant par le fait que le travail est à la fois un facteur de réussite sociale (il est le vecteur d'appartenance à la société) et de cohésion sociale, car le travailleur appartient à une collectivité. Le travail est aussi la source des revenus, forme de reconnaissance de l'utilité de l'individu dans la société et permettant de consommer et ainsi d'entrer dans la « norme » sociale. Le fait de travailler remplit donc au moins 4 des cinq besoins essentiels définis par Maslow¹⁹. Ghandi dira : « Le travail donne à l'homme sa dignité ». On comprend bien pourquoi, l'homme privé de travail, quelle qu'en soit la raison, se sent exclu, voire inutile et sans but.

La personne reconnue « travailleur handicapé », n'est plus apte à exercer son métier. Au-delà de son incapacité, elle se retrouve en décalage vis-à-vis du collectif social auquel elle appartenait du fait de son activité. Lorsque l'inaptitude est prononcée, la personne se trouve en rupture professionnelle, Elle doit « faire le deuil » de son métier, ce qui est souvent difficile même en étant accompagné par un milieu familial solide. Si ce soutien n'existe pas, elle peut même se retrouver en rupture sociale du fait de son inactivité. Pour ces raisons, dès que son état de santé le lui permet, son aspiration à reprendre une activité va grandissante et la question de son devenir se pose. La loi de 2005 lui offre alors la possibilité, avec le recours à la MDPH, d'obtenir des compensations sous différentes formes dont celle de la formation professionnelle et notamment dans un établissement adapté comme l'est le CRP.

Lorsque nous accueillons des stagiaires ayant connu des ruptures dans leur parcours professionnel et arrivant au CRP après quelques années d'inactivité, leur discours montre leur volonté de retrouver un travail pour réintégrer la société dont ils se sentaient jusque-là exclus et retrouver leur dignité.

¹⁶ Esope (VIIe – Vie siècle av J.C est un écrivain

grec, considéré comme le « père » du genre littéraire que l'on appellera « fables »

¹⁷ Jean de La Fontaine (1621-1695) est un poète français célèbre pour ses fables inspirées des fabulistes de l'Antiquité et notamment d'Esope

¹⁸ « ... Mais le père fut sage de leur montrer avant sa mort que le travail est un trésor. »

¹⁹ Abraham Maslow est un psychologue qui décrit, en 1943 dans un article « A theory of human motivation » la hiérarchie des besoins fondamentaux des humains, symbolisée depuis par une pyramide. Ce sont, par ordre d'importance : les besoins physiologiques, besoins de sécurité, besoins d'appartenance et d'amour, besoins d'estime et besoin d'accomplissement de soi.

Ainsi, M. L. me disait : « A la suite de mon accident, j'ai passé de long mois à l'hôpital. Ensuite j'ai suivi une rééducation, pendant laquelle je ne pensais pas à mon avenir. J'ai ensuite cherché du travail dans mon secteur d'activité mais je n'ai jamais pu le garder longtemps car j'étais devenu trop fatigable à la suite de mon accident et « le dos ne suivait plus ». J'ai donc été au chômage pendant une longue période. Au cours de cette période, j'étais désœuvré. J'ai rencontré une assistante sociale, car j'avais des problèmes financiers, elle m'a conseillé de faire examiner ma situation par la MDPH qui a reconnu mon handicap et m'a proposé de suivre une formation, c'est pourquoi je suis ici. Je ne voulais pas rester chez moi à bénéficier de l'AAH sans rien faire. Je veux retrouver du travail et j'espère que cette formation me permettra de travailler à nouveau, enfin je vais me sentir utile. »

Ou encore M. G. qui m'expliquait pour quoi il avait choisi de faire une formation : « à force de tourner en rond chez moi, parce que je ne pouvais plus travailler, j'ai senti que j'allais mal tourner. Je commençais à fréquenter un peu trop les cafés. Je me sentais inutile, presque marginal. Mon médecin m'a conseillé de me faire suivre par un psychologue, cela m'a redonné confiance. J'ai alors décidé de faire quelque chose et, par l'intermédiaire de la MDPH et de la reconnaissance « travailleur handicapé », j'ai obtenu cette formation. Mon souhait est d'intégrer une entreprise dans laquelle je pourrai évoluer dans mon métier. »

2.2 Les difficultés de la réadaptation professionnelle

2.2.1 L'orientation de l'Etat en faveur de l'emploi des personnes handicapées

Les prémices de la réadaptation professionnelle sont apparues à la sortie de la première guerre mondiale car il fallait relancer l'économie. Le nombre de travailleurs valides n'étant pas suffisant, il était nécessaire de réadapter au travail les mutilés de guerre par la formation à de nouvelles compétences.

La réinsertion professionnelle, si elle était d'abord réservée aux anciens combattants, puis aux militaires à travers des emplois réservés, s'est étendue ensuite à toutes les personnes atteintes d'un handicap, parfois assortie à des compensations issues de l'obligation de l'Etat.

Les conditions économiques et sociales ont depuis été fortement modifiées et le contexte est bien moins favorable.

La proportion de demandeurs d'emploi dans la population française est très importante (10,1% de la population au premier trimestre 2014 selon l'Institut National des Statistiques et des Etudes Economiques (INSEE), celle des travailleurs handicapés représente le double (21 % en 2011 d'après la note du 16 novembre 2013 de l'Observatoire des inégalités). La concurrence est donc rude pour les travailleurs handicapés qui veulent travailler et pour qui la difficulté de trouver un travail est amplifiée. En effet, en général, leur niveau de qualification est bas (29 % de la population des travailleurs handicapés ont un niveau

inférieur au Certificat d'Aptitude Professionnel (CAP) contre 18% pour tout public²⁰) et de plus, l'entreprise doit prendre, dans 15 à 20% des cas²¹, des dispositions spécifiques pour les accueillir.

Au niveau social, cependant, la volonté politique est de promouvoir l'égalité des chances, en particulier pour prendre en compte le handicap dans la vie publique mais aussi professionnelle. La loi 87-517 du 10 juillet 1987 a institué l'OETH, la loi 2005-102 du 11 février 2005 renforce les dispositions vers les entreprises pour qui les contributions sont augmentées, mais aussi vers la Fonction Publique qui est également soumise à des pénalités qui sont versées au FIPHFP créé par cette même loi. Cette dernière institue, pour la première fois, l'obligation de rendre accessibles à toute forme de handicap tous les établissements accueillant du public.

2.2.2 Des formations de niveau supérieur pour une promotion sociale

Pour élever le niveau de qualification, l'association AMIO a déjà initié des actions de formations supérieures, pour les personnes en ayant les capacités, à travers la création en partenariat avec les entreprises, du PEI. Celui-ci propose deux formations de niveau master et ingénieur pour améliorer leurs compétences et étendre l'éventail des possibilités d'insertion. C'est un premier volet permettant aux usagers de monter en compétences, d'intégrer une entreprise pour un contrat en alternance de 2 ans et d'acquérir ainsi une première expérience dans le milieu professionnel informatique²². Cette formule est avantageuse pour la personne car elle lui permet d'acquérir des compétences théoriques en formation et des compétences pratiques dans l'entreprise. Pour cette dernière, cela lui permet de former son futur salarié et de l'intégrer progressivement à la vie et à la culture d'entreprise. Sur une période de deux ans la société a ainsi tout loisir de vérifier qu'il s'agit bien de la personne qui correspond aux besoins de ce poste. Cette voie est encore trop récente pour être significative mais le nombre d'entreprises partenaires augmente.

2.2.3 Des difficultés nouvelles pour l'insertion

Le CRP voit, depuis quelques années, de plus en plus d'usagers dont le handicap est couplé avec une déficience psychique et/ou une inadaptation à la vie sociale. Cet élément représente une difficulté supplémentaire dans la recherche et l'obtention d'un emploi.

De ce fait, nous retrouvons 25 à 30 % des personnes qui, après avoir effectué une bonne formation et obtenu le Titre Professionnel, se trouvent en difficulté pour obtenir un emploi.

²⁰ Tableau de bord national de l'AGEFIPH, décembre 2013

²¹ Source AGEFIPH – septembre 2012

²² Le nombre de contrats en alternance a connu une forte augmentation dans les années 2000, jusqu'en 2008 où près de 500 000 personnes étaient en contrat en alternance, après un recul dans les années suivantes, leur nombre était proche de 600 000 à la fin de l'année 2012. (source <http://www.clesdusocial.com/l-evolution-du-nombre-de-contrats-d-alternance>)

Ces personnes, de par la nature de leur handicap, présentent des difficultés d'adaptation dans le milieu professionnel²³ et ont du mal, du fait de leur attitude en entretien, de leur manque d'expérience dans ce nouveau métier, de leur âge (41 ans en moyenne), de leur handicap psychique, à s'adapter aux exigences du milieu professionnel. En effet, dans le domaine de l'informatique, l'environnement de travail est particulièrement stressant du fait de son évolution technique continue et de la remise en cause permanente des savoirs acquis.

Après avoir passé 2 années au CRP où la personne bénéficie d'un accompagnement individuel pendant sa formation, au cours de sa recherche d'emploi, est guidée à travers des simulations d'entretien, nourrie, logée sur place et rémunérée ; elle se retrouve confrontée à un milieu professionnel exigeant sur les plans intellectuel et de la communication. Elle doit faire face à des situations stressantes (nouveau métier, situation de débutant, manque de confiance, pannes, bugs, délais contraints, exigences de performances et de compétitivité,...) et affronter des situations dans lesquelles on lui demandera beaucoup d'autonomie.

Les partenariats engagés avec des entreprises du secteur de l'informatique et de l'industrie montrent la volonté de ces dernières d'intégrer des personnes handicapées dans leurs effectifs mais l'expérience montre également que les personnes ayant un handicap psychique ne réussissent pas à s'y intégrer à long terme.²⁴

Est-ce un défaut de préparation de part et d'autre (au CRP, dans l'entreprise) ? Peut-on trouver une ou des solutions alternatives qui permettraient d'arriver à l'insertion professionnelle de cette catégorie de population ? Le processus de formation est-il suffisamment orienté vers l'acquisition de l'autonomie ?

²³ Cf Rapport Charzat, §2.2.4 p 45

²⁴ Michel A, employé en alternance dans la société T, multinationale française ayant plusieurs sites en France, a été accompagné par les équipes médico-sociales de 2isa et de cette entreprise pendant 1 an ½. De nombreux échanges ont eu lieu pour adopter des attitudes communes, notamment sur le plan du suivi médical. Ses sauts d'humeur irréguliers, ses absences et sa non objectivité par rapport à ses compétences ont conduit, dans un premier temps à une méfiance de la part de ses collègues, voire une crainte, puis finalement à une rupture de contrat.

2.2.4 Les premières réponses

Les questions de préparation à l'insertion et d'adaptation de la formation sont déjà prises en compte au CRP et dans les entreprises partenaires avec lesquelles des opérations de communication sont réalisées régulièrement auprès des opérationnels. Ces derniers participent à des actions ponctuelles de formation auprès des stagiaires, à des jurys pendant lesquels ils évaluent les compétences des personnes et se trouvent confrontés à tous les types de handicap accueillis dans le CRP. Cette sensibilisation auprès des techniciens des différentes structures est primordiale car ce sont eux qui travailleront en équipe avec la personne issue du CRP et qui, souvent, ont besoin d'être rassurés sur les compétences et le savoir être de cette dernière²⁵. En effet, les démarches initiales sont souvent effectuées par les personnes des ressources humaines qui sont sensibilisées au recrutement des travailleurs handicapés à travers les différentes obligations légales mais elles ne peuvent aboutir sans l'accord final de l'équipe qui va intégrer la personne.

Plusieurs stages en entreprise sont inclus dans le parcours de formation afin de mettre le plus possible le stagiaire en situation professionnelle²⁶, d'autres opérations consistent également à mettre l'apprenti informaticien face à des situations et à des utilisateurs réels et à analyser ensuite les attitudes et les gestes professionnels réalisés. Ces actions ont pour objectif de rassurer la personne qui constate généralement qu'elle a acquis des compétences et des savoir être correspondant aux attentes des entreprises. Dans le cas contraire, l'analyse de la situation permet au stagiaire de prendre du recul par rapport à la situation vécue et d'aborder les futures expériences avec plus d'assurance.

Dans l'enquête de satisfaction menée auprès des usagers en 2012, à la question à choix multiples « Que reprenez-vous de votre formation ? », si les stagiaires citent à 92% « l'acquisition de connaissances générales et de compétences techniques », 48% d'entre eux signalent une « reprise de la confiance en soi » et 34% « l'acquisition d'une plus grande autonomie ». Ils notent donc tous une évolution de leurs compétences, logique pour une formation, mais aussi une progression personnelle sur leur propre vision de leurs capacités pour près de la moitié d'entre eux. Ceci me laisse penser que la préparation à l'insertion, telle qu'elle est réalisée aujourd'hui, participe à cette évolution positive²⁷.

²⁵ Stéphane G. passant son examen a été immédiatement embauché par M. G, responsable d'exploitation d'un grand groupe, qui participait au jury.

²⁶ Simon P., atteint de troubles psychiques a effectué son stage dans une équipe de développement d'une PME après un briefing à l'équipe dans laquelle il a été intégré, par notre équipe médico-psy, et un suivi régulier pendant le stage. L'équipe a su adapter le rythme de travail de Simon, qui a par ailleurs remplit les objectifs imposés. La PME lui a proposé un emploi.

²⁷ Ceci est particulièrement visible à l'issue du stage de fin de formation où les retours des stagiaires à leurs pairs sont très positifs.

2.3 L'intégration des personnes en situation de handicap psychique

2.3.1 Un peu d'histoire

Longtemps assimilés à des handicapés mentaux, les personnes atteintes de troubles psychiques ont été internées dans les asiles d'aliénés (créés en 1838), puis dans les hôpitaux psychiatriques (1937). En effet, les psychiatres, pour protéger leurs patients des agressions du monde ordinaire préféraient les garder dans des établissements conçus pour eux. C'est ainsi que ces centres hospitaliers spécialisés, qui accueillent environ un millier de patients au XIXe siècle, en reçoivent 170 000 dans les années 1970²⁸. En parallèle cependant la circulaire ministérielle de 1960 qui donne naissance au « secteur psychiatrique » en préconisant de « séparer le moins possible le malade de sa famille et de son milieu » vise à améliorer les conditions d'hospitalisation et permettre le maintien des malades mentaux le plus possible dans leur milieu de vie ordinaire. C'est aussi l'époque d'apparition des neuroleptiques. On assiste alors à l'apparition de petites structures psychiatriques au sein des hôpitaux régionaux. La loi 75-534 du 30 juin 1975 ne distingue pas la notion de handicap psychique, les troubles psychiques sont toujours du domaine du traitement sanitaire par isolement ou traitement médicamenteux, de plus, les médecins éviteront d'orienter leurs patients vers les COTOREP. Cependant, la recherche progresse et fait apparaître sur le marché des traitements ayant moins d'effets secondaires, permettant de plus en plus aux malades de vivre, avec leur maladie, en milieu ordinaire. La loi du 27 juin 1990 favorisera le soin et renforcera les droits du malade. Elle conservera malgré tout les deux possibilités d'hospitalisation que sont l'hospitalisation d'office et l'hospitalisation à la demande d'un tiers. On assiste alors à une inversion de la courbe des hospitalisations et sous l'impulsion d'association d'usagers ou de famille comme l'Union Nationale des Amis et Familles de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM²⁹), les troubles psychiques bénéficieront d'une même prise en compte, que les autres handicaps, par la loi 2005-102 du 11 février 2005. Cependant, et malgré la parution, en 1993, du Guide Barème pour l'évaluation des déficiences et incapacités des personnes handicapées et sa mise à jour en 2007 pour évaluer les déficiences psychiques d'une personne, l'expérience vécue au CRP montre qu'il est difficile de cerner précisément ce handicap principal ou associé étant donné sa variabilité.

