



Rapport d'activité

ARI Insertion



2019

SOMMAIRE

Introduction

I Le service ARI Insertion	p. 4
I.1 Son équipe	
I.2 Les mouvements du personnel	
I.3 Les formations suivies	
I.4 Les lieux d'intervention	
II Les chiffres sur l'activité de 2019	p. 8
II.1 Les caractéristiques des prestations menées en 2019	
II.2 Les prestations en 2019	
II.3 Les caractéristiques principales relatives au public	
III 2019 : une année de changement	p. 17
III.1 Un changement de direction	
III.2 Le temps de la transmission : un temps pour faire l'état des lieux	
III.3 Conclusions et perspectives de réorganisation pour apporter une réponse conforme aux sollicitations	
IV « L'emploi d'abord ! » - Bilan final d'un dispositif expérimental 2015-2019	p. 21
IV.1 Rappel des principes d'intervention et modalités d'accompagnement	
IV.2 Données sur le public accompagné	
IV.3 Principaux résultats	
IV.4 Volets de mobilisation employeurs et partenaires	
IV.5 Conclusion	p. 28

Introduction

L'année 2019 a été un exercice marqué par les changements, les imprévus : témoins de mouvements notables dans le service, notamment en raison des tendances qui définissent le nouveau dispositif des PAS, mais aussi des mobilités au sein de l'équipe de direction et ... des professionnels, nous nous sommes saisis de cette période comme d'une opportunité pour mettre en perspective l'activité de ce service.

Dans un contexte où les mutations sont fortes, notre service porte des missions qui ont toutes leur légitimité : elles s'appuient sur des valeurs telles que la solidarité, le soutien à l'autre, la lutte contre la précarité et reposent sur des principes incontournables que sont le respect de la différence, la reconnaissance de l'Autre dans sa singularité, une justice sociale et la responsabilité individuelle et collective.

La contribution de nos actions vise à favoriser l'inclusion dans notre société, et plus particulièrement elles mobilisent des compétences pour soutenir des personnes dont la souffrance psychique est encore un frein pour trouver sa place dans un environnement professionnel. Alors, nous poursuivons notre objectif d'accompagner les parcours d'accès ou de réinsertion professionnelle, de maintien en emploi avec l'idée que chacun a le droit de choisir son avenir professionnel.

Engagés dans cette aventure depuis presque trente ans, nous avons sondé l'environnement pour observer et adapter nos réponses au plus près des besoins de ce public. Notre intervention, depuis plusieurs années s'inscrit dans l'offre d'intervention de l'Agefiph dont la vocation est de soutenir l'ouverture à l'emploi dans la société.

Conduire un service c'est comme mener un équipage à bon port... c'est l'objectif de tout capitaine au long cours, du chef de l'expédition, responsable du navire et de ses passagers. Comme lui, il nous faut regarder l'horizon, prendre la mesure des évolutions, anticiper, observer, réagir vite, faire preuve d'initiative tout en garantissant la cohésion de notre équipe. Le Capitaine ne peut rien sans son équipage.

Comme sur la mer, l'atteinte de l'objectif en passe par des temps de réflexion, d'efforts avec pour objectif le maintien du cap. Nous avons subi de brusques mouvements du vent, imprévisibles et qui nous ont mis en face de la nécessité de repenser notre trajectoire pour garder le cap, arriver à destination et rendre compte avec fierté de la réussite de notre expédition.

Comme je l'ai déjà dit plus haut, le service ARI Insertion a hissé ses voiles pour une longue traversée, il y a presque 30 ans. Il peut témoigner d'une route qui a connu des courants forts, des mers agitées et des tempêtes mais bien que l'histoire de ce navire ait connu des temps délicats, il continu son aventure... Nous avons l'habitude du changement et nous avons appris à changer la position des voiles, nous adapter sans perdre nos valeurs.

L'objectif étant de penser les bases d'une nouvelle organisation plus efficiente dont la finalité est l'efficacité de nos pratiques, la valorisation des compétences de nos professionnels. Développer l'harmonisation de nos pratiques sur l'ensemble de notre territoire.

Miguel Dubourdieu, directeur
Carole Gallet, directrice adjointe,

I. Le service Ari Insertion...

I.1 Son équipe

Un changement de directeur

Après 8 années de direction au sein du service ARI Insertion, Lionel MAZE a quitté ses fonctions au 1^{er} novembre 2019 pour aller vers de nouvelles responsabilités au service Le Relais à Gardonne. Miguel DUBOURDIEU, directeur du Ditep Villa flore et directeur opérationnel de la plateforme Handamos ! a pris ses fonctions début novembre.

Un nouveau poste ... celui de coordinatrice

Le déploiement de l'offre des prestations d'appui spécifiques sur 5 départements est complexe à mener et nécessite une coordination pour garantir une qualité de service égale sur l'ensemble de nos territoires. Nous ferons état dans un paragraphe dédié au département du 24, de son activité mandatée par le groupe FEL qui a été retenu à l'appel d'offres de 2018.