²⁸ Selon Pierre Vidal-Naquet, sociologue au CERPE dans l'article « Les frontières incertaines du handicap psychique » du document de l'AGEFIPH « Qu'est-ce que le handicap psychique ».

²⁹ L'UNAFAM, créée en 1963 a publié le livre blanc des partenaires en santé mentale en juin 2001, qui fut l'un des prétextes à la commande du rapport Charzat, dans lequel elle décline 3 objectifs :

- « - 1° Faire exister la population des personnes souffrant de troubles psychiques vivant dans la cité.
- 2° Informer la collectivité sur la vraie nature des droits des personnes dites handicapées « psychiques ».
- 3° Aider les responsables du social dans la cité et ceux qui vont répartir les ressources disponibles et les validations officielles, à faire en sorte que les droits des personnes en cause soient mieux respectés. »

En 2011, selon une dépêche Agence France Presse (AFP) pendant la semaine du handicap, 600 000 personnes seraient en situation de handicap psychique.

2.3.2 Le handicap psychique, un handicap aux multiples facettes

Les définitions du handicap psychique varient selon les auteurs :

Selon Gérard Zribi³⁰ « *il n'est ni réaliste, ni souhaitable de définir de manière statique les handicaps psychiques* ».

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) nous en donne néanmoins une définition : « *Sous le terme de handicap psychique, on entend les conséquences de troubles relationnels de l'individu vis à vis de lui-même et de son entourage. Il peut être consécutif à certains troubles cognitifs d'origine neurologique, mais le plus souvent, est la conséquence d'une maladie psychiatrique du domaine de la névrose grave ou de la psychose. Le handicap psychique génère le plus souvent des troubles du comportement et des troubles affectifs, perturbant l'adaptation sociale. Il s'agit d'un état durable ou épisodique avec des périodes de rémission avec ou sans altération des facultés mentales.*

Il faut distinguer le handicap psychique du handicap mental car il n'implique pas de déficience intellectuelle mais vise leur mise en œuvre.

Le handicap psychique est toujours associé à des soins, ses manifestations sont essentiellement variables avec le temps. »

Selon Michel CHARZAT³¹, il n'y pas de frontière entre handicap mental et handicap psychique, en ce sens que les troubles psychiques graves retentissent sur les capacités intellectuelles et les apprentissages de la personne. De plus, les déficiences intellectuelles entraînent souvent une souffrance source de troubles psychiques. De la même façon le handicap physique peut être accentué par la présence de troubles psychiques associés (anxiété, dépression par exemple).

Selon l'UNAFAM :

Le handicap psychique est caractérisé par un déficit relationnel, des difficultés de concentration, une grande variabilité dans la possibilité d'utilisation des capacités **alors que la personne garde des facultés intellectuelles normales.**

Il faut en effet distinguer le handicap psychique du handicap mental. Le handicap mental résulte d'une déficience intellectuelle, à un état stable et une non médicalisation. Le handicap psychique est toujours associé à des pathologies psychiatriques qui entraînent une grande variabilité et nécessitent une médicalisation.

³⁰ Gérard Zribi est docteur en psychologie, Directeur général de l'AFASER, Président d'ANDICAT

³¹ Auteur du Rapport CHARZAT « Pour mieux identifier les difficultés des personnes en situation de handicap du fait de troubles psychiques et les moyens d'améliorer leur vie et celle de leurs proches », p26

2.3.3 Les caractéristiques du handicap psychique

Le Guide barème pour l'évaluation des déficiences et incapacités des personnes handicapées destiné aux MDPH énumère les critères suivants pour fixer le taux d'incapacité d'une personne en situation de handicap psychique :

- « *Troubles de la volition (impossibilité d'agir par incapacité à vouloir et décider, négativisme, ou au contraire incapacité à s'empêcher d'agir, compulsions obsessionnelles).*
- *Troubles de la pensée (idées obsessionnelles, fuite ou incohérence des idées, lenteur ou appauvrissement de la pensée, délire).*
- *Troubles de la perception (hallucinations, déréalisation).*
- *Troubles de la communication et du langage, repli autistique.*
- *Troubles du comportement (agitation, agressivité contre soi et contre les autres, rites obsessionnels, phobies).*
- *Troubles de l'humeur (troubles dépressifs ou états maniaques, c'est-à-dire états d'excitation et d'agitation psychomotrice).*
- *Troubles de la conscience et de la vigilance.*
- *Troubles intellectuels (difficultés de conceptualisation et d'abstraction, troubles de la mémoire, de l'attention, du jugement, de l'orientation temporelle et spatiale).*
- *Troubles de la vie émotionnelle et affective (anxiété, angoisse, indifférence, discordance ou instabilité affective, troubles du caractère).*
- *Expressions somatiques (somatisations, plaintes, altérations de l'état général). »³²*

Ces critères permettent à la MDPH de fixer un taux d'incapacité qui orientera la décision :

- « *De 20 à 45% les troubles peuvent être compensés avec ou sans traitement, la personne peut assumer seule sa vie familiale et professionnelle.*
- *Entre 50 et 75 % des aménagements sont nécessaires dans la vie familiale et professionnelle avec un accompagnement plus ou moins important de l'entourage.*
- *Au-delà de 75% l'accompagnement doit être important, ou l'activité doit être faible et peu durable. »*

Malgré les idées reçues, propagées largement par les médias lorsqu'elles sont mêlées à des faits divers, les personnes handicapées psychiques ont rarement des comportements délirants ou violents. Le plus souvent, le handicap n'est pas visible.

³² Rapport CHARZAT p27

On voit que l'environnement dans lequel se trouve la personne est d'une grande importance et influence sensiblement la façon dont les troubles vont évoluer. Selon l'acceptation et la compréhension de ce handicap par la cellule sociale et professionnelle, la personne pourra se réaliser ou se trouver marginalisée voire rejetée.

Ce sera donc souvent en situation, que les déficiences de la personne vont se révéler. Les caractéristiques de son entourage devront s'adapter à la personne, et non l'inverse, comme c'est couramment admis dans le milieu ordinaire.

Une autre difficulté concerne la non-permanence du comportement qui peut être à la fois complètement conforme à celui d'autres personnes sans handicap puis changer de façon imprévisible. C'est pour prévenir cette situation que l'accompagnement par un référent et le service médical de l'entreprise ou des acteurs externes médico-sociaux de proximité comme le Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH³³) ou le Service d'Aide à la Vie Sociale (SAVS³⁴), est indispensable pour accompagner au mieux la personne face à ses difficultés.

Celle-ci va être particulièrement sensible à son environnement et dans des situations stressantes ou déstabilisantes, pourra se trouver en grandes difficultés, malgré la stabilisation de son état. Il est donc nécessaire, en situation professionnelle, d'adapter le rythme du travail, de simplifier les directives, de sensibiliser les collaborateurs proches, d'éviter l'isolement de la personne. Pour ces raisons, de plus en plus, lorsqu'un usager présente des troubles psychiques, nous accompagnons l'entreprise qui le reçoit en stage pendant sa formation et faisons ce travail de préparation à l'accueil de l'usager par la structure.

2.3.4 Une personne en situation de handicap psychique peut-elle travailler en informatique ?

C'est la question que l'on peut se poser de prime abord, mais les objectifs des CRP et de la loi 2005 sont clairs, il faut donner les moyens à la personne handicapée de choisir la filière professionnelle qui lui plaît en fonction de ses capacités. Une profession ne correspond pas à un type de handicap et inversement, nous ne devons pas rester dans des schémas qui font d'une personne malvoyante un bon kinésithérapeute ou un bon comptable d'une personne sourde.

³³ « *les services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés ont pour vocation, dans le cadre d'un accompagnement médico-social adapté comportant des prestations de soins, la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité* »

³⁴ « *Les services d'accompagnement à la vie sociale ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité.* »

La possibilité d'intégrer une personne en situation de handicap psychique dans le monde du travail est maintenant admis par les instances médicales et médico-sociales. Les progrès des traitements permettent d'envisager une intégration professionnelle car ils sont moins lourds et ont moins d'effets sur les capacités cognitives de la personne. Ils ont également un effet sur la durée de la prise en charge hospitalière devenant plus courte, ce qui peut avoir une incidence sur la durée d'interruption de l'activité en la réduisant et en facilitant, par conséquent, la reprise. Ces traitements médicamenteux doivent être associés à une prise en charge psychosociale pour permettre à la personne de vivre de façon autonome et pouvoir intégrer le milieu professionnel.

La loi de 2005 a prévu un certain nombre de mesures d'accompagnement à l'intégration des personnes handicapées psychiques, notamment par la création des SAVS, des SAMSAH déjà cités plus haut et des Groupes d'Entraide Mutuelle (GEM)³⁵.

Le contexte professionnel de l'informatique est déstabilisant par nature, cela pouvait paraître logique de se poser la question de l'adéquation entre le handicap psychique et cette profession. Cependant, comme dans tous les métiers, et toutes les entreprises, avec une motivation suffisante pour intégrer ces personnes, il y a toujours des solutions appropriées. En effet, si le contexte technologique peut créer des inquiétudes car il évolue rapidement, la personne en situation de handicap psychique est capable d'apprentissage et d'adaptation à condition que l'on respecte son rythme. Il existe néanmoins des tâches qui peuvent être régulières et participer à la mise en confiance pour ensuite évoluer petit à petit vers d'autres missions plus en tension si la personne en montre la motivation et la capacité.

2.3.4.1 Le rôle de l'entreprise : adapter l'environnement de travail, un bénéfice pour tous

Dans tous les cas, la société employant des informaticiens présentant des troubles psychiques prendra les mêmes précautions que toute autre entreprise dans le même cas pour d'autres professions.

L'OETH décline les précautions à prendre pour l'intégration d'une personne handicapée psychique dans l'entreprise :

« Il est primordial d'axer ses préoccupations sur les conséquences et le retentissement sur le travail. Le handicap est bel et bien ce qui résulte de la maladie, pour une personne donnée, dans un contexte précis. Il faut donc pleinement identifier les répercussions du handicap psychique pour ensuite agir sur l'environnement ».

³⁵ Le GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle) est un espace d'accueil, d'échanges, de rencontres et de convivialité ouvert sur la ville pour des personnes adultes en situation de handicap psychique. L'objectif est de responsabiliser ces personnes et de leur permettre de reprendre confiance en eux à travers la gestion d'un projet.

Comme je le disais plus haut, c'est bel et bien l'environnement qui doit s'adapter à la personne.

« Cette logique amène à écarter d'emblée l'adaptation des locaux et celle de l'aménagement matériel, car la compensation de la maladie réside bien plus dans l'aménagement organisationnel du poste de travail.

En amont de l'intégration l'aménagement commence par une réflexion en termes d'adaptation sur les éléments suivants :

- l'environnement (par exemple l'emplacement du bureau par rapport aux mouvements de circulation, ambiance sonore, relation avec le collectif de travail, etc.)*
- les rythmes de travail : horaires de travail, répartition dans la semaine, etc.*
- les relations interpersonnelles (qui donne les consignes ? qui vérifie ? sous quelle forme sont transmises les informations ?).*
- la formalisation des comportements et attitudes attendus.*
- la définition d'une fonction précise, avec les tâches à réaliser, les étapes à respecter, etc.*

Il est également possible (..) en fonction des besoins et des situations, de désigner un tuteur stable qui sera acteur de la médiation et du lien, interlocuteur privilégié de la personne et du collectif de travail. Son rôle est très important en tant que soutien auprès du salarié et en tant qu'interface avec l'entreprise. »

On touche directement, non pas au poste de travail proprement dit, ou peu, mais à l'organisation de l'entreprise ou du service dans lequel la personne sera amenée à travailler ce qui est souvent plus compliqué qu'un simple aménagement « technique ». C'est pourquoi, l'intégration de cette personne va poser des difficultés. Cependant, avec un peu de recul, on constate que finalement les préconisations faites par l'OETH pourraient s'appliquer à n'importe quel salarié.

La présence d'un tuteur stable en entreprise représente un avantage important pour la personne atteinte de troubles psychiques, en termes d'organisation, cela ressemble à un tutorat vis-à-vis d'un apprenti avec une vigilance particulière sur une possible situation de crise et de pouvoir la désamorcer le plus tôt possible par un éventuel recours à d'autres instances. L'objectif de ce tutorat est également que la personne ne se retrouve pas isolée.

L'exemple de M. S est significatif :

M. S arrive à 2isa dans une formation de niveau III. Il parle très peu avec ses collègues, est gêné lorsque l'on s'adresse à lui et est très exigeant sur les précisions des consignes qui lui sont données. Il montre par ailleurs un potentiel intellectuel important car, même s'il est peu bavard, chacune de ses interventions s'avère judicieuse et étonne ses collègues mais aussi

ses formateurs. L'équipe médico-psychologique, engagée dès son arrivée dans un accompagnement rapproché, ayant cerné le type de handicap auquel cette personne est confrontée guide les formateurs dans les comportements à adopter vis-à-vis de cette personne (consignes précises, le moins possible de modification dans les objectifs, explications claires de l'objectif à atteindre, attention particulière sur la fatigabilité, ...). Peu à peu, au cours des mois suivants, il se rapproche de l'un de ses collègues à qui il apporte un soutien technique. Son entourage réalise alors que ses connaissances et ses processus d'apprentissage sont fiables et l'intègre de mieux en mieux dans le collectif en acceptant ses moments de mutisme ou d'absence apparente. Il obtient rapidement de bons résultats en contrôle continu, ce qui contribue à rassurer ses formateurs sur ces capacités. La préparation de son stage en entreprise a fait l'objet d'un accompagnement particulier, avec des interventions de notre psychologue, auprès de son futur tuteur et de l'équipe destinée à l'accueillir. Celle-ci, prête à tenter cette expérience a pris les mesures nécessaires pour pouvoir aménager le temps de travail du stagiaire, le cas échéant. Ce dernier, engagé dans la réussite de son stage a réalisé la mission que l'entreprise lui avait confié, avec succès, allant jusqu'à présenter son travail au Comité de Direction qui l'a validé pour une mise en production. A la fin de cette période, M. S a eu besoin de s'arrêter, il était épuisé mais avait réussi sa mission et obtenu son examen. Il est maintenant revenu au CRP, dans une formation de niveau supérieur, et son comportement actuel auprès de ses collègues confirme son évolution d'intégration sociale. Néanmoins, l'observation du comportement reste vigilante et le processus d'accompagnement, allégé pour l'instant, peut être remis en place dès la première alerte.

L'AGEFIPH, dans son guide « Recruter et accompagner un collaborateur handicapé psychique » recommande avant tout d'informer et de sensibiliser les membres de l'équipe qui accueillera la personne en leur donnant également des conseils sur l'attitude à adopter suivant les événements.

Enfin, pour l'AGEFIPH, le recrutement d'un collaborateur handicapé psychique est une véritable opportunité pour l'entreprise et les collègues qui l'accueillent :

- En général, il montre une implication professionnelle et une assiduité importantes, pouvant d'ailleurs le conduire à atteindre ses limites en termes de fatigabilité et de stress, ce sur quoi, l'entreprise devra être particulièrement vigilante.
- Etant plus sensible à son environnement, il réagira plus rapidement aux évolutions de l'ambiance de l'équipe et aux conditions dans lesquelles se déroule le travail. Il permet ainsi de se rendre compte rapidement des tensions éventuelles dans l'équipe et d'y faire face plus rapidement.
- En accueillant un travailleur handicapé psychique, l'entreprise est amenée à penser son organisation en fonction et pour cette personne. Elle doit donc retravailler ses procédures

et processus pour faciliter cette intégration. Au final, ce sont tous les collaborateurs qui bénéficient de cette réflexion sur les conditions de travail en voyant leurs propres besoins mieux pris en compte.

- Et finalement : « *Dans un contexte social où la problématique du « bien-être au travail » est au cœur des préoccupations, l'intégration réussie d'un collaborateur handicapé psychique aide à poser des règles et des repères utiles pour tous* ³⁶ ».

Je retiendrai de tous ces argumentaires qu'une entreprise soucieuse du bien-être de ses salariés est tout à fait apte à accueillir un travailleur handicapé en situation de handicap psychique. Pour les autres, si cette intégration est faite de façon sérieuse, cela ne peut que l'aider à avancer sur le plan du « bien-être au travail » ce qui va tout à fait dans le sens des politiques publiques actuelles et pour lequel le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) et le médecin du travail ont un rôle à jouer.

2.4 Les hypothèses de résolution

Dans ma mission de Direction et en accord avec les objectifs d'excellence de l'insertion déclinés dans le projet associatif, il m'est important de trouver une ou plusieurs solutions qui permettraient à ces personnes en difficulté malgré l'obtention d'un Titre Professionnel, d'acquérir une expérience dans leur métier. En étant accompagné, dans un contexte protégé ou ayant des exigences de résultat moins oppressantes que ce que l'on peut rencontrer habituellement dans ce métier, cela devient possible.

Ainsi, confrontés aux exigences du métier, dans un cadre protégé ou ordinaire bienveillant, ils pourront confirmer leurs compétences, mieux appréhender les exigences du métier et des résultats attendus et acquérir une expérience professionnelle, leur donnant ainsi plus de chances pour postuler dans une entreprise classique.

Les structures répondant à ces exigences sont peu nombreuses :

- Certaines entreprises classiques sont capables d'adapter le poste et les conditions de travail (de rythme notamment) dans le cadre de leur politique en faveur des personnes handicapées. C'est une bonne solution dans le sens où la personne est intégrée dans une entreprise ordinaire et en même temps, elle bénéficie d'un statut particulier. Ceci n'est pas forcément bien accepté par son entourage professionnel et par elle-même. Dans le secteur géographique de Millau, il n'y a pas d'entreprise informatique ou ayant des besoins d'informaticiens, capables de mettre en œuvre de tels postes. Les expériences menées par ailleurs, avec des sociétés volontaires ayant des moyens plus importants, montrent la difficulté particulière d'intégration de personnes présentant un handicap psychique.

³⁶ Guide de l'AGEFIPH : Recruter et accompagner un collaborateur handicapé psychique

- Les Entreprises Adaptées (EA), qui doivent employer 80% de leur effectif parmi la population des travailleurs handicapés, sont destinées à favoriser l'émergence ou la confirmation du projet professionnel de la personne accueillie³⁷. Entreprises à part entière, elles peuvent également envoyer leurs salariés en sous-traitance dans une structure ordinaire. Il est donc possible d'envisager, dans une structure comme celles-là, un passage progressif d'un milieu professionnel protégé à un milieu ordinaire, en ayant même des possibilités de « retour en arrière » le cas échéant. La solution que je recherche correspond bien aux missions de ce type d'entreprise.
- Un Groupement de Coopération Social et Médico- Social (GCSMS) serait un groupement entre le CRP et d'autres structures médico-sociales pour lesquelles il y aurait un besoin de partager des ressources pour garantir les conditions opérationnelles de leurs systèmes informatiques. Avec un encadrement spécifique, ce GCSMS assurerait la maintenance et l'évolution des systèmes informatiques de ses adhérents par une équipe d'informaticiens issus de la formation.
- Les Etablissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT), accueillent des salariés dans des emplois protégés. Quelques établissements de ce type possèdent une section de recyclage matériel informatique par démontage de la machine et recyclage des différents éléments. Aucun ne pratique le recyclage logiciel qui demande davantage de compétences techniques.

2.5 Créer des opportunités d'emploi en introduisant une continuité dans le parcours

L'idée est donc de créer une structure, ou une activité supplémentaire dans une structure existante qui permettrait à cette partie du public d'acquérir une première expérience tout en étant suffisamment accompagnée pour aborder ce nouveau métier le plus sereinement possible.

Le domaine d'activité de cette structure doit être lié aux compétences professionnelles des usagers qui sont formés au CRP. Celles-ci recouvrent les domaines de la maintenance et du dépannage des matériels et des logiciels informatiques ainsi que l'assistance des utilisateurs de ces mêmes outils. Cette nouvelle activité s'adresserait en particulier aux stagiaires de niveau IV, qui, nous l'avons vu précédemment, sont issus en grande partie du département et par conséquent, ont moins de possibilités d'offres d'emploi. Pour correspondre aux compétences acquises en formation par ces personnes, elle concernerait le reconditionnement logiciel du matériel informatique pour le remettre à jour, en condition opérationnelle, pour ensuite le revendre à un prix modique à des associations, des écoles ou d'autres organismes.

³⁷ Décret 2006-150 du 13 février 2006 relatif aux entreprises adaptées.

Les lois de 2005³⁸ et 2006³⁹ concernant le recyclage de matériel informatique obligent les entreprises à reprendre le matériel usagé et à utiliser une filière de recyclage. Certaines de nos entreprises partenaires nous sollicitent déjà pour nous donner leur matériel informatique amorti (la durée d'amortissement du matériel informatique est très courte, de l'ordre de 2 à 3 ans, ce qui donne davantage de possibilités de remise à niveau).

Le reconditionnement informatique met en jeu des compétences au niveau du matériel (échange d'éléments, montage de configuration, dépannage, ...) mais aussi au niveau du logiciel pour la remise en conditions opérationnelles. Il permet donc à ceux qui travailleront dans cette structure d'acquérir une expérience qui leur permettra ensuite de pouvoir postuler avec plus de chances d'être embauchés dans des entreprises commerciales. Dans ce secteur d'activité, on trouve les distributeurs de matériels et logiciels mais également les entreprises de toutes tailles dont les besoins en maintenance de leur système d'information sont quotidiens.

Parmi les quatre hypothèses évoquées plus haut, il va me falloir choisir celle qui correspond le mieux aux besoins des usagers présentant un handicap psychique, en prenant en compte les contraintes liées à leur situation et à l'environnement professionnel du CRP. Je vise une activité mettant en œuvre leurs savoirs professionnels acquis à travers la formation leur permettant de se rassurer vis-à-vis de leurs compétences dans ce nouveau métier et de réaliser des gestes professionnels en conditions opérationnelles pour aboutir, à court et moyen terme, à une expérience pouvant être valorisée auprès des futurs employeurs. En parallèle, il faut que les conditions d'un suivi rapproché puissent être mises en œuvre en collaboration avec notre service Médico-Psycho-Social (MPS). Cela est essentiel pour réunir les conditions nécessaires à la consolidation du travail déjà effectué en CRP visant à l'amélioration de la confiance en soi et en ses capacités ainsi qu'à la préparation au contexte professionnel du travail en équipe dans un contexte technique exigeant.

2.6 Le choix d'une coopération avec une association partenaire

La première possibilité, celle de l'entreprise « classique », est valable lorsque la personne a un handicap physique qui n'influe pas ou peu sur sa confiance en lui et le rapport aux autres. Les entreprises qui ont la volonté d'embaucher des travailleurs handicapés bénéficient, de la part de l'AGEFIPH, d'un soutien financier à l'embauche et pour l'aménagement du poste de

³⁸ Le décret n°2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets dit « DEEE » définit les obligations du producteur de déchets, du distributeur et du fabricant ou de l'importateur.

³⁹ Depuis le 15 novembre 2006, producteurs et municipalités doivent mettre en place, ensemble, la collecte sélective des déchets électroniques et informatiques. PC et autres écrans d'ordinateurs doivent être recyclés.

travail de la personne⁴⁰. Mais, nous l'avons vu par expérience⁴¹, dès que la pression du client ou du marché augmente, elle est répercutée sur les salariés et devient source d'angoisse pour les personnes fragilisées, même si l'entourage professionnel proche prend des précautions. Certaines de nos entreprises partenaires ont conclu un accord handicap, géré par une mission handicap chargée d'augmenter le taux d'emploi de travailleurs handicapés dans l'entreprise en utilisant les fonds autrement destinés à l'AGEFIPH. Depuis 5 ans, une quinzaine de stagiaires ont été embauchés par ces grandes entreprises, en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) ou en contrat en alternance. Je constate, dans ce type d'entreprise, qu'à chaque fois que la personne a une problématique psychique (5 personnes dans ce cas en deux ans), et malgré un accompagnement rapproché des équipes médico-sociales de la société et du CRP, le contrat a été rompu ou n'a pas eu de suite à son terme. Cette éventualité ne s'adresse donc pas au public qui a besoin de rétablir sa confiance en lui et pour lequel je cherche une solution.

Les ESAT accueillent des personnes bénéficiant d'une RQTH et dont la capacité de travail est inférieure à 1/3 de la capacité de travail d'une personne valide ou ayant besoin d'un soutien médical, éducatif, social ou psychologique, ou présentant des difficultés d'adaptation en milieu ordinaire de travail ou en entreprise adaptée.

Les personnes, qui sortent du CRP, peuvent avoir besoin d'un accompagnement psychologique, voire psychiatrique, dans certains cas. Cependant, les MDPH, après leur succès à la formation, les orientent vers le milieu ordinaire. De plus, leur capacité de travail est supérieure à celle d'un travailleur en ESAT, même si elle est parfois diminuée par le manque de confiance en soi. Ils l'ont montré par la réussite de leur formation dans laquelle ils ont été présents à temps plein et effectué des travaux en dehors de leur temps de travail.

Le choix de la création d'un GCSMS autour de la mise en place d'un service informatique commun à plusieurs associations pourrait permettre aux usagers de mettre en œuvre leurs compétences dans un cadre bienveillant. Cela suppose l'adhésion de plusieurs membres pour que cette activité soit suffisante pour employer plusieurs personnes, même si l'objectif n'est pas de pérenniser les emplois sur ces postes, mais de servir de « tremplin » par l'acquisition d'une expérience significative. En effet, les besoins en maintenance et dépannage des systèmes informatiques des associations sont forts car le matériel est souvent à la limite de l'obsolescence et n'est pas mis à jour régulièrement faute de fonds ou de personne compétente. Une expérience de ce type a été tentée, il y a quelques années, avec des associations du millavois qui n'ont pas poursuivi leur participation à la suite du conflit social que nous avons vécu. Le contexte n'est toujours pas favorable pour relancer

⁴⁰ L'employeur bénéficie d'une aide financière de 4000€ pour un CDI ou un CDD > 12 mois à temps plein ; de 2000€ pour un CDI ou un CDD > 12 mois à temps partiel > 16h ou un CDD entre 6 et 11 mois à temps plein ; de 1000€ pour ce même CDD à temps partiel > 16h (source AGEFIPH)

⁴¹ Près de 1500 personnes ont été formées au CRP depuis sa création

cette hypothèse car la procédure judiciaire n'est toujours pas terminée mais c'est une hypothèse qui pourra être réétudiée lorsque la procédure aura touché à sa fin.

C'est pourquoi, mon choix s'oriente plutôt vers une coopération avec une Entreprise Adaptée dont la mission est d'ailleurs : « *de soutenir et d'accompagner l'émergence et la consolidation du projet professionnel du salarié en situation de handicap, en vue de sa valorisation, sa promotion et sa mobilité au sein de la structure elle-même ou vers les autres entreprises.* »⁴².

Cela favorisera également la poursuite de l'accompagnement médico-social, souvent initié lorsque la personne est au CRP et dont elle a toujours besoin pour pouvoir maintenir un comportement professionnel et « affronter » les situations déstabilisantes.

Conclusion de la deuxième partie

Le travail et la vie professionnelle sont des facteurs d'inclusion sociale, c'est justement la difficulté des personnes en situation de handicap psychique. Ce type de handicap, même s'il est difficile à définir car recouvrant des formes variées, affecte durablement la personnalité, le comportement et l'adaptation sociale des personnes qui en sont atteintes. Mais nous avons vu à travers les différentes citations que finalement les conditions d'intégration d'une personne dans ce cas ne sont pas si difficiles à mettre en œuvre et vont même dans le bon sens vis-à-vis des conditions de travail des salariés de l'entreprise. Avec une attention particulière et la mise en place d'un tutorat bienveillant, cette intégration est réalisable.

Malgré cela, beaucoup d'entreprises ne sont pas prêtes et n'ont pas révisé leur processus de recrutement ce qui met en difficulté certaines personnes pour décrocher un emploi. Ces personnes ont pourtant montré leur motivation et leur mobilisation en réussissant la formation technique et en obtenant le diplôme correspondant.

L'Entreprise Adaptée est déjà au fait de cette problématique et peut représenter, pour la personne, une étape supplémentaire de consolidation des savoir-faire et une confirmation de la remobilisation de la confiance en soi déjà débutée au CRP. Elle est également un terrain favorable à la poursuite de l'accompagnement médico-psycho-social débuté au CRP grâce au soutien des différents partenaires médico-sociaux qu'elle peut mobiliser.

⁴² Site de l'UNEA : <http://www.unea.fr/union-nationale-entreprises-adaptees/l-entreprise-adaptee/4/37/les-entreprises-adaptees.htm#.UwoTT4X3-aM>

3 Mettre en place une coopération avec une entreprise adaptée

Quelques entreprises adaptées existent dans le domaine du service informatique, en particulier à Toulouse où la société AIRBUS demande à tous ses sous-traitants d'employer des travailleurs handicapés ou de faire appel à des entreprises adaptées. Dans les services informatiques et sur ce secteur géographique, DSI-AP et ARCHE-SI sont les entreprises adaptées dont le nombre de salariés est le plus nombreux. Certains de nos stagiaires, en particulier dans le domaine du développement et des systèmes et réseaux ont déjà été embauchés par ces entreprises. Pour les autres entreprises adaptées du secteur informatique, les emplois s'adressent en particulier au secteur du développement logiciel, elles se trouvent à Bordeaux, près de Pau, à Montpellier et dans la région parisienne. Ces entreprises ne sont pas sur le marché de la reconfiguration matérielle et logicielle. De plus, comme nous nous adressons à un public plutôt local et peu mobile, il me paraît judicieux, et après avoir réalisé le sondage auprès des usagers (cf annexe 1) en formation de niveau IV de rechercher plutôt une EA locale, ce qui offre également des possibilités de redéploiement de certains personnels du CRP.

3.1 Qu'est-ce qu'une entreprise adaptée ?

Anciennement appelée « Atelier protégé », l'entreprise adaptée, telle qu'elle est mentionnée dans les articles L5213-13 à 19 et R5213-62 à 86 du Code du Travail, est une entreprise à part entière devant être en grande partie autonome sur le plan économique (autofinancement à hauteur de 80%). Elle se trouve donc dans le secteur concurrentiel et, dans le même temps, a principalement une vocation sociale visant à accompagner la personne salariée dans l'atteinte de son projet professionnel vers son intégration en milieu ordinaire.