L'équipe

- Directeur
Miguel DUBOURDIEU (à partir du 01/11/2019)
- Directrice adjointe
Carole GALLET
- Comptable
Jackie DROUET (0.50 etp)



Coordinatrice du dispositif PAS
Nathalie CROUZEL (1 etp) (08/12/2019)

Secrétariat
Danièle DUPRAT, (0.50 etp)
Fabienne ROUSSEL (0.50 etp) à partir du 01/11/2019
Josyane BOUTY, bénévole (2 après-midi /hebdo. Jusqu'au 31/10/2019)



33 - Psychologues sur la Gironde
Harmonie GIROTTI (0.40 etp),
Bénédicte MONNIER (0.25 etp),
Karine PORTAIS (0.54 etp).



40 - Psychologues, sur les Landes
Barbara BERNOT (0.50 etp)



47 - Psychologues, sur le Lot-et-Garonne
Harmonie GIROTTI (0.20 etp),

64 - Psychologues sur les Pyrénées- Atlantiques
Marie DA COSTA (0.50 etp) sur le Béarn
Emmanuelle DOUERIN (0.50 etp) sur le Pays Basque



33 - Chargés d'insertion sur la Gironde
Eric DULUC (1 etp)
Rachid FERHAT (1 etp)



47 - Chargée d'insertion sur le Lot et Garonne
Véronique DULLIER (0.50 etp)



40 - Chargée d'insertion sur les Landes
Stojanka CHEVALIER- KNEZEVIC (0.80 etp
depuis le 1^{er} décembre 2019)



64 - Chargée d'insertion sur les Pyrénées- Atlantiques
Mélanie CAIXEIRINHO (1etp)



24 - Psychologue sur la Dordogne
Karine TRUFFERT (0.40 etp)



24 - Chargée d'insertion, sur la Dordogne
Karine FRENEAT (0.50 etp)

•Coordinatrice du projet l'Emploi d'Abord
Florence MENDIBOURE (1 etp)

Chargée d'insertion et de maintien -l'Emploi d'Abord
Aurélie GOUMARD(1 etp)



•Agent de service, locaux de Bordeaux
Annie DULOU (0.20 etp)

•Interventions techniques, locaux de Bordeaux
Daniel LAVACHERY (mis à disposition par le Ditep Villa Flore selon les besoins)

• Et avec l'appui technique du siège social de l'ARI, avec notamment **Jean-Jacques CAUQUIL**, responsable technique, **Patricia RIERA**, responsable ressources humaines, **Sullivan DARRIEUTORT**, contrôleur de gestion, **Geoffray SARRAUDIE**, responsable communication numérique, **Sabine GUYOT**, responsable comptable & financier, **Audrey MARCEL**, responsable qualité, **Dominique MAISON**, directrice générale adjointe, et **Dominique ESPAGNET-VELOSO**, directeur général de l'ARI.

I.2 Les mouvements du personnel en 2019...

Cette année, nous avons pu observer beaucoup de changements qui se sont produits au sein du personnel et qui ont ouvert sur des chantiers mais aussi sur une réflexion :

► Ari Insertion 33

- ✚ **Josiane BOUTY**, secrétariat a cessé d'intervenir à partir du 1/11/2019. Elle nous apportait son soutien depuis presque 8 ans en tant que bénévole.
- ✚ **Eric DULUC**, chargé d'insertion a cessé ses fonctions le 31/10/2019, il a rejoint l'équipe du Ditep Villa Flore dans le cadre d'une mobilité interne.
- ✚ **Sabine HAURE**, chargée d'insertion a été accueillie par l'équipe du 33 au 1^{er} octobre 2019 afin de prendre le relais des suivis assurés par Eric DULUC.
- ✚ **Nathalie CROUZEL**, a débuté ses fonctions de coordinatrice des PAS, le 08/12/2019.
- ✚ **Fabienne ROUSSEL**, a commencé ses fonctions de secrétaire à hauteur d'un 0,50 etp le 04/11/2019.

► Ari Insertion 40

- ✚ **Barbara BERNOT**, psychologue a cessé ses fonctions au 18/10/2019. Elle sera remplacée par Emmanuelle DOUERIN à partir du 02/01/2020
- ✚ **Stojanka CHEVALIER- KNEZEVIC**, chargée d'insertion a vu son temps de travail augmenté depuis le 1^{er} décembre 2019, elle intervient sur 0.80 etp sur le territoire des Landes.

► ARI Insertion 47

- ✚ **Célia LODETTI**, psychologue a été recrutée le 02/09/2019 pour assurer ses fonctions à hauteur d'un 0.20 etp et elle a quitté le service durant sa période d'essai courant octobre 2019.