Elle doit employer au moins 80% de travailleurs handicapés dans ses effectifs de production, et pour cela elle bénéficie d'aides de l'Etat (loi 2011-901 du 28 juillet 2011, art 16). Le statut du travailleur handicapé, qui doit avoir obtenu la RQTH auprès de la MDPH et une orientation vers le marché du travail, est celui d'un salarié à part entière pouvant être embauché en Contrat à Durée Déterminée (CDD) ou CDI. Il obtient un salaire égal ou supérieur au SMIC, adapté en fonction de l'emploi occupé et de ses qualifications, conformément aux dispositions réglementaires et conventionnelles de la branche d'activités dans laquelle se situe l'EA.

L'agrément d'une entreprise adaptée est effectué par la DIRECCTE, sur la base d'un contrat d'objectifs triennal.

Celui-ci détermine l'accès aux aides de l'Etat⁴³, celles-ci sont de deux types :

- L'aide au poste destinée à aider les EA à rémunérer ses travailleurs handicapés, correspond à 80% du Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance (SMIC) mensuel brut, elle est versée par l'Agence de Service de Paiement (ASP) tous les mois, en fonction des jours de travail effectifs réalisés par le salarié.
- La subvention spécifique est destinée au financement du suivi social, de l'accompagnement et des actions de formation effectuées auprès de la personne handicapée pour augmenter ses compétences sur son poste de travail. Cette subvention est composée d'une base forfaitaire par travailleur handicapé et d'une partie attribuée sur certains critères (investissements pour le développement de la structure, maintien des travailleurs handicapés vieillissants, mobilité professionnelle des Travailleurs Handicapés par l'accès à d'autres emplois du marché). Cette subvention est versée annuellement par la DIRECCTE.

L'EA, même si elle doit répondre à des exigences économiques pour assurer sa pérennité, est avant tout une entreprise à vocation sociale devant mettre en œuvre des conditions de travail et un management adaptés aux possibilités des salariés qu'elle embauche. Sa valeur ajoutée est avant tout sociale et les missions qu'elle poursuit sont à destination de ses salariés par l'acquisition et la valorisation de leurs compétences et la construction d'une expérience professionnelle. L'atteinte de ces objectifs leur permettra de réaliser leur projet de vie avec pour ambition, à plus ou moins long terme, de travailler dans une entreprise ordinaire.

3.2 Présentation de l'entreprise adaptée des Charmettes

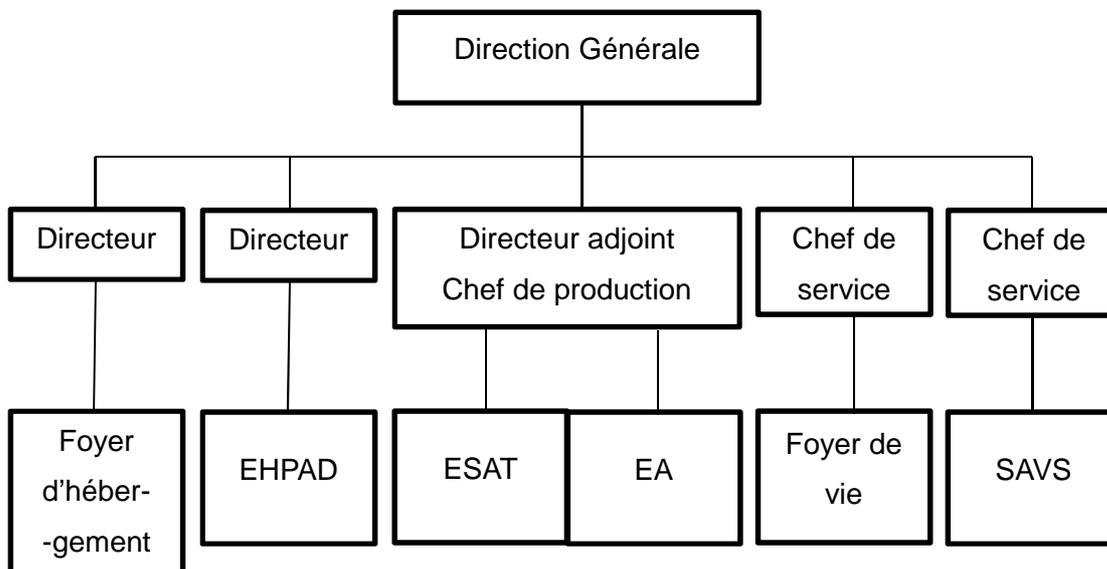
3.2.1 Association gestionnaire de plusieurs établissements

A Millau, il existe une deuxième association gestionnaire d'établissements médico-sociaux. Elle a été créée en 1969 et gère une entreprise adaptée depuis 1990. Le Président de cette association est lui-même membre du bureau de l'AMIO. Un rapprochement avec cet organisme me paraît judicieux. En effet, il gère également un ESAT accueillant 107 travailleurs handicapés, un foyer d'hébergement de 67 places, un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) de 45 places et un foyer de vie de 20 places. Il compte 157 salariés répartis sur les différents établissements et services. J'envisage une coopération pour développer une nouvelle activité de l'entreprise adaptée avec, éventuellement, des débouchés pour l'ESAT, comme le démontage et le recyclage matériels. Après avoir exposé ce projet au Conseil d'Administration d'AMIO, qui me soutient, je prends contact avec le Directeur Général des Charmettes séduit par cette opportunité de diversification de l'EA, mais également par le travail qui peut en découler pour l'ESAT. Après

⁴³ Arrêtés du 13 février 2006

avoir présenté ce projet à l'association des Charmettes, il est prêt à conclure une convention de partenariat.

L'organigramme des établissements des Charmettes est présenté ci-dessous :



3.2.2 Une bonne collaboration inter-établissements

Le personnel médico-social de l'association représente une grande partie du personnel. La partie soins est composée de 19 personnes, en majorité située à l'EHPAD ; la partie accompagnement psychologique de 6 personnes exerce en particulier au foyer d'hébergement et au SAVS et la partie socio-éducative de 31 personnes dont les 2/3 interviennent sur le foyer d'hébergement et le foyer de vie. Les Directeurs et Chefs de service de ces différents établissements travaillent en collaboration, c'est-à-dire que certains personnels peuvent intervenir dans un autre établissement de façon ponctuelle. C'est un atout non négligeable qui peut permettre à l'équipe MPS d'AMIO, à qui je confierai le suivi des personnes engagées dans la nouvelle activité, d'obtenir un relais sur place au quotidien et de partager ses pratiques avec les membres d'autres établissements.

3.2.3 Les activités de l'Entreprise Adaptée

. L'entreprise adaptée intervient, aujourd'hui, dans trois secteurs d'activité :

- L'hygiène des locaux (nettoyage de locaux commerciaux, de cages d'escalier, lavage des sols, passage mono brosse).
- L'entretien et la pose de mobilier urbain.
- L'affichage publicitaire urbain.

20 salariés sont actuellement employés dans cette entreprise, encadrés par 4 moniteurs d'atelier. Depuis sa création, son activité a varié en fonction des marchés (recyclage de palettes, élevage et abattage de pigeons destinés à la restauration, ...). C'est donc une entreprise dont le personnel d'encadrement est habitué aux changements et le

développement d'une activité du secteur informatique suscite un grand intérêt auprès des moniteurs, même si dans un premier temps ils ne seront pas directement impliqués sur le plan technique mais pour laquelle ils nous apporteront un support logistique.

3.3 Développer une offre de service originale

Le projet concerne la création d'une nouvelle activité au sein de cette EA. Cette création, avec l'ouverture d'emplois supplémentaires, est soumise à autorisation de la DIRECCTE. Je suis allé présenter le projet, avec le Directeur Général des Charmettes auprès de la DIRECCTE pour obtenir cette création et l'attribution de 3 aides au poste dans un premier temps.

3.3.1 Acquisition d'une expérience professionnelle dans un cadre bienveillant

L'objectif principal est d'offrir aux usagers du CRP qui ont obtenu leur diplôme un cadre de travail les mettant en confiance et leur permettant de mettre en œuvre leurs compétences techniques. Forts de cette expérience et ayant confirmé leur savoir-faire, ils auront des atouts supplémentaires pour postuler dans une entreprise ordinaire. Ces postes sont réservés aux personnes qui n'ont pas d'emploi malgré leurs recherches et à cause de difficultés relationnelles provoquées par leur handicap. La sélection à l'embauche tiendra particulièrement compte des critères médico-psycho-sociaux pour que l'accompagnement mis en place en parallèle soit efficace, pertinent et profitable à l'évolution de la personne.

A travers un emploi en EA, l'utilisateur est accompagné par un moniteur d'atelier qui tient compte de ses besoins en termes de rythme de travail (aménagement du temps de travail, charge de travail en fonction des capacités de la personne, ...), d'autonomie, d'accompagnement médico-social. L'association des Charmettes possède également un Service d'Aide à la Vie Sociale (SAVS) susceptible d'apporter un soutien aux salariés de l'EA et de faire le relais au-delà.

Ainsi accompagné, l'utilisateur, sortant du CRP avec une formation de Technicien d'Assistance Informatique, continue de restaurer peu à peu sa confiance en lui et en ses capacités à travers des travaux qui sont dosés en fonction de ses compétences et de ses possibilités en matière de rythme de travail et de fatigabilité.

Le processus d'acquisition des compétences techniques et d'organisation du travail en termes de planification, de rédaction de compte-rendu, de fiches techniques, de documents professionnels, est poursuivi grâce à l'appui du moniteur d'atelier qui accompagne les personnes au quotidien dans leurs tâches professionnelles.

L'Entreprise Adaptée offre donc le cadre qui peut convenir à ces stagiaires. Sa localisation à Millau est intéressante également, car proche du CRP et faisant partie de la zone

géographique de la majorité des personnes suivant la formation de niveau IV (pour rappel, ceux-ci viennent essentiellement de la région et près de la moitié de l'Aveyron).

Après un sondage effectué auprès des stagiaires de la filière Technicien d'Assistance Informatique (cf annexe 1), 82 % des 41 personnes interrogées répondent qu'elles sont prêtes à entrer dans une entreprise adaptée située à Millau.

Dans ce partenariat, formalisé par une convention, le CRP apporte les compétences techniques, à travers les personnes issues du CRP qui seraient embauchées à l'EA et l'appui d'un formateur/moniteur d'atelier. Le CRP bénéficie également de l'appui de ses partenaires dans cette opération en tant que fournisseurs de matériel (Thales, CNRS, INRA, ...), d'une part, et en tant qu'acheteurs de matériel reconditionné (mairies pour les écoles, associations, établissements médico-sociaux, ...), d'autre part. L'équipe MPS du CRP continuera le soutien, déjà débuté lors de la formation, assistée de ses partenaires et de nos conseillers d'insertion qui pourront continuer à travailler le projet professionnel de la personne.

De son côté, l'EA met à disposition le soutien logistique avec son infrastructure, ses équipements et le cadre administratif déjà existants. Dans ses activités actuelles elle possède également des partenaires qui peuvent être intéressés par ces nouvelles prestations, ou servir de relais vers d'autres entreprises. Enfin, l'association gestionnaire de l'EA possède des capacités d'accompagnement grâce à son équipe médicale et psychosociale qui peuvent servir de support et de relais auprès des salariés de ce nouveau service.

Le partenariat constitue une première étape qui permettra de vérifier la pérennité du projet, en conservant la possibilité d'une montée en charge progressive. En effet, malgré les promesses de dons obtenues auprès des entreprises partenaires et l'attente des écoles primaires et des associations environnantes, je n'ai pas d'assurance sur la durée de ce marché. La localisation dans l'Aveyron à une centaine de kilomètres de la grande ville la plus proche, les difficultés et les coûts liés au transport, la dispersion de la clientèle potentielle sont autant d'obstacles à surmonter. Des liens avec des entreprises pouvant servir de relais de communication, voire de collecte comme le Réseau national du travail protégé et adapté (GESAT) qui possède une plate-forme de ramassage de matériel informatique puis de distribution vers les EA spécialisées, ou de revente sont à créer pour étendre l'audience de ce projet. Dans un objectif de crédibilité du service auprès des professionnels et de qualité des prestations effectuées, j'inscrirai par ailleurs cette activité dans le cadre du programme ordi2.0 lancé par le gouvernement qui consiste à « développer une filière nationale de collecte, de rénovation et de redistribution d'équipements informatiques permettant les usages par le grand public du numérique, dans une démarche d'économie solidaire et de

qualité environnementale ». L'adhésion à ce programme, gage d'éthique et de qualité⁴⁴, pourra ouvrir d'autres perspectives de partenariat.

3.3.2 Les contours de l'activité

L'offre de service proposée concerne essentiellement le reconditionnement de postes informatiques, la plupart issus d'entreprises qui ont renouvelé leur parc pour cause d'obsolescence. La particularité du matériel et des logiciels informatiques fait que leur durée de vie est réduite pour les performances attendues dans l'entreprise. De plus, cette dernière souhaite le plus possible fonctionner avec un parc de machines et de systèmes qui soit homogène. Ces facteurs font que l'entreprise change fréquemment son matériel pour du matériel plus performant alors que le premier est facilement réutilisable dans des domaines où l'utilisation de ces machines est moins exigeante. Ce type de matériel est en général amorti sur 2 ou 3 ans, ce qui le rend encore à la hauteur des performances attendues pour un usage de type bureautique ou tout autre logiciel qui n'utilise pas des ressources apparues récemment.

Cette opération s'effectue en plusieurs étapes :

- La collecte, l'enlèvement, le transport vers une structure de traitement.
- Le reconditionnement qui permet de réutiliser les appareils en les rendant opérationnels (en moyenne il faut trois machines usagées pour reconditionner un ordinateur) ou de récupérer certains composants pour les commercialiser.
- Le traitement des appareils pour en extraire les matériaux.
- La valorisation du matériau lui-même pour le recycler dans d'autres objets ou encore l'incinérer pour produire de la chaleur ou de l'énergie.

Le service offert par l'EA ne concerne que les deux premiers points auxquels s'ajoute une activité de vente des matériels reconditionnés ainsi que des prestations de maintenance liées à la vente de ce matériel. Cette prestation de vente de matériel s'inscrit dans une action sociale visant à réduire la fracture numérique en mettant à la disposition des plus démunis, des écoles, des associations socio-culturelles, des structures d'insertion sociale, ... du matériel à bas coût.⁴⁵

⁴⁴ Règlement de la marque ORDI2.0 (cf extrait annexe2)

⁴⁵ « En France, en 2010, même si l'équipement des foyers en ordinateurs est en nette progression, de profondes inégalités perdurent. Les dernières études démontrent que si 69% des français de plus de 12 ans ont accès à un ordinateur à leur domicile, 28% en sont entièrement dépourvus. Cette absence totale d'accès aux équipements informatiques touche des catégories de personnes précises : en priorité les personnes âgées et les retraités, les non-diplômés, les ménages défavorisés. **La réalité de la fracture numérique recouvre celle de la fracture sociale.** Signalons également que 47% des actifs, des élèves et des étudiants déclarent ne pas disposer d'ordinateurs sur leur lieu de travail. » selon le site <http://www.ordi2.0.fr>

La prestation de collecte se fera dans un rayon géographique limité pour en réduire le coût, nous possédons par ailleurs des partenaires qui sont prêts à nous livrer leur matériel à leurs frais.

L'extraction des matériaux et leur valorisation seront sous-traitées à une société spécialisée, équipée au niveau de la sécurité de ses salariés et respectant les directives d'élimination des déchets⁴⁶. En effet, ces opérations s'effectuent en milieu hostile par la manipulation de matières toxiques. De plus, ces deux dernières activités, pour être rentables, doivent porter sur des quantités qui sont bien au-delà des possibilités de notre service.