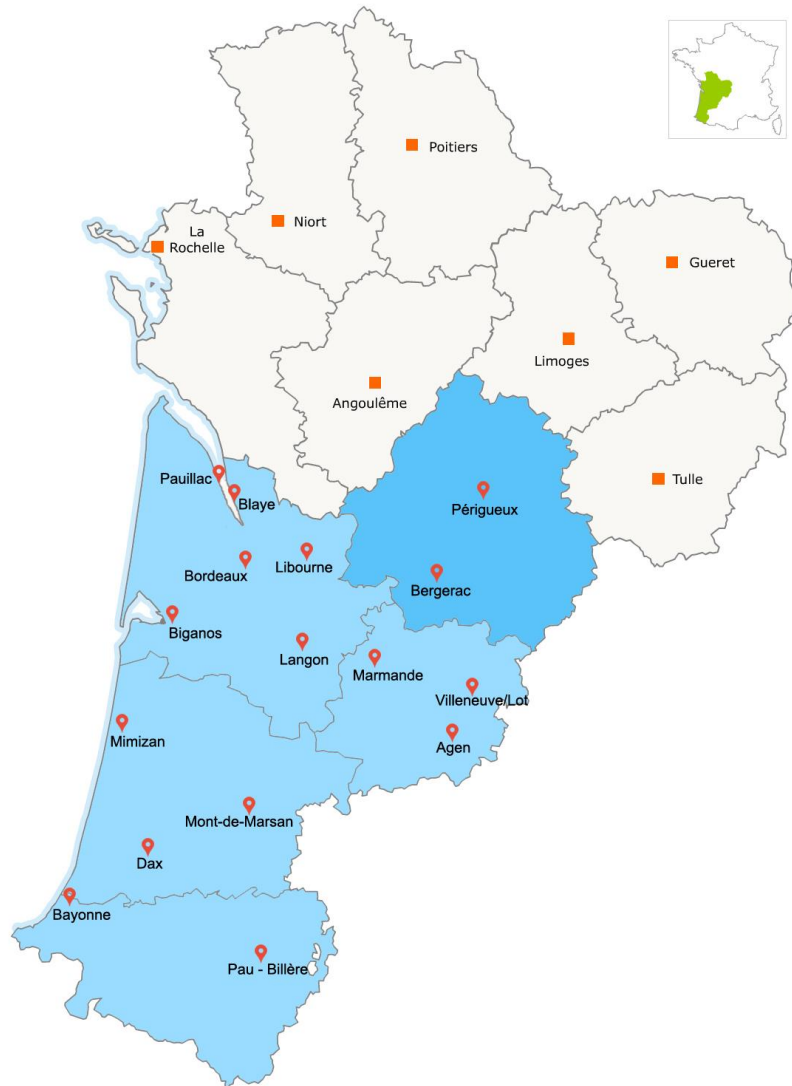
► ARI Insertion 64

- ✚ **Mélanie CAIXEIRINHO**, chargée d'insertion a démissionné pour évoluer vers d'autres fonctions. Son départ a été effectif au 30/11/2019.

I.3 Les formations suivies par les intervenants d'Ari Insertion en 2019...

ARI Insertion	Intitulé formation	Nom	Prénom	Date de début	Date de fin	Durée
47	Etre membre du CSE	DULLIER	Véronique	12/11/2019	14/11/2019	21
33	Les troubles Dys	FERHAT	Rachid	21/10/2019	22/10/2019	14
24	Journée associative : l'éthique	FRENEAT	Karine	05/10/2019	05/10/2019	7
24	Journée associative : l'éthique	TRUFFERT	Karine	05/10/2019	05/10/2019	7
24	Les troubles Dys	TRUFFERT	Karine	21/10/2019	22/10/2019	14
33	CEID – Pratiques professionnelles et addictives	FERHAT	Rachid	19/12/2019	20/12/2019	14
33	CEID – Pratiques professionnelles et addictives	GIROTTI	Harmonie	19/12/2019	20/12/2019	7

I.4 Les lieux d'accueil et d'intervention d'Ari Insertion...



Depuis 2018, le service se déploie sur 5 départements, il couvre quasiment la moitié de la région Nouvelle Aquitaine :

- **Ari Insertion Gironde** dispose de locaux dans le quartier de **Bordeaux Bastide**. Le service loue, ou bénéficie gratuitement, de bureaux au sein des Missions Locales de **Langon** et de **Libourne**, à la MDSI et à la Maison des Associations de **Blaye**, de l'association l'Encrier à **Biganos**, et au CIO de **Pauillac**.
- Les locaux où sont présents les intervenants du dispositif expérimental **L'emploi d'Abord !** sont situés au 71 rue des Vivants à **Bordeaux Bastide** et au 70 rue des Réaux à **Libourne** (dans les locaux du Samsah Intervalle). Ils peuvent être amenés à recevoir les publics à la **Maison des Associations** de Libourne.
- Nous disposons de locaux sur le **Lot-et-Garonne**, situés à **Agen**. Le service loue également des bureaux à l'Espace Danton (Accueil Unique Formation-Insertion) et dispose gracieusement d'une mise à disposition à la Maison des associations de **Villeneuve-sur-Lot**, ainsi qu'à **Marmande** par la Mairie.
- L'antenne administrative **Ari Insertion Dordogne** est située à **Bergerac**, dans le cadre d'une location de bureau par la Maison de l'Emploi. L'équipe intervient également à **Périgueux**, dans les locaux du Cap Emploi 24 et dans ceux de la Maison de l'Emploi.

- L'accueil des publics dans les Pyrénées Atlantiques s'effectue dans les locaux de Tec.Ge Coop, gestionnaire du dispositif BGE 64, à Pau-Billère et à Bayonne. Dans les Landes, nous bénéficions des mises à disposition de bureaux à Dax par l'Amicale Laïque Dacquoise, et par la Plateforme Sociale du Marsan (gérée par le CIAS) située à Mont de Marsan. Depuis novembre 2019, nous intervenons à Mimizan, au sein du CCAS.