Les règles européennes sur le recyclage du matériel informatique imposent des contraintes à l'entreprise concernant la mise au rebus de ce type de matériel.⁴⁷

Tout cela contribue à l'essor des filières de « recyclage propre », respectueux de l'environnement et des travailleurs qui s'en occupent.

Le reconditionnement

Le reconditionnement vise à remettre un ordinateur dans son état de fonctionnement initial, avant d'avoir été utilisé. Il sert à prolonger la durée de vie d'un matériel par une remise à niveau, si besoin, de ses périphériques et de son système d'exploitation. Cette machine retrouvera, à travers cette opération, les mêmes capacités et les mêmes performances que celles qu'elle avait à l'état neuf.

Les services proposés par l'EA, au niveau du reconditionnement, seront les suivants :

- **Recyclage logiciel** des postes qui fonctionnent encore avec nettoyage, destruction fiable des données du disque dur (procédé qui permet de rendre les données irrécupérables et permet ainsi d'assurer l'entreprise donatrice que ses données ne puissent pas faire l'objet d'un piratage ou d'une récupération par un tiers), mise à niveau des systèmes, reconfiguration minimale avec des logiciels libres (messagerie, antivirus, logiciels bureautiques), pour revente à prix modique dans un but solidaire (à calculer pour garder une rentabilité à l'activité).
- **Recyclage matériel** en récupérant des composants de plusieurs machines pour réassembler un matériel opérationnel.
- **Evacuation des composants** non réutilisables vers une entreprise de traitement des déchets industriels spécialisée dans ce type de travail. Les matières issues de ces « déchets » informatiques et électroniques ont fait l'objet d'une alerte de la commission européenne en juin 2010 sur le risque de pénurie de 14 d'entre elles. On les retrouve principalement dans les composants des écrans et des batteries au lithium. La communication de l'Union Européenne du 26 mai 2014 porte le nombre de

⁴⁶ Décret 2005-829 du 20 juillet 2005

⁴⁷ Directive européenne 2012/19/UE du 4 juillet 2012

ces matières premières à 20⁴⁸. Des sociétés spécialisées existent et leur nombre augmente, celles-ci rachètent les composants contenant des métaux précieux en fonction du type de métal et de la quantité.

Ce type de service est inexistant dans la région. Aujourd'hui les postes informatiques sont portés à la déchetterie. Avec l'extension des équipements informatiques, aussi bien chez les particuliers que dans les entreprises, avec l'utilisation quotidienne d'internet et la dématérialisation des données, ce secteur ne cesse de se développer et de générer des besoins de solutions pour recycler les équipements correspondants.

A travers les dons de matériel recyclé par les personnes accueillies au CRP⁴⁹, j'ai constaté qu'il y a une forte demande d'équipements de la part des écoles, des associations, des établissements médico-sociaux qui n'ont pas le budget nécessaire pour s'équiper suffisamment et pour qui une solution à bas coût, tout en étant opérationnelle, s'avère satisfaisante. Ce matériel reconditionné peut également être vendu à des publics en situation précaire en lien avec les associations les accompagnant (Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Mission locale, l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF), ...) et participer ainsi à la réduction de la fracture numérique (20% des français n'ont pas accès à l'informatique selon l'enquête de TNS SOFRES et de l'Institut National de Recherches en Informatique et Automatique (INRIA) de janvier 2014 « les français et le numérique »).

Les prestations de service

Des prestations de maintenance de ce matériel pourront également être proposées lors de la vente, car les personnes issues de la formation de Technicien d'Assistance possèdent ces compétences et le contact avec la clientèle fait partie de leur métier tout en participant à la redynamisation de la confiance en soi. Cela constitue un volet supplémentaire de l'activité qui a l'avantage de pouvoir être « valorisé » par l'entreprise cliente en lui permettant de s'acquitter d'une partie de son obligation d'emploi de travailleurs handicapés.

3.4 Organiser le service

3.4.1 Recenser les moyens humains et matériels

Pour créer ce nouveau service, l'EA doit obtenir, de la part de la DIRECCTE un nombre suffisant d'aide au poste. A court terme, pour démarrer l'activité, je table sur 3 personnes à temps plein pour le reconditionnement. L'une d'entre elles sera chargée, à temps partiel, de la collecte du matériel dans l'environnement proche. Ces trois personnes, issues de la

⁴⁸ COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS, on the review of the list of critical raw for the EU and the implementation of the Raw Materials Initiative du 26 mai 2014

(eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC029&from=EN)

⁴⁹ Une vingtaine de PC sont recyclés chaque année par le CRP et donnés à des écoles ou des associations

formation de Technicien d'Assistance, sont actuellement en recherche d'emploi. La DIRECCTE est prête à accorder les 3 aides au poste.

Une formation à l'accompagnement du handicap psychique, visant à rassurer le personnel et à lui donner des clés de compréhension, est prévue au second semestre 2014 pour le personnel du CRP. Cette formation sera assurée par des intervenants du réseau Galaxie pouvant intervenir en soutien dans ce nouveau projet auprès des salariés de l'EA⁵⁰. Pour assurer l'accompagnement technique des personnes accueillies dans ce service, et en particulier sur la réhabilitation logicielle, il est nécessaire de prévoir un encadrement, dimensionné en fonction de l'effectif, ayant à la fois des compétences techniques et pédagogiques. Ce personnel pourra être détaché, dans un premier temps, du CRP. Je peux proposer ce type de poste à un formateur ayant une pédagogie plus « pratique », et saisir l'opportunité due au vieillissement du personnel pour organiser un système de tutorat vers les nouveaux techniciens. Cela peut-être une opportunité pour un formateur, intervenant dans ce service sur une durée déterminée, à travers un accompagnement plus rapproché, de mieux cerner le fonctionnement des personnes présentant des troubles psychiques et de retransmettre les savoir-faire acquis à travers cette expérience à ses collègues du CRP. C'est également l'occasion de se ressourcer dans une équipe différente et de se confronter à d'autres expériences professionnelles et à une autre organisation du travail.

Je vais également solliciter notre service AMPS, pour le recrutement des futurs salariés de l'EA et leur accompagnement tout en veillant à la coordination des actions avec l'équipe AMPS des Charmettes susceptible d'intervenir également, au quotidien, auprès de ces personnes. L'équipe du CRP, déjà impliquée pendant les deux ans de formation de l'usager, a une bonne connaissance de celui-ci, il lui sera donc plus facile de mettre en place les moyens nécessaires et de solliciter les partenaires éventuels pour le suivi. Elle sera donc à l'origine de la prestation d'accompagnement, et pourra ensuite passer le relais dans le temps, sachant que le but de cette activité est d'arriver à réduire les besoins d'accompagnement le plus possible pour préparer l'insertion en milieu ordinaire de la personne. En 2015, le schéma régional prévoit l'ouverture de 30 places de SAMSAH dans l'Aveyron. C'est un appel d'offre auquel il est prévu que nous répondions en collaboration avec l'association des Charmettes et l'ADAPEAI. Ce SAMSAH, qui sera situé aux Charmettes pourra également servir de support médico-social aux salariés de l'Entreprise Adaptée. Ce sera un partenaire supplémentaire dans l'accompagnement médico-social pour la nouvelle activité.

⁵⁰ Cette association, créée en 2004, propose plusieurs activités visant à améliorer les pratiques professionnelles dans l'accompagnement des personnes handicapées psychiques, en particulier dans le domaine de leur insertion professionnelle

Au niveau des équipements, il est nécessaire de disposer d'un local de stockage pour accueillir le matériel collecté ou apporté par les partenaires, ainsi qu'un atelier pour l'activité et le stockage des pièces détachées réutilisables. Ces locaux sont disponibles dans l'EA, puisque celle-ci a arrêté une activité de transformation de palettes qui n'était plus rentable mais en a conservé les bâtiments. Ils ont une surface suffisante pour le stockage du matériel. L'association des Charmettes disposant de plusieurs véhicules est prête à en mettre à disposition du service, dans un premier temps, pour le démarrage de l'activité. Les investissements à prévoir à court terme sont donc réduits.

3.4.2 Redynamiser les partenariats pour pérenniser l'activité

Ce projet mobilise les partenaires respectifs des deux structures, sur le plan de l'accompagnement médico-social comme sur le plan commercial.

L'accompagnement médico-social.

Dans ce domaine, le CRP a conclu un partenariat avec le CMP de Millau pour l'accompagnement spécifique des troubles psychiques. Cela permet de mettre en place un suivi personnalisé qui pourra être poursuivi tant que nécessaire lorsque la personne travaillera dans l'entreprise adaptée. Ce suivi sera davantage efficient et plus valorisant pour les personnels soignants ayant débuté le suivi.

Les partenariats médico-sociaux existent également avec les médecins généralistes de la ville, les assistantes sociales du Conseil Général et l'association Addictologie REseau Ville HOpital (AREVHO), composée de médecins, d'infirmières et de psychiatres bénévoles, spécialisée dans la prévention et l'accompagnement aux soins de l'addictologie. C'est un moyen de renforcer ces collaborations sur un plus long terme avec, par conséquent, une meilleure efficacité inscrite dans la durée. Et comme je l'ai évoqué plus haut, les premiers contacts avec le réseau Galaxie pendant la formation au personnel du CRP pourront déboucher sur d'autres actions vis-à-vis du personnel et des usagers.

L'EA étant située au cœur de l'association des Charmettes, bénéficiera des partenariats internes possibles de cette association (personnel médical, social et psychologie, SAVS, SAMSAH fin 2015). En effet, les équipes médico-sociales de ces établissements sont à même d'apporter leur soutien à ce projet en participant à l'accompagnement individualisé des salariés de l'EA et notamment en termes de soutien psychologique au cours de leur activité quotidienne. Le relais est ensuite passé aux partenaires extérieurs, avec lesquels nous avons l'habitude de travailler (CMP, Assistantes sociales, spécialistes situés dans la ville et le département, ...), pour un suivi plus spécialisé.

D'autre part, une attention particulière sera portée par les encadrants de cette activité sur les conditions de travail, les aménagements éventuels d'horaires, la fatigabilité des personnes, la prévision et la planification des tâches. Toutes ces conditions contribuent à sécuriser les

personnes et participent à leur bien-être au travail. Elles renforcent les possibilités de réussite et l'amélioration de l'estime de soi.

L'aspect commercial.

Au niveau commercial, le CRP possède de nombreux partenaires dans le domaine de l'informatique, certains d'entre eux étant de grandes entreprises ont la possibilité de nous faire des dons de matériels à recycler qui peuvent représenter de grosses quantités de machines, par palettes entières. Il faut noter que les entreprises faisant reconditionner leurs ordinateurs par une entreprise adaptée bénéficie d'une réduction de leur pénalité liée à l'OETH. Comme la plupart sont situées assez loin de Millau, elles prennent en charge le transport de ces matériels. J'ai déjà cette expérience au CRP, mais j'ai été obligé d'en limiter la portée, n'ayant pas de local adapté pour le stockage, ni le personnel pour retraiter le matériel. Avec ce projet s'ouvrent de nouvelles perspectives qui permettront de satisfaire la demande de ces partenaires dont quelques-uns sont prêts à sponsoriser le lancement de cette activité.

Pour obtenir une autre source de matériel je conclurai un partenariat avec la déchetterie de la Communauté de Communes où sont aujourd'hui déposé les matériels des particuliers mais aussi des entreprises locales.

Dans le cadre de la vente des ordinateurs reconditionnés, j'ai, là aussi, quelques partenaires qui me sollicitent au niveau du CRP en me faisant part de leurs besoins en terme de matériel, mais également en terme de prestations. Il s'agit des mairies de la Communauté de Communes ayant la charge notamment de l'équipement informatique des écoles primaires et qui ont du mal à satisfaire la demande des enseignants dont la pédagogie évolue de plus en plus vers l'utilisation des outils informatiques. Cela représente une charge non négligeable dans leur budget. Lorsqu'elles arrivent ensuite à s'équiper, les besoins de maintenance apparaissent et elles doivent faire appel à des entreprises commerciales, représentant un nouveau coût qu'elles hésitent à engager. De fait, et pour ces raisons, le matériel est sous exploité alors que la demande est forte.

En proposant du matériel à prix modique et l'intervention des salariés de l'EA pour la maintenance, je propose un service qui n'existe pas sur la région et permettant aux mairies et aux structures associatives de plus de 20 salariés de remplir une partie de l'OETH.

En prenant l'hypothèse de me limiter, pour des questions de proximité et de transport, au département de l'Aveyron (304 communes, 353 écoles primaires et maternelles et plus de 273 000 habitants en 2006), le marché est important, même s'il est négligeable par rapport à celui d'une grande ville. En y ajoutant le potentiel des associations (7838 en Aveyron⁵¹) et des établissements médico-sociaux, je peux compter sur quelques revenus, même en

⁵¹ Source www.asso1901.com

vendant le matériel à bas prix. Dans une deuxième phase, je pourrai également établir un partenariat avec le réseau GESAT possédant une plate-forme de collecte de matériel sur le territoire français et qui le redistribue en fonction des demandes sur les différents ESAT et EA du territoire qui traitent ce matériel, cela peut ouvrir d'autres perspectives que le marché local.

J'ai prévu également de développer une activité de prestations de service pour la maintenance et le dépannage du matériel, ce qui peut représenter une source de revenus supplémentaires. Les stagiaires sortant du CRP sont tout à fait capables de réaliser des opérations de maintenance auprès des utilisateurs ou des entreprises en tant que prestataires. C'est une activité que nous leur proposons pendant leur formation au CRP à destination de quelques associations millavoises avec lesquelles nous travaillons en partenariat. Après être allé au congrès de l'Union Nationale des Entreprises Adaptées (UNEA) le 19 juin 2014, où j'ai rencontré des Directeurs d'EA et des Responsables de missions handicaps d'entreprise comme CGI (société de services en informatique), La Poste, Société Générale, Airbus, j'ai constaté que la demande de ces dernières se situe, vis-à-vis des EA dans le domaine de l'informatique, sur des prestations à valeur ajoutée. C'est tout à fait le cas de ma proposition à travers des prestations de service. Leur objectif étant clairement d'avoir recours aux EA, puisqu'ils n'arrivent pas à trouver suffisamment de travailleurs handicapés qualifiés à hauteur de bac + 2 à bac + 5, pour remplir à minima leur obligation à hauteur des 3% autorisés par la loi⁵².

3.4.3 Promouvoir l'activité par la communication interne et externe

Le plan de communication s'adresse à toutes les parties prenantes du projet mais aussi aux différents interlocuteurs des deux structures, aux personnes accueillies et aux membres du personnel.

En interne :

Le Conseil d'Administration, depuis longtemps favorable à un rapprochement des deux associations, approuve ce projet. Présenté afin de permettre une meilleure insertion des stagiaires en difficulté malgré l'obtention de leur diplôme, ce projet permet de rejoindre ainsi le principe de l'excellence de l'insertion mis en avant dans le projet associatif.

J'ai organisé une réunion avec les Instances Représentatives du Personnel (IRP), dont certains membres sont impliqués dans la réflexion sur ce projet pour les informer de cette collaboration future avec l'association des Charmettes. Certains ont eu besoin d'être rassurés, cette dernière étant plus importante que la nôtre, des suspensions de fusion ont été

⁵² La loi du 11 février 2005 stipule que la moitié de l'OETH, soit 3% de l'effectif de l'entreprise peut être atteinte en faisant appel à la sous-traitance auprès des ESAT et des EA

évoquées. Cependant les métiers des différents établissements des Charmettes sont assez éloignés du nôtre qui a pour objectif la réinsertion en milieu ordinaire par la formation.

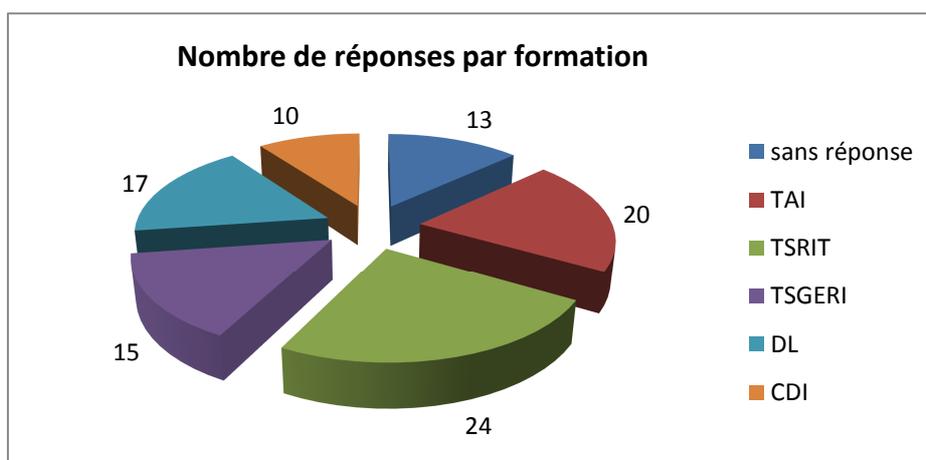
Le Conseil de la Vie Sociale (CVS), informé et consulté a quant à lui très bien réagi à ce projet. Très sensible aux issues possibles à la sortie de la formation, cette assemblée s'est montrée très satisfaite de ma préoccupation à trouver une solution de réinsertion pour les personnes ayant des difficultés. Cette solution est mise en place dans le but de déboucher sur un emploi en entreprise ordinaire à moyen terme, elle est située dans l'environnement proche du CRP en s'adressant à une population, en grande majorité, locale. J'ai proposé de diffuser aux stagiaires le questionnaire en annexe pour cerner la réelle motivation des candidats potentiels dans cette EA (cf annexe 1).

Les résultats de ce questionnaire sont les suivants :

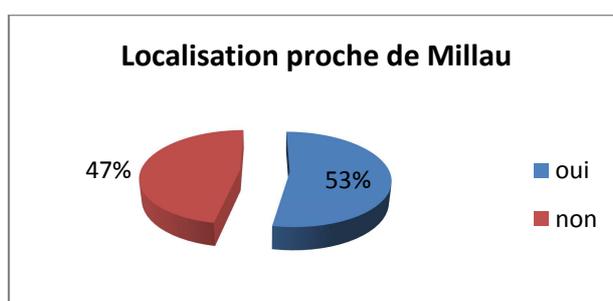
Résultats du questionnaire sur les débouchés en Entreprise Adaptée

Il a été diffusé par mail à 100 stagiaires, en cours de formation ou l'ayant terminée depuis un an au plus, 87 d'entre eux ont répondu, les résultats sont les suivants :

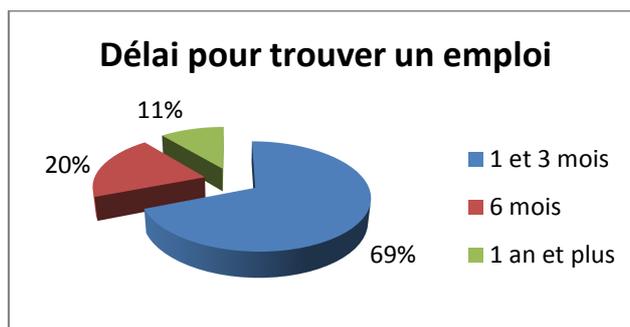
- 1) Nombre de stagiaires ayant répondu au questionnaire, par formation : 20 TAI, 24 TSRIT, 15 TSGERI, 17 DL, 10 CDI.



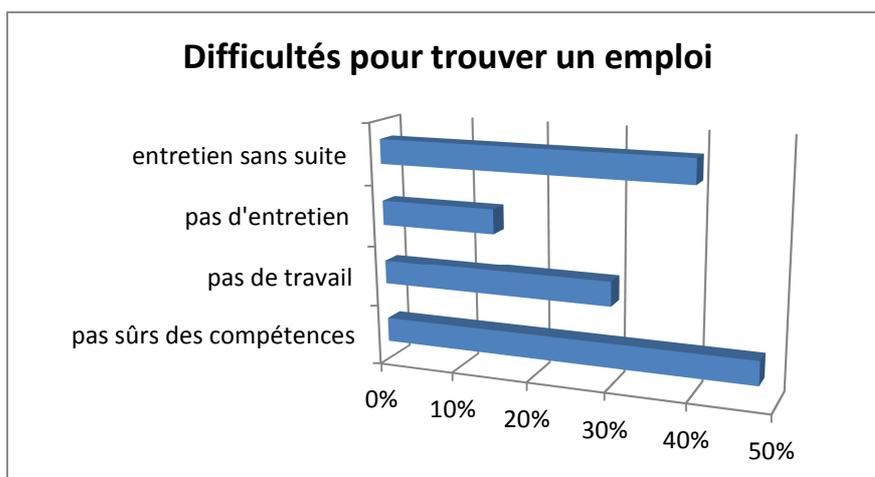
- 2) 53 % des stagiaires ayant répondu au questionnaire cherchent un emploi dans la zone géographique proche de Millau.



- 3) 69 % d'entre eux se donnent ou ont pris entre 1 et 3 mois pour trouver un emploi, 20% 6 mois et 11% un an ou plus.

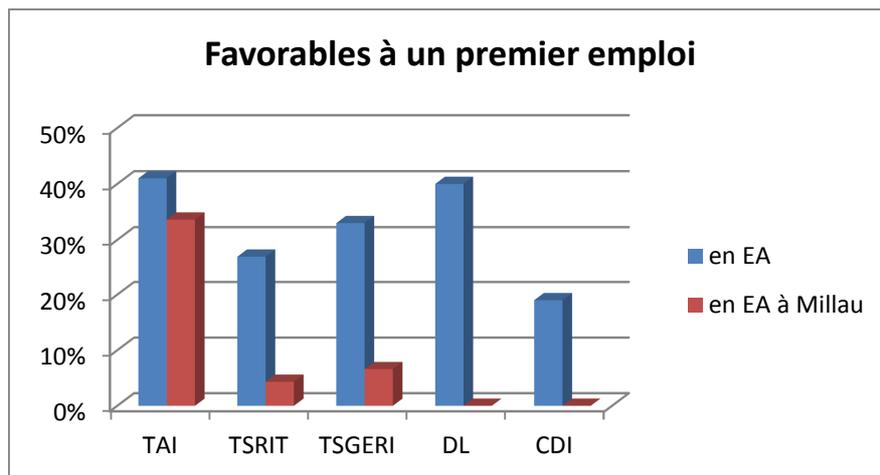


- 4) Cette question portant sur les difficultés qu'ils rencontrent, selon eux, pour trouver un emploi (CDD, ou CDI) pouvait faire l'objet de plusieurs réponses :
- 48% ne sont pas sûrs de leurs compétences,
 - 30% déclarent qu'il n'y a pas de travail dans leur région,
 - 15% n'arrivent pas à décrocher d'entretien d'embauche,
 - 40% n'obtiennent pas de suite à l'entretien ou aux entretiens d'embauche qu'ils ont passés.

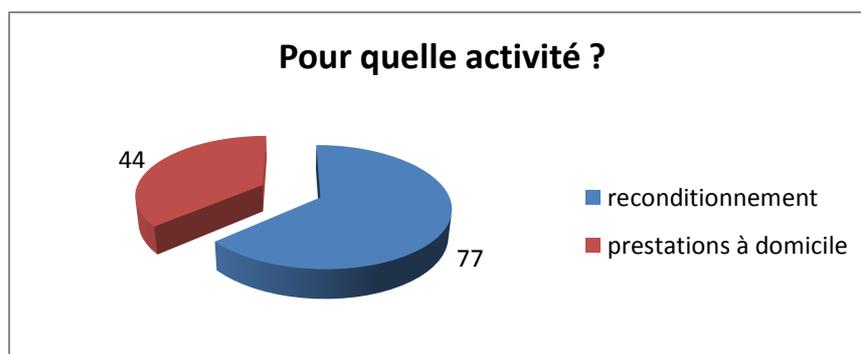


- 5) Cette question portait sur la l'éventualité de choisir une entreprise adaptée pour obtenir un premier emploi, les réponses obtenues sont fonction de la formation suivie ou réussie : 41% des TAI sont favorables, 27% des TSRIT, 33% des TSGERI, 40% des DL et 19% des CDI.
- 6) Parmi ceux qui ont répondu « oui » à la question précédente, je voulais connaître le nombre de personnes intéressées par un premier emploi dans l'entreprise adaptée, sur la nouvelle activité proposée, 82% des TAI sont intéressés par le projet (soit 7 personnes), 16% des TSRIT (soit 1 personne), 20% des TSGERI (également 1 personne) et 0% pour les DL et CDI.

Les réponses à ces deux questions sont regroupées dans le graphique ci-dessous :



- 7) Enfin, parmi ceux qui se sont déclarés intéressés, 7 personnes sont intéressées par le reconditionnement de poste (77%), 4 personnes par les prestations à domicile (44%). Et parmi ceux qui ne sont pas intéressés par l'activité à l'EA de Millau (ayant répondu non à la question précédente), 95% déclarent que l'activité proposée ne correspond pas à leurs compétences et 15% ne veulent pas rester à Millau.



Analyse des résultats du questionnaire

Une majorité des stagiaires aimerait trouver un emploi proche de Millau (ce point est à affiner, le taux de 53% me paraît très élevé).

Pour 69% l'insertion est prioritaire et urgente, le délai de 1 à 3 mois est court mais compréhensible du fait de la situation sociale de la plupart des personnes accueillies et de l'évolution rapide des technologies mais semble peu compatible avec le contexte économique et le désir de rester proche de Millau.

Je note également que malgré les stages en entreprises, 48% déclarent ne pas être sûr de leurs compétences alors qu'en majorité ils ont obtenu leur diplôme. C'est un résultat que je rapprocherai des 40% n'obtenant pas de suite à leur entretien d'embauche. Cela confirme mon analyse concernant le manque de confiance en soi pour certaines personnes. Le projet peut répondre à certaines de ces difficultés.

Enfin les trois dernières questions sont orientées plus précisément sur les possibilités d'insertion en entreprise adaptée et je remarque qu'il n'y a pas d'a priori défavorable vis-à-vis de ce type de structure. Quelle que soit la formation (sauf celle de niveau II), j'obtiens 1/3 ou plus d'adhésions possibles.

Quant à la proposition de la nouvelle activité à l'EA de Millau, elle obtient une large majorité d'adhésion chez les TAI qui correspondent précisément au public ciblé.

Vis-à-vis du personnel :

J'ai organisé ensuite une réunion générale du personnel pour l'informer de ce projet ayant peu d'impact sur le CRP, si ce n'est la possibilité d'une mobilité pour un, ou plusieurs professionnels à l'avenir, vers un tutorat des salariés de l'EA ou d'autres responsabilités à plus long terme dans cette activité. Cela peut aussi être un enrichissement pour certains membres du CRP à travers la collaboration avec d'autres établissements médico-sociaux ayant une culture professionnelle différente de la nôtre. En effet, cela peut permettre d'aborder une autre vision de la gestion de certains handicaps que celle que nous avons aujourd'hui. Là encore, la crainte de la fusion s'est manifestée, il m'a fallu rassurer le personnel.

Du côté de l'Association des Charmettes, je dois intervenir devant les cadres des différents établissements pour présenter la nouvelle activité, ses objectifs, la collaboration avec le CRP et les possibilités de partenariats entre établissements. Ce sera l'occasion d'une communication formelle et officielle. J'ai déjà pris des contacts avec chacun d'entre eux, ce qui m'a permis de me rendre compte de leur volonté de collaborer à la création d'une nouvelle activité dans leur association et de me voir accorder quelques soutiens dans cette initiative. Les cadres auront pour mission de retransmettre l'information auprès de chaque membre de leur personnel.

En externe :

Dans un premier temps, je devais trouver un nom pour cette activité pour la symboliser et servir de support de communication. J'ai mobilisé ma collaboratrice chargée de la communication ainsi qu'un petit groupe de salariés et de stagiaires pour me faire des propositions. Le nom « ARIES » m'a finalement été proposé après des échanges contradictoires. Il signifie « Atelier de Reconditionnement Informatique Ecologique et Solidaire », ce qui résume bien à la fois l'activité proposée et l'objectif solidaire poursuivi. De plus, Aries, en latin, est le nom du bélier qui symbolise la force et l'obstination nécessaires pour l'obtention d'un emploi en milieu ordinaire (le bélier pour forcer les portes de l'emploi). J'ai présenté ce nom aux deux Conseils d'administration concernés qui l'ont adopté.

Nous avons rencontré la DIRECCTE, son Directeur a été séduit par le côté innovant du projet. Il a confirmé son accord pour 3 aides au poste à l'EA pour le lancement de cette activité.

Je confie la composition des plaquettes descriptives de l'activité à destination des donateurs potentiels de matériel, des futurs clients et des organismes susceptibles de nous apporter un financement à notre chargée de communication. En parallèle, la création d'un site internet est étudiée, ce support étant aujourd'hui le vecteur principal de communication auprès des entreprises à plus forte raison encore pour une activité concernant le secteur de l'informatique.

Les thèmes à aborder sont les suivants :

- La mise en exergue de l'Entreprise Adaptée et des avantages qui y sont associés.
- Le reconditionnement, les arguments justifiant cette activité éco citoyenne, les appels aux dons.
- La vente d'appareil à prix modique dans un but solidaire.
- Les prestations de maintenance et de dépannage de matériel informatique.

Ces supports serviront à communiquer auprès des MDPH pouvant conseiller les futurs salariés de l'EA sur leur orientation, auprès des acteurs locaux pour l'emploi (Cap emploi, mission locale, Pôle emploi), des entreprises partenaires du CRP pour les sensibiliser à l'intérêt social de ce projet, auprès des donateurs potentiels de matériel et des éventuels financeurs supplémentaires.

Les plaquettes serviront également à alimenter un dossier d'activité innovante favorisant la réinsertion professionnelle. Je déposerai ces informations et documents auprès du Fonds Social Européen (FSE) et du Fonds Européen de Développement Economique et Régional (FEDER) pour obtenir des subventions sur le démarrage de l'activité⁵³.

3.4.4 Eléments budgétaires

Les éléments budgétaires que je présente ont été calculés sur la base :

- D'une montée en charge progressive du personnel (2 salariés la première année, 3 la suivante, puisque 3 aides au poste m'ont été accordées) car il faut prévoir du temps pour mettre en place les filières de fourniture et d'écoulement du matériel. Dès que je constate qu'il y a suffisamment d'activité pour employer 3 personnes, je pourrai avancer mes prévisions.
- D'une progression du nombre de PC vendus (à 50€ la machine) sur les trois prochaines années ; de 600 la première année, puis 900 la deuxième jusqu'à 1200 la troisième année. Cela suppose que nous en récupérerons autant de plus puisqu'il faut jusqu'à 2 PC usagés pour en reconditionner un qui soit opérationnel (en

⁵³ Une nouvelle campagne FSE, FEDER doit s'ouvrir à la fin du premier semestre 2014.

moyenne, selon une déclaration du secrétaire d'état chargé du développement de l'économie numérique en 2008, 2.5 millions d'ordinateurs sont mis au rebut chaque année et 50% d'entre eux sont encore en bon état de marche). Enfin, d'après le rapport de Renaissance Numérique en janvier 2010 sur le reconditionnement, lorsque les PC viennent des entreprises, 80% d'entre eux sont réutilisables contre 50%, voire 20% lorsque ce sont des matériels de particuliers.