II. Les chiffres sur l'activité 2019

II.1 Les caractéristiques des prestations menées en 2019

Il est difficile de comparer l'exercice de 2019 avec ceux des précédentes années : nous ne ferons pas état des PPS (Prestations Ponctuelles Spécifiques) initiées en 2018 et dont la clôture prévue en 2019 arrivait à échéance courant juillet 2019. *(Elles représentent un volume de 1440h. Nous ne disposons pas des éléments exhaustifs et suffisants pour en présenter une lecture).*

Nous consacrerons notre analyse à l'activité des PAS (Prestations d'Appui Spécifiques).

Les prestations menées dans le cadre de l'ancien marché ont, pour la plupart, été remaniées dans la nouvelle offre : elles s'organisent et s'articulent différemment (dans la durée notamment). Ainsi le nombre de prestations n'est pas significatif par rapport à celui de l'activité précédente, il n'appelle pas de comparaison.

Compte tenu de l'évolution du marché des Prestations Spécifiques depuis octobre 2018, ces dernières ont subi une nouvelle configuration. Elle s'appuie sur une évaluation de l'ancien marché qui faisait état de prestations trop courtes et trop découpées dans le temps, de la pertinence de créer une étape de pré-diagnostic, et de venir en appui dans les entreprises dans le cas de situations d'urgence afin de prévenir d'éventuelles ruptures.

Elles poursuivent les mêmes objectifs d'accès, de maintien en emploi et de sécurisation des parcours des personnes. Pour apporter une réponse aux besoins des bénéficiaires, des prestations ont été créées afin de mieux prendre en compte la typologie de handicap (psychique, cognitif et mental) et les problématiques associées ; des étapes du parcours ont été redimensionnées administrativement et dans leur contenu en vue de faciliter la cohérence des parcours et couvrir les besoins d'accompagnement dans la durée. Avec l'appui du CRFH (Centre Ressource Formation Handicap), les besoins de sécurisation des parcours de formation sont également renforcés.

Alors comment se présentent-elles ?

NEW

Le pré-diagnostic (3h) : il peut être mobilisé en amont de tout accompagnement, son objectif est d'éclairer le prescripteur sur la nature du handicap principal freinant l'accès à l'emploi.

Le référent de parcours a régulièrement besoin que lui soit indiqué la nature des difficultés auxquelles il se confronte : sont-elles d'ordre psychique, cognitive ou renvoient-elles à une déficience intellectuelle ? cette question doit se poser très rapidement pour mobiliser les appuis spécifiques.

La question se pose également lorsque des troubles sont consécutifs à une pathologie organique ou une limitation fonctionnelle (consécutif à un accident par exemple) : il est important de déterminer si un appui par notre service est pertinent et peut se mener parallèlement à un traitement en cours ou si au contraire, il est plus judicieux que la personne se consacre à ses soins, ou encore s'il faut orienter la personne vers un espace thérapeutique afin de l'aider à surmonter l'épreuve de la maladie.

La frontière entre l'espace que permet le thérapeute et celui qui se construit avec les psychologues du service ont en commun l'écoute de la souffrance, à ceci près que celle-ci se focalise sur la sphère professionnelle. Il est essentiel que les affaires plus personnelles, plus intimes puissent se traiter dans un environnement qui leur est dédié.

Les conséquences des handicaps mentaux, de par leur nature, sont complexes à identifier pour les conseillers qui ont à charge l'accompagnement sur des parcours d'insertion professionnel.

NEW

Le bilan complémentaire (10h) vise à répertorier l'ensemble des difficultés rencontrées par le bénéficiaire.

Les personnes souffrant de troubles psychiques cumulent fréquemment des problématiques multiples qui dépassent le champ d'intervention de leur référent de parcours. Toutefois ce dernier ne peut les occulter quand les démarches professionnelles peinent à se mettre en place ou à aboutir, et ce en raison de problèmes qui méritent d'être solutionnés.

Ces problématiques se révèlent entravantes quel que soit le projet professionnel (démarches de recherche d'emploi directe, participation à des ateliers pour une réalisation de CV, de LM...).

Pour permettre l'effectivité du parcours, il est essentiel de proposer des solutions et des interlocuteurs qui pourront prendre le relais sur les thèmes de la santé, du logement, des finances ou encore de la mobilité afin de pouvoir ouvrir sur la question de l'insertion ou la réinsertion professionnelle.

Pour le prescripteur, il est souvent difficile d'identifier la prestation la plus à même de répondre à ce besoin : il peut faire la confusion avec le module « appui au diagnostic approfondi de la prestation » de l'« appui expert au projet professionnel » ou encore avec le pré-diagnostic.

Dans les 2 premiers cas de figure, il s'agit de faire un état des lieux plus spécifique du ou des troubles et de leur(s) incidence(s) sur les différentes sphères de la vie de la personne (appui au diagnostic approfondi) et une évaluation plus globale dans le bilan complémentaire puisque l'estimation porte sur plusieurs axes.

Dans le troisième cas, le pré-diagnostic est essentiellement consacré à la détermination de l'origine du ou des troubles en vue d'aiguiller vers le bon prestataire spécialisé.

L'appui expert au projet professionnel (50h ou 60h sur 9 mois) : le volume d'heures doit être convenu avec le prescripteur initialement, or, il est difficile de prévoir la mesure que peut nécessiter un appui dans le temps. De plus, la volumétrie allouée à cette prestation est de 50h ou 60h. Cela dépend de la situation professionnelle du bénéficiaire lorsqu'il entre dans le dispositif : ce dernier peut être en situation d'insertion ou de réinsertion professionnelle, ce qui justifie un volume d'accompagnement de 50h mais il peut aussi, assurer un emploi dans le cadre d'une mission intérimaire ou d'un CDD et envisager un autre projet à plus long terme. Dans ce dernier cas de figure, le volume maximal sera de 60h.

Là encore, cette prestation, suscite des confusions avec l'« appui à la réalisation du projet professionnel » dont la finalité est d'accompagner sur l'accès ou sur la sécurisation d'un emploi ou d'une formation en cours.

Nous pouvons comprendre que l'embaras du choix puisse se poser : la différence entre les deux catégories est que la dernière intervient lorsque le projet est identifié, choisi, retenu et validé.

Le discernement, pour le prescripteur porte sur l'identification du besoin immédiat : faut-il accompagner la personne sur son emploi actuel ? (étape indispensable à l'appréciation d'éventuelles compensations et nécessaire en prévision des aménagements de situations professionnelles à venir) ou faut-il mettre l'accent sur l'élaboration d'un projet plus pérenne tout en soutenant l'emploi du moment.

La prestation d'appui à la réalisation du projet professionnel (45 dont 10h de veille sur 12 mois) concerne un projet ciblé qu'il s'agisse d'une entrée en formation ou d'un type de poste. Cela signifie que préalablement, son projet a été étudié et a fait l'objet d'une étude approfondie pour s'assurer de la cohérence du choix du bénéficiaire avec ses désirs, ses priorités, le bassin d'emploi, et surtout avec les contraintes liées à son handicap. Elle offre deux possibilités : le premier module concerne des accès imminents en formation ou des démarches d'accès à un emploi, tandis que le deuxième module porte sur des sécurisations de parcours d'apprentissage ou d'emploi. Le troisième module sera indiqué pour des bénéficiaires dont le degré d'instabilité psychique est manifeste et qui méritent une vigilance.

Depuis juin 2019, parallèlement à cette prestation, la mesure ACCEA doit être mobilisée dans le cas d'un parcours de formation. Quelques mots sur ce dispositif qui vise à sensibiliser les organismes de formation de droit commun aux problématiques de handicap : dès lors qu'un risque d'écart entre les exigences de la formation (cahier des charges, référentiel de diplôme) et les aptitudes/contraintes d'une personne est perçu, cette mesure est sollicitée auprès du CRFH (Centre Ressource Formation Handicap). La rencontre entre différents partenaires engagés dans le parcours du bénéficiaire a pour objectif de favoriser l'accès à la formation dans les conditions les plus adaptées. Le prestataire spécialisé est sollicité pour élaborer des préconisations d'aménagement. Cette mesure remplace les dispositifs RECAP et ETAPE+ (dans le cadre de formations en apprentissage).

La prestation d'« appui pour prévenir et/ou résoudre des situations de rupture » (45h sur 18 mois) concernent des situations qui s'apparentent sur bien des points avec celles qui trouvent un appui dans le cadre de la prestation présentée ci-dessus : l'équivoque porte sur le maintien (formation et/ou emploi) mais dans cette situation, précisément, l'intervention porte sur un état de crise au sein d'un l'établissement mais elle n'est pas mobilisée à titre préventif. La démarche intervient à une étape plus avancée du parcours.

En conclusion, la comparaison doit prendre en compte les modifications du marché depuis octobre 2018 : les Prestations d'Appui Spécifique poursuivent les mêmes objectifs d'accès et de maintien en emploi cependant, certaines prestations ont été créées et des étapes du parcours ont été redimensionnées administrativement et techniquement (regroupement d'anciennes PPS dans la même PAS sous formes de modules), ainsi que dans la durée (pour certaines prestations durée de 3h, de 12 mois ou de 18 mois)...

II.2 Les prestations en 2019

480 prestations ont été menées sur les 4 départements (33, 40, 47 et 64) et 79 prestations ont été menées sur la Dordogne. Sur les 5 territoires, 521 usagers ont été accompagnés en 2019. Les PPS (prestations ponctuelles spécifiques) ne figurent pas dans ces chiffres (en raison du manque d'informations).

a) Nombre et pourcentage de PAS par type et par département

Dept	PAS 1 <i>Pré-Diagnostic</i>		PAS 2 <i>Bilan Complémentaire</i>		PAS 3 Appui expert projet professionnel		PAS 4 Appui expert à la réalisation du projet		PAS 5 Appui maintien emploi	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
24	2	16.7 %	-	-	63	14.29 %	14	21.21 %	-	-
33	7	58.3 %	2	8.7 %	176	39.91 %	22	33.34 %	10	5.88%
40	-	-	1	4.3 %	52	11.79 %	12	18 %	1	5.88%
47	2	16.7 %	-	-	41	9.3 %	10	15 %	1	5.88%
64	1	8.3 %	20	14 %	109	24.71%	8	12 %	5	29.4%
TOTAL	12	2.3 %	23	4.1 %	441	78.65 %	66	11.92 %	17	3.03%

Le **pré-diagnostic** n'est pas la prestation la plus sollicitée puisqu'elle concerne seulement 2.3% des appuis que nous menons.