Les locaux appartenant à l'EA, il n'y a pas de location ni d'achat à prévoir dans l'immédiat.

Voici la projection par groupe sur la première année (BP d'exploitation)

Charges	
<u>Groupe I</u> : achats de marchandises, achats de fournitures (eau, électricité, entretien...), frais de transport, déplacements, téléphone, publicité	12.5 K€
<u>Groupe II</u> : dépenses liées au personnel (2 personnes) + 0.2 ETP formateur du CRP, impôts, taxes	50 K€
<u>Groupe III</u> : Assurance, entretien des locaux, crédit-bail (camionnette),	9.5 K€
Total Charges	72 K€

Les charges concernent les dépenses courantes, peu de frais de transport, car les livraisons sont assurées, au moins pour la première année par les fournisseurs. Je prévois, pour l'instant, un crédit-bail pour une camionnette qui nous permettra de transporter du matériel entre l'atelier et le dépôt (distants de 2 km) et éventuellement assurer des livraisons vers les acheteurs

Produits	
<u>Groupe I</u> : ventes de marchandises	30 K€
<u>Groupe II</u> : 2 aides au poste	19.2 K€
<u>Groupe III</u> : subventions pour démarrage de l'activité (FSE, FEDER), sponsorship par nos partenaires (CGI, THALES, DCNS, ...)	22.8 K€
Total Produits	72 K€

Les produits se décomposent de la façon suivante :

Groupe I : la vente de marchandises pour 30K€ (600x50),.

Groupe II : 2 aides au poste dans pour la première année (80% SMIC x 2 = 19.2K€)

Groupe III : essentiellement des produits exceptionnels a priori : subventions FEDER, FSE (10 K€) et sponsorship par nos partenaires (12.8K€)

Ce qui nous conduit à un résultat à l'équilibre.

NB : le budget prévisionnel prenant en compte différentes hypothèses de subventions, il est possible que celles-ci soient supérieures aux prévisions présentées. Dans ce cas, cela me donne la possibilité d'acheter du matériel supplémentaire pour l'atelier et pour la manipulation des stocks, éventuellement d'acheter le véhicule plutôt que de prendre le crédit-bail, de consacrer davantage de budget à la publicité de l'activité ou de constituer des réserves pour faire face à des événements inattendus ou de futurs investissements.

3.4.5 Calendrier prévisionnel

Voici le calendrier prévisionnel de la mise en place de l'activité sur les trois premières années. Je me donne 3 à 6 mois pour préparer l'infrastructure et effectuer les différentes démarches administratives nécessaires au lancement de l'activité. Pendant cette période, en collaboration avec le Directeur de l'EA, je constituerai le dossier de financement auprès du FSE et du FEDER pour les différents achats nécessaires au démarrage. Je prévois une montée en charge et le développement des activités de façon progressive ce qui me permettra de mieux contrôler le budget et la mise en place des mesures d'accompagnement. Bien sûr, en fonction des approvisionnements et du rythme de travail adopté par les salariés, ces prévisions peuvent varier. La collecte de machines, la recherche de nouveaux fournisseurs et la vente de matériel sont des activités permanentes, seules ont été signalées les nouvelles actions mises en œuvre les années suivantes.

3 à 6 mois :

Obtention de 3 aides au poste de la part de la DIRECCTE.

Recherche d'un encadrant technique à temps partiel pour cette activité parmi le personnel du CRP (0.2 ETP).

Préparation des locaux (nettoyage, aménagements).

Relance des donateurs qui se sont déjà manifestés auprès du CRP.

Recherche de partenaires (donateurs, acheteurs, récupérateurs de pièces pour rebut).

Publicité auprès des partenaires sur l'ouverture proche de l'activité de reconditionnement.

Dépôt d'un dossier de financement auprès du FSE, car ce projet participe à la réinsertion de personnes handicapées dans l'emploi.

Dépôt d'un dossier de financement auprès du FEDER sur le plan du démarrage d'une activité créatrice d'emploi.

Année 1

Embauche de 2 personnes pour cette activité.

Achat du matériel nécessaire pour le reconditionnement.

Collecte de machines auprès des entreprises proches.

Démarrage de l'activité de reconditionnement.

Premières ventes de PC reconditionnés (objectif 600 la première année).

Recherche de nouveaux donateurs.

Année 2

Montée en charge de l'activité reconditionnement et vente (objectif 900 la 2^e année).

Embauche d'une 3^e personne.

Démarrage de l'activité « prestations de maintenance et dépannage ».

Année 3

Montée en charge de l'activité reconditionnement et vente (objectif 1200 la 3^e année).

Montée en charge de l'activité « prestations de maintenance ».

Possibilité d'embauche d'une quatrième personne, suivant le bilan des deux années précédentes.

3.5 Les éléments d'évaluation du projet

Les indicateurs à mettre en place doivent servir en premier lieu à la recherche d'une meilleure prise en compte du handicap psychique (impact sur la vie sociale, quotidienne et professionnelle), dès le passage en CRP, ce sont les suivants :

- Taux d'absentéisme.
- Nombre de signalement de troubles du comportement.
- Nombre de signalements de situations de crises sur un mois de cours.
- Nombre de signalements d'événements indésirables : la procédure de signalement des événements indésirables permet de signaler toute situation risquant de mettre en cause la santé ou la sécurité des usagers (situations de maltraitance, actes violents physiques ou psychiques ou de malveillance, sinistres, vols, ...).

Ces indicateurs permettront d'objectiver les situations difficiles et leur fréquence. Dès le passage en CRP, c'est un point d'appui pour adapter les pratiques du personnel et la prise en charge éventuelle par l'équipe MPS.

Sur la nouvelle activité, il s'agira de mesurer :

- ✓ La qualité du service rendu aux usagers :
 - Le nombre d'heures d'accompagnement MPS réalisé par mois, par salarié de l'EA pour mesurer l'évolution, que j'espère en baisse, des besoins d'accompagnement dans le cadre professionnel.
 - Le nombre de prestations MPS effectuées par nos partenaires ou nos relais auprès des usagers pour mesurer le taux d'indépendance MPS vis-à-vis du CRP. Ce dernier devant augmenter au fur et à mesure de la progression de l'utilisateur dans l'EA puis

avec son intégration en milieu ordinaire où le relais peut-être pris par un SAVS, ou un SAMSAH si nécessaire.

✓ La gestion des ressources humaines :

- Taux d'accidents du travail, celui-ci devrait être très faible compte-tenu de l'activité qui n'est pas physiquement traumatisante mais peut provoquer des incidents (coupures, mal de dos) pour lesquels il me faudra faire de la prévention avec l'aide du médecin (protection, posture, adaptation du poste de travail, ...). Les indicateurs comme les circonstances de l'accident, provoquant un arrêt ou pas, et encore la durée de l'arrêt, s'il existe, permettent de préciser les risques professionnels auxquels sont exposés les salariés.
- Durée des contrats en EA (doit diminuer avec le temps si le processus de réinsertion fonctionne). L'objectif est d'arriver à la réinsertion en milieu ordinaire par la confirmation des compétences et le développement d'une meilleure confiance en soi. La bonne durée doit avoir, à mon sens, une valeur de 2 ans maximum. Ce temps correspond à la durée actuelle de la formation pendant laquelle le CRP obtient déjà une forte évolution pour les personnes au psychisme fragile. Ce point sera à confirmer avec l'expérience.
- Taux d'emploi des travailleurs handicapés de niveau IV en augmentation à la sortie du CRP puis à 1 an et 3 ans, par le fait de ces embauches mais également par les débouchés obtenus après le passage dans l'EA.

✓ Le bilan de l'activité :

- La rentabilité de l'activité, une fois lancée, l'activité doit être autonome sans avoir à reproduire les appels aux subventions effectués la première année. Je demanderai au comptable d'effectuer un suivi budgétaire mensuel pour être au fait des déséquilibres éventuels. Plusieurs leviers existent comme celui d'augmenter le prix du PC revendu, en restant dans des limites raisonnables (<100€), de ne pas facturer la totalité des charges dues aux intervenants du CRP, de faire appel à d'autres subventions, de diversifier l'activité vers d'autres services, ...
- Le taux de reconditionnement réalisé et le taux de déchets non recyclables, pour pouvoir qualifier les fournisseurs et éventuellement les diversifier ou en changer.
- Le taux de retour des machines vendues, pour qualifier les prestations réalisées par le service et prendre des mesures de vérification qualitative plus fréquentes sur le matériel en sortie de processus.

Pour évaluer le projet, un questionnaire de satisfaction, à destination des usagers, sera élaboré pour mesurer l'influence de la mise en place de ce service au sein de l'EA sur la

valorisation des compétences et de la confiance en soi des personnes qui y sont intégrées, sur leur vision de l'accompagnement effectué et l'utilité de cette période vis-à-vis de leur projet de vie.

Conclusion de la troisième partie

La mise en œuvre d'une nouvelle activité proposant des services en rapport avec les compétences techniques des personnes, ayant obtenu leur examen, mais atteintes de handicap psychique entraînant des difficultés d'insertion, va leur permettre de s'affirmer et d'acquérir une expérience professionnelle. En construisant un partenariat avec une entreprise adaptée locale, faisant elle-même partie d'un ensemble d'établissements médico-sociaux permettant de renforcer le suivi des personnes embauchées, je peux, comme Directeur du CRP, proposer un prolongement vers l'insertion professionnelle aux stagiaires que nous avons formés. Durant la période qu'ils passeront au sein de l'EA, ils pourront bénéficier de l'accompagnement conjugué des acteurs du CRP et de l'EA ainsi que du SAVS des Charmettes, et bientôt du SAMSAH, pour préparer leur insertion en milieu ordinaire. Cette proposition a obtenu un accueil favorable auprès des autorités de tarification, des deux associations concernées, des usagers du CRP et du personnel des deux établissements, consultés à travers les différentes instances représentatives.

Bénéficiant, à travers ce partenariat, de la structure déjà existante de l'EA des Charmettes, je prévois tout de même une montée en charge progressive de l'activité car la construction des réseaux d'approvisionnements et de revente se fait petit à petit et demande des ressources. Le CRP possédant de nombreux contacts parmi les entreprises sera un appui important par l'intermédiaire des conseillers d'insertion qui sont aujourd'hui notre point d'entrée vers les entreprises. L'un des deux partant prochainement à la retraite, je prévois de passer le nombre d'ETP de conseillers à 2 pour renforcer cet aspect relationnel avec les entreprises.

Enfin les quelques indicateurs que je propose me permettront d'évaluer au fur et à mesure de l'avancement du projet, l'efficacité de l'accompagnement mise en œuvre, le respect des objectifs et l'impact de cette activité sur l'insertion des usagers.

Conclusion

Le CRP 2isa, en choisissant de se spécialiser dans le domaine de l'informatique a pris une voie innovante et ambitieuse car elle concerne des niveaux de formation peu courants dans l'ensemble de ce type d'établissements. Le Conseil d'Administration de l'époque a également fait le choix de s'entourer de formateurs techniciens de haut niveau en les recrutant parmi des ingénieurs en informatique avec de l'expérience acquise en milieu professionnel. Les stagiaires qui ont suivi ces formations en sortent avec un bon niveau technique. C'est ce qui a fait sa renommée parmi les organismes orienteurs, les futurs usagers et aussi les entreprises du secteur.

Poursuivant l'ambition de l'Association concernant l'excellence de l'insertion et confronté aux exigences des entreprises, nous avons créé deux filières de niveau bac+4 et bac+5, en partenariat avec le CNAM, avec pour objectif d'étendre les possibilités d'insertion professionnelle des personnes qui suivent ces formations.

Mais depuis quelques années, je constate des difficultés grandissantes dans l'insertion d'une certaine partie de nos stagiaires, notamment dans la formation de niveau IV. Plusieurs raisons peuvent l'expliquer. Le contexte économique se prête peu aux embauches, la mobilité géographique réduite pour certaines personnes et l'évolution de notre public dont les pathologies liées au handicap psychique sont plus nombreuses. En tant que Directeur, il me fallait trouver une solution prenant en compte ces personnes et leur situation particulière.

En effet, la reconnaissance du handicap psychique est récente et le processus d'intégration dans la vie professionnelle des personnes qui en sont atteintes n'est pas encore assimilé par les entreprises du milieu ordinaire. Cela pose aussi des difficultés en formation où il a fallu que j'organise différemment les temps de travail pour donner plus de place à l'accompagnement individuel des usagers. Pour autant, la question de l'insertion restait posée.

Les partenariats existants avec les sociétés informatiques ne pouvant pas m'apporter de solution, je dois envisager des rapprochements avec des entreprises permettant une meilleure prise en compte de ce type de handicap, notamment par un accompagnement individuel rapproché et capable d'absorber les « baisses de régime » de ses salariés par des adaptations du temps de travail. Il ne s'agit pas non plus de proposer une solution définitive mais plutôt une passerelle temporaire permettant de déboucher à plus ou moins long terme sur le milieu ordinaire.

C'est ce que peut proposer une entreprise adaptée dont la mission est « de soutenir et d'accompagner l'émergence et la consolidation du projet professionnel du salarié en

situation de handicap, en vue de sa valorisation, sa promotion et sa mobilité au sein de la structure elle-même ou vers les autres entreprises⁵⁴ ».

Dans les régions Sud et Sud-Ouest, il existe quelques entreprises adaptées ayant des compétences et offrant des services en informatique. Elles sont plutôt spécialisées en développement et en systèmes et réseaux, ce qui ne correspond pas aux compétences de la catégorie d'usagers pour lesquels je suis à la recherche d'une solution. Il existe une entreprise adaptée proche du CRP à Millau mais elle ne possède pas d'activité informatique. Aussi, en envisageant une collaboration entre le CRP Zisa et l'Entreprise Adaptée des Charmettes, il devient possible de créer une nouvelle activité de reconditionnement informatique qui aurait l'avantage de proposer des travaux correspondant aux compétences des futurs salariés et un objectif solidaire avec une activité de revente de matériel à bas prix vers des associations à vocation sociale.

Avec l'association des équipements et des compétences de l'EA et du CRP, la création de cette activité est possible à moindre coût. Les deux associations gestionnaires étant convaincues de l'utilité de ce projet, j'ai effectué un sondage auprès des usagers du CRP dont les résultats ont conforté cette idée.

Pour porter ce projet, en tant que Directeur, je me suis assuré auprès de la DIRECCTE de la possibilité de création d'aide au poste pour financer les emplois et obtenu 3 places. J'ai également obtenu le soutien des équipes MPS des deux associations qui travailleront en collaboration dans le processus d'accompagnement des nouveaux salariés de l'EA ainsi que l'adhésion de quelques formateurs techniques dans ce projet. Il me faudra m'appuyer également sur les conseillers d'insertion et la chargée de communication pour transmettre l'information auprès de nos partenaires et préparer les futurs débouchés de ces personnes dans les meilleures conditions.

D'ores et déjà, pour les formations de niveau supérieur, des collaborations sont mises en œuvre avec d'autres EA dont j'ai parlé plus haut et qui sont de plus en plus sollicitées par les entreprises ordinaires pour des prestations de service à valeur ajoutée. Ces possibilités d'emplois vont aller en augmentant et constituent une « filière d'insertion » intéressante pour les diplômés sortant de Zisa.