Le **bilan complémentaire** représente également un pourcentage important des prestations menées, surtout sur le département du 64. Sur le département du 24, il n'a pas été mobilisé. Notre principal prescripteur est le Cap Emploi sur ce département et les conseillers sont très autonomes pour établir eux-mêmes un diagnostic des problématiques périphériques des usagers, et élaborer des plans d'actions avec l'écosystème des acteurs du soin, du médico-social et du social.

L'**appui expert au projet professionnel** demeure la prestation la plus préconisée, et ce quel que soit le département.

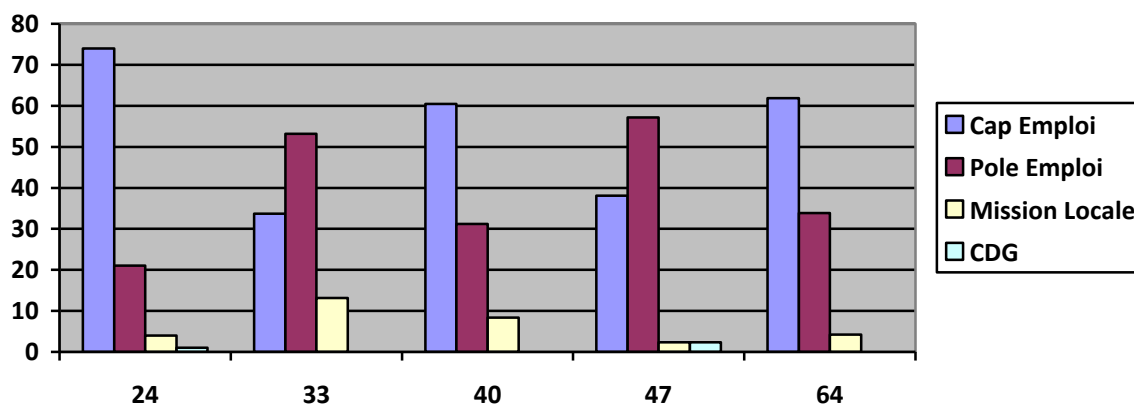
Les **sollicitations de l'« appui expert à la réalisation du projet professionnel »** sont cohérentes avec les demandes de prestations de suivi en formation ou d'intégration en emploi du marché précédent .

b) Focus sur le département de la Dordogne (mandaté par le groupe FEL)

Dept	PAS 1		PAS 2		PAS 3		PAS 4		PAS 5		TOTAL	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
19	9	50	11	24	7	6	-	-	-	-	27	13
23	2	11	4	9	5	4	2	10	-	-	13	6
24	3	17	-	-	64	54	15	75	-	-	82	40
87	4	22	30	67	43	36	3	15	-	-	82	40

Le nombre de PAS réalisées sur le département de la Dordogne est équivalent à celui effectué sur le Limousin puisque les deux départements couvrent 80% des demandes : le nombre de PAS 3 réalisées couvre 54 % des demandes du territoire et 75 % des PAS 4 sont réalisées également par la Dordogne.

c) Répartition des prescriptions par organisme prescripteur :



Les organismes Cap Emploi et les Pôles Emploi sollicitent en majeure partie les prestations :

- Sur le 24, les prescriptions sont principalement orientées par le Cap Emploi (par rapport à 2018, nous observons une augmentation de +de 12%). Nous observons une baisse de presque 16% des prescriptions du Pôle Emploi et une petite augmentation de +de 2% pour la Mission Locale.
- Sur le 33, le Pole Emploi demeure le premier prescripteur avec une hausse depuis 2018, de +de 3% tandis que les orientations par le Cap Emploi montrent une baisse de +8%. En ce qui concerne la mission Locale, nous observons une hausse de +5%.

- **Sur le 40**, bien que les prescriptions soient adressées principalement par le Cap Emploi, elles sont marquées par une baisse de presque 3% depuis 2018, tout comme le Pôle Emploi. La Mission Locale met en avant une hausse de +6%.
- **Sur le 47**, le Cap Emploi marque une hausse de +7% de prescriptions depuis 2018, toutefois les prescriptions sont orientées en majorité par le Pôle Emploi. La Mission Locale maintient un même niveau de sollicitations.
- **Sur le 64**, le Cap Emploi reste le principal prescripteur et montre une hausse de + de 6%, le Pôle Emploi reste toujours le deuxième prescripteur mais le taux de prescriptions a chuté de +6% et la Mission Locale prescrit dans les mêmes proportions que l'année précédente.

Quels que soient les territoires, nous observons une baisse des orientations de la part de certains prescripteurs : sur la Gironde, les professionnels ont pu en faire le constat. Il peut s'expliquer, par le délai d'attente sur certains départements, par une appropriation insuffisante des prestations par les conseillers des organismes prescripteurs, ainsi que par une difficulté à renseigner la fiche de prescription. Même si nous ne pouvons le quantifier, nous accompagnons fréquemment les prescripteurs dans cette phase d'orientation et sommes amenés à revenir vers eux pour requalifier une demande initiale : ce dispositif insiste sur le rôle du prescripteur, chef d'orchestre du parcours des bénéficiaires. Nous sommes dans l'obligation de nous assurer que la mesure est appropriée au besoin identifié et revenir vers lui lorsque ce n'est pas le cas pour l'aider à sélectionner la bonne mesure. Fréquemment, notre intervention est justifiée et se conclut sur une requalification de la prestation. Lors de temps de sensibilisations auprès des partenaires, les chargés de parcours font remonter leur difficulté à comprendre les objectifs de certaines prestations et donc à les mobiliser.

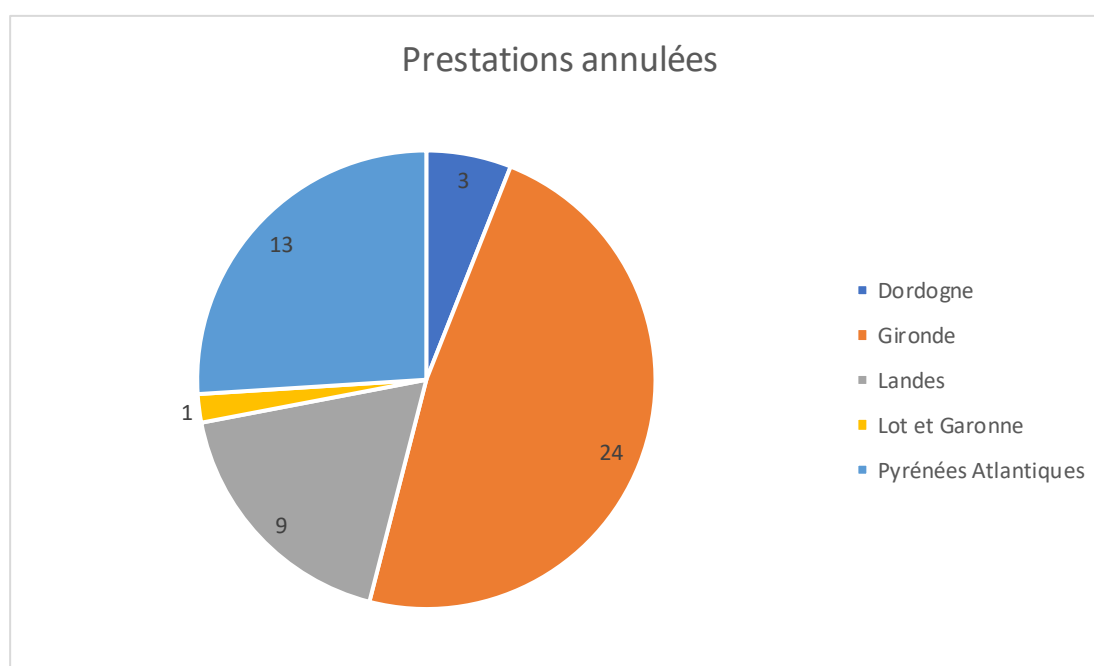
- ✚ Le pourcentage le plus élevé de PAS qui ont été menées concerne les « appuis expert au projet professionnel » : il semblerait que les prescripteurs ont une bonne compréhension de cette prestation qui s'apparentent tant au niveau de leur intitulé que de leur contenu à celles de l'ancien marché.
- ✚ Le pré-diagnostic est peu utilisé : il a pu être préconisé avec erreur et a pu nécessiter une requalification au regard du besoin indiqué par le référent de parcours. Lors de l'échange avec des prescripteurs, certains ont eu des difficultés à comprendre sa spécificité, ils évoquent également la crainte de ne pas savoir quel prestataire mobiliser. L'accompagnement des partenaires est nécessaire.
- ✚ Le bilan complémentaire est peu mobilisé, sauf sur le département du 64 : la première hypothèse tient au fait que sa spécificité est mal comprise tant par les professionnels que par les prescripteurs. Son utilisation est faible sur les autres départements : les conseillers des Cap emploi ont la compétence pour établir l'état des lieux qui permet cette prestation mais il peut générer des confusions pour d'autres prescripteurs.
- ✚ Les appuis à la réalisation font l'objet d'une mesure qui doit être mobilisée en parallèle : la mesure ACCEA (qui remplace les dispositifs ETAPE + et RECAP).

d) Nombre de PAS annulées :

- Sur la Dordogne : toutes les prestations reçues ont fait l'objet d'un accueil à minima, les annulations ont été convenues entre le prescripteur et la responsable qualité de FEL, en accord avec les préconisations.

- Sur la Gironde : 11 bénéficiaires n'ont ni appelé le service ni n'ont été contactés, 5 ont eu des rendez-vous proposés et ne sont pas venus, 2 bénéficiaires ont déménagé, 4 ont été indisponibles pour cause de soins et 2 n'étaient plus inscrits au Pôle Emploi.
- Sur le Lot et Garonne : 1 bénéficiaire a été orienté et il a fait l'objet de deux propositions auxquelles il n'a pas donné suite.
- Sur les Landes : 10 bénéficiaires n'ont pas fait l'objet d'appel ou le suivi n'a pas abouti.
- Sur les Pyrénées Atlantiques : 13 bénéficiaires n'ont pas fait l'objet d'appel ou le suivi n'a pas abouti.