En parallèle de l'activité de reconditionnement et de revente de matériel, il sera possible de se diversifier vers le reconditionnement des téléphones mobiles. En effet, selon TNS SOFRES « 71% des Français se sentent de plus en plus concernés par la notion de recyclage de leur téléphone portable. 66% des futurs acheteurs (et 74% chez les 15-50 ans) disent qu'ils seront très attentifs au prix de leur prochain mobile, et sont prêts à revendre

⁵⁴ Site de l'UNEA « <http://www.unea.fr/union-nationale-entreprises-adaptees/l-entreprise-adaptee/4/37/les-entreprises-adaptees.htm#.U-4gS2M61D0> »

l'ancien pour financer le nouveau, 1 personne sur 2 serait prête à acheter d'occasion pour payer moins cher »⁵⁵.

Il est envisageable de proposer des prestations de formation aux utilisateurs privés, associatifs ou particuliers, dans le cadre de la revente par exemple. Cela permettra une diversification de l'offre proposée avec une valeur ajoutée.

Avec ses diverses activités, le nouveau service de l'EA propose un cadre dans lequel le salarié peut conforter son estime de soi, renforcer et confirmer ses compétences, améliorer son savoir être dans la relation, la communication et le travail en équipe. Ces éléments constituent une marche nécessaire à franchir pour intégrer le milieu professionnel ordinaire, ce projet veut y contribuer.

⁵⁵ Enquête SOFRES réalisée entre le 29 août et le 3 septembre 2013, pour rappel 48 millions de français sont équipés d'un téléphone portable et il s'en vend 23 millions chaque année.

Bibliographie

Ouvrages

- BAPTISTE R., 2005, Reconnaître le handicap psychique : Développer et améliorer la réinsertion professionnelle, Chronique Sociale, 165p.
- BLANC A., 2012, Sociologie du handicap, Armand Colin, 192p.
- BLANC A. / éd., 2009, L'insertion professionnelle des travailleurs handicapés : En France de 1987 à nos jours, Presses Universitaires de Grenoble, 311p.
- COLLECTIVITE AUTEUR, 2012, Troubles psychiques et comportements problématiques dans les ESMS : observer, comprendre, agir, Cahiers de l'Actif, 336p.
- DE COLBERT M., 2003, Guide de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés, Dunod, 500p.
- PERNET C., SAVARD D., 2009, Travailleurs handicapés en milieu ordinaire : Des outils pour mieux les accompagner, Erès, 276p.
- TISSERANT G., 2012, Le handicap en entreprise : Contrainte ou opportunité ?, Pearson, 192p.

Rapports

- AMIO, septembre 2013, Rapport annuel unique 2012
- AMROUS N., BAHROUMI M., BIAUSQUE V., octobre 2013, L'accès à l'emploi des personnes handicapées en 2011, DARES, 11p.
- AMARA F., JOURDAIN-MENNINGER D., MESCLON-RAVAUD M., et al., août 2011, La prise en charge du handicap psychique, IGAS, 255p.
- BALAGUE C., GUILLE J.M., janvier 2010, Livre blanc de la Commission sur le reconditionnement des ordinateurs, Renaissance Numérique, 57p.
- BARREYRE J.L., MAKDESSI Y., décembre 2007, Handicap d'origine psychique et évaluation des situations, CNSA, 87p.
- CHARZAT M., mars 2002, Pour mieux identifier les difficultés des personnes en situation de handicap du fait de troubles psychiques et les moyens d'améliorer leur vie et celle de leurs proches, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, 138p.
- DGEFP, janvier 2013, Bilan national des centres de pré orientation et des centres de rééducation professionnelle 2012 (au titre de l'année 2011), DGEFP, 16p.
- KPMG, décembre 2012, Etude sur la valeur ajoutée économique et sociale des centres de réadaptation professionnelle du groupe UGECAM, UGECAM, 94p.
- MANSOURI M., octobre 2010, Handicap, formation et insertion professionnelle, CREFOR Haute Normandie.

- Cabinet MAZARS, novembre 2013, Etude nationale portant sur les prestations et les coûts des centres de rééducation professionnelle (CRP) et des écoles de reconversion professionnelle (ERP) pour le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé

Mémoires EHESP

- RATEL F., CAFDES 2008, Favoriser l'accès à l'emploi : identifier les parcours pour redéfinir les modes d'accompagnement des stagiaires d'un CRP, EHESP
- POULARD S., CAFDES 2012, Dynamiser la coopération interservices pour favoriser l'employabilité des personnes en situation de handicap psychique, EHESP

Codes

- Code de l'Action Sociale et des Familles
- Code de l'Environnement
- Code du Travail

Textes réglementaires et législatifs

- Charte des droits fondamentaux du 7 décembre 2000, article 26, Journal officiel des communautés européennes, 18 décembre 2000
- PARLEMENT ET CONSEIL EUROPÉENS, DIRECTIVE 2012/19/UE du 4 juillet 2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), Journal officiel de l'Union Européenne, 24 juillet 2012
- Loi n°57-1223 du 23 novembre 1957 sur le reclassement professionnel des travailleurs handicapés. Journal officiel,
- Loi n°87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. Journal officiel, 12 juillet 1987
- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Journal officiel, 3 janvier 2002
- Loi 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale, Journal officiel, 18 janvier 2002
- Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Journal officiel, 12 février 2005
- Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. Journal officiel, 22 juillet 2009
- Loi n°2011-901 du 28 juillet 2011 tendant à améliorer le fonctionnement des maisons départementales des personnes handicapées et portant diverses dispositions relatives à la politique du handicap. Journal officiel, n°175, 30 juillet 2011

- Loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Journal officiel, n°55, 6 mars 2014.
- MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DE L'ÉNERGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA MER en charge des Technologies vertes et des Négociations sur le climat, Plan d'actions déchets 2009-2012, 9 septembre 2009
- MINISTERE DE L'EMPLOI, DE LA COHESION SOCIALE ET DU LOGEMENT, Circulaire DGEFP n°2007/02 du 15 janvier 2007 relative au pilotage de la politique de l'emploi en faveur des travailleurs handicapés
- MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DU DIALOGUE SOCIAL, Décret no 2012-943 du 1^{er} août 2012 fixant le montant prévu au second alinéa de l'article L. 5212-10 du code du travail dans le cadre de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, Journal officiel, 3 août 2012
- PREMIER MINISTRE, Décret n°93-1216 du 4 novembre 1993 relatif au guide barème applicable pour l'attribution de diverses prestations aux personnes handicapées et modifiant le code de la famille et de l'aide sociale, le code de la sécurité sociale et le décret 771549 du 31/12/1977
- PREMIER MINISTRE, Décret n°2006-150 du 13 février 2006 relatif aux entreprises adaptées et aux centres de distribution du travail à domicile et modifiant le code du travail.
- PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE, Décret n°2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements. Journal officiel, n°169, 22 juillet 2005

Sites internet

- <http://www.agefiph.fr>
- <http://www.anesm.sante.gouv.fr>
- <http://www.amio-millau.fr>
- <http://www.cairn.info>
- <http://www.fagerh.fr>
- <http://www.hanploi.com>
- <http://www.legifrance.fr>
- <http://www.srfph-aquitaine.fr/>
- <http://www.unafam.org>
- <http://www.unea.fr>

Liste des annexes

Annexe 1 : Questionnaire proposé aux stagiaires sur la motivation vis-à-vis de l'EA et des prestations qui y sont proposées.

Annexe 2 : Extrait du règlement de la marque ORD12.0⁵⁶

⁵⁶ Filière nationale de collecte, de rénovation et de redistribution d'équipements informatiques, créée par le gouvernement dans le but de permettre l'usage du numérique par le grand public, dans une démarche d'économie sociale et solidaire, garant de la qualité environnementale des processus mis en œuvre.

ANNEXE 1

Questionnaire sur les débouchés en Entreprise Adaptée

2isa et l'Entreprise Adaptée des Charmettes ont pour objectif, en concluant un partenariat, de construire une nouvelle offre de service autour du reconditionnement logiciel et matériel de postes informatiques. Les postes ainsi « remis à neuf » seront vendus dans une perspective solidaire à un prix modique à des associations, des écoles et des personnes démunies. Parallèlement à cette activité seront proposées des prestations de maintenance auprès de ces clients pour déboucher, plus tard, sur des prestations de même type auprès d'entreprises.

2isa proposera à des stagiaires issus, en priorité, de la filière « Technicien d'Assistance en Informatique » ayant des difficultés à obtenir un emploi, de devenir salarié de cette entreprise. Afin de mieux cerner le besoin et le public intéressé par cette opportunité, je vous demande de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

- 1) Quelle est votre formation :
 TAI TSRIT TSGERI DL CDI
- 2) Cherchez-vous un emploi dans un secteur géographique proche de Millau ?
 OUI NON
- 3) Quel délai vous donnez-vous pour trouver un emploi à la sortie de la formation ?
 un mois 3 mois 6 mois 1 an + d'un an
- 4) Quelle est votre principale difficulté dans la recherche d'emploi ?
 Je ne suis pas sûr de mes compétences
 Il n'y a pas de travail dans ma région
 Je n'arrive pas à décrocher d'entretien malgré mes nombreuses candidatures
 Je passe l'entretien mais il n'y a pas de suite
- 5) Seriez-vous prêt à acquérir une première expérience en entreprise adaptée ?
 OUI NON
- 6) Si vous avez répondu Oui à la question précédente seriez-vous prêt à entrer dans le service que nous proposons avec l'EA des Charmettes ?
 OUI NON
- 7) Pourquoi ?
 Je suis intéressé par le reconditionnement de poste
 Je suis intéressé pour effectuer les prestations à domicile
 L'activité ne correspond pas à mes compétences
 Je ne veux pas rester à Millau

ANNEXE 2

Extrait du règlement de la marque ORDI2.0

(...) Le présent règlement de la marque ORDI 2.0, appelé ici « Règlement » engage les organisations adhérentes à constituer la filière précitée, ci-après dénommée « l'Opération ». Ce Règlement engage ses adhérents, bénéficiaires du droit d'utiliser la marque ORDI 2.0 (ci-dessous « Marque ») à contribuer, en fonction de leurs spécificités, à la collecte, au réemploi/réutilisation, à la réaffectation des équipements et à l'accompagnement des bénéficiaires dans l'appropriation des usages que ces outils permettent.

Ledit Règlement prône tout particulièrement :

- La lutte contre la fracture numérique

L'Opération vise à contribuer à réduire les inégalités numériques, tant au niveau local que national ainsi que dans une perspective de solidarité internationale.

Elle se concentre sur une action prioritaire d'e-inclusion en direction des populations qui n'ont pas encore accès à la société de l'information pour leur permettre de disposer un matériel informatique fonctionnel au plus bas prix possible :

- les personnes âgées ;
- les personnes en situation de handicap ;
- les personnes en situation économique défavorisée ;
- les personnes en difficulté d'accès à l'emploi ;
- les élèves des écoles et leurs parents ;

- La création de nouveaux emplois pour des personnes en difficulté

La création et le développement de nouveaux emplois d'insertion, notamment pour des personnes handicapées ouvrent à l'économie sociale et solidaire de nouvelles perspectives, en permettant la mise en place d'une filière nationale de reconditionnement du matériel informatique (potentiellement créatrice de nouveaux emplois). ORDI 2.0 est conçue pour devenir un moteur d'insertion par l'économie (soumis à TVA ou soumis à l'article 283 2 sexies du CGI) favorisant l'emploi de personnes en difficulté et/ou handicapées, notamment pour les activités liées à la collecte, la rénovation, la logistique de transport, de stockage et de déconstruction pour la récupération de pièces détachées nécessaires pour la rénovation¹.

Elle s'adresse aussi bien aux associations de l'économie sociale et solidaire qu'aux entreprises, contribuant à l'emploi de personnes en difficultés, handicapées ou/et privées d'emplois.

- Le respect de l'environnement

Les adhérents à l'Opération sont tenus de se conformer aux dispositions du Code de l'environnement (Articles R543-172 à R 543-206, transposition des directives DEEE et aux diverses dispositions réglementaires ayant trait aux déchets, section L541-2 et L 543-206 du Code de l'Environnement).

Cette conformité implique notamment :

- la garantie d'un traitement des produits et de leurs composants non réutilisés/réemployés conforme aux exigences réglementaires, notamment en matière de dépollution et de taux de valorisation et de recyclage ;
- une évacuation des déchets dans les filières de recyclage disposant des autorisations administratives ;
- l'obtention des autorisations administratives adéquates (ICPE, ...) ;
- la traçabilité des activités conformément au suivi des déchets dangereux, le cas échéant (BSD, registre) ;
- l'interdiction de tout export de produits dont la preuve de la possibilité d'une réelle réutilisation n'est pas faite (technique et économique) : un blanchiment du disque dur

- attesté par un rapport d'effacement récent (6 à 9 mois), une valeur marchande (transport inclus) de l'équipement supérieure à la valeur matière dudit équipement, ...
- un fonctionnement adapté à la distinction DEEE ménager, DEEE professionnels et aux responsabilités de leurs producteurs ou de leurs éco organismes.

Les partenaires de l'Opération devront, autant que faire assurer des activités au sein de la filière qui garantissent l'impact carbone le plus faible (ex. collecte, rénovation, redistribution, au plus près des gisements ou transports peu consommateurs de CO2 ...);

- La création d'une marque de confiance pour les activités de reconditionnement

ORDI 2.0 offre à la filière du reconditionnement de matériel informatique la possibilité de disposer d'une marque de confiance, garantissant professionnalisme, traçabilité, protection de l'environnement, de la vie et de la propriété intellectuelle. (...)

RENAUT	Pascal	Novembre 2014
<p align="center">Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Etablissement ou de Service d'intervention sociale</p> <p>ETABLISSEMENT DE FORMATION : IRFFD Montpellier</p>		
<p align="center">AMELIORER L'INSERTION PROFESSIONNELLE D'USAGERS D'UN CRP PAR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE COOPERATION AVEC UNE ENTREPRISE ADAPTEE</p>		
<p>Résumé :</p> <p>L'insertion professionnelle est l'objectif de l'orientation en Centre de réadaptation professionnelle des personnes reconnues travailleurs handicapés.</p> <p>Depuis 2005, les troubles psychiques sont intégrés au champ du handicap et confrontent le personnel des CRP à de nouveaux enjeux. La réinsertion dans un nouveau contexte professionnel est l'un d'entre eux et se pose à 2isa dont les formations sont spécialisées en informatique, contexte déstabilisant par nature.</p> <p>L'accompagnement individuel permet aux usagers, dans leur presque totalité, de réussir leur formation dans de bonnes conditions. Cela devient plus compliqué pour certains lorsqu'ils se retrouvent face à leur futur employeur ou dans les équipes professionnelles.</p> <p>En tant que Directeur, j'ai fait le choix de mettre en place une solution qui permet de poursuivre l'accompagnement de ces personnes grâce à un partenariat avec une entreprise adaptée, la collaboration des équipes AMPS et l'engagement des conseillers d'insertion dans l'objectif d'une prochaine insertion en milieu ordinaire.</p>		
<p>Mots clés : HANDICAP PSYCHIQUE, INSERTION, READAPTATION, ENTREPRISE ADAPTEE, INFORMATIQUE, RECONDITIONNEMENT, COLLABORATION, PARTENARIAT</p>		
<p align="center"><i>L'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les mémoires : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.</i></p>		