Nombre de PAS annulées par département



II.3 Les caractéristiques principales du public

a) Evolution du nombre de personnes accompagnées

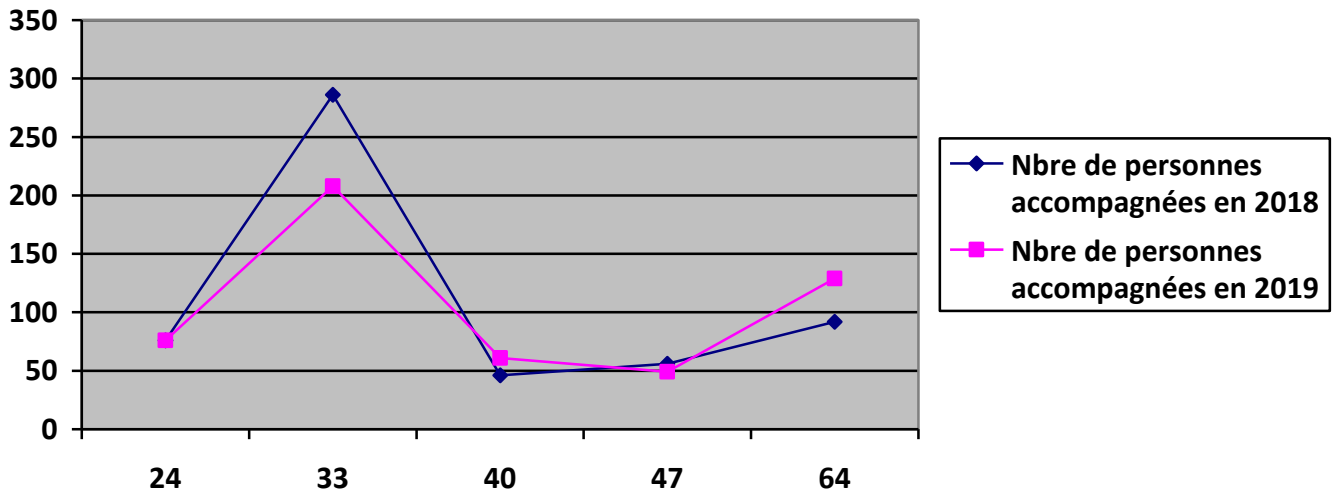
Depuis plusieurs années, le nombre de personnes bénéficiant d'un appui par le service est fluctuant et n'indique pas une progression régulière. Les évolutions sont variables selon les départements. Globalement, nous observons une baisse de + de 5% depuis 2018, mais les chiffres méritent une lecture selon chaque département (voir graphique 1 et 2) :

- ✚ Sur la Dordogne, le nombre de bénéficiaires accueillis reste identique,
- ✚ Sur le Lot et Garonne, nous observons une baisse de 12.5 %,

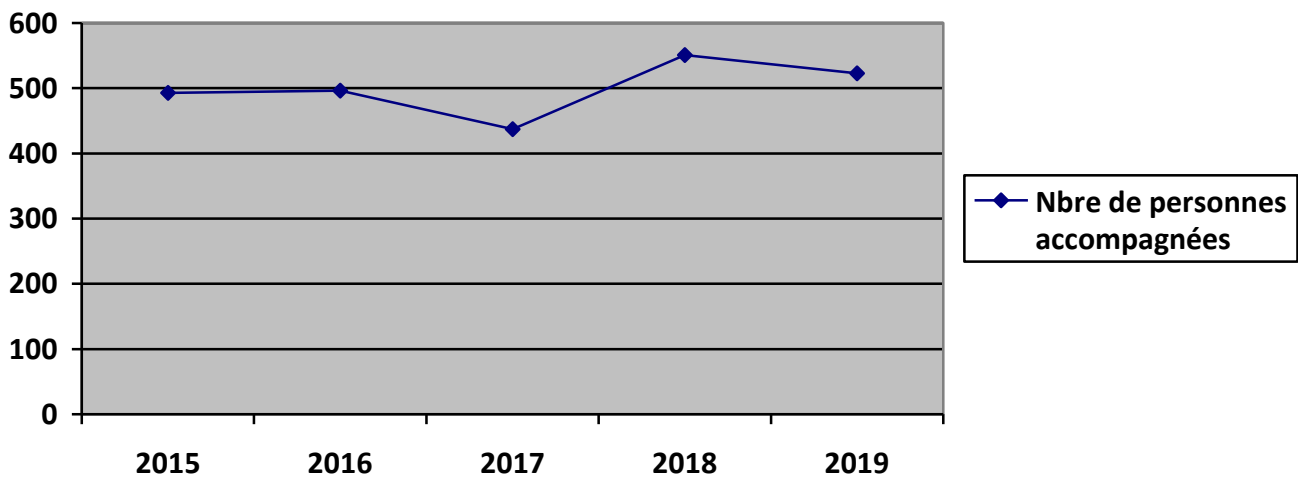
✚ Sur la Gironde, la baisse atteint + de 27%.

✚ Sur les départements des Landes et des Pyrénées Atlantiques, la tendance s'inverse puisque les augmentations respectives atteignent 32.60% et +40%. Pour ces deux derniers territoires, les chiffres devront être analysés à la lumière d'autres indicateurs et de certains événements.

Graphique n° 1 : évolution globale du nombre de personnes accompagnées depuis 2018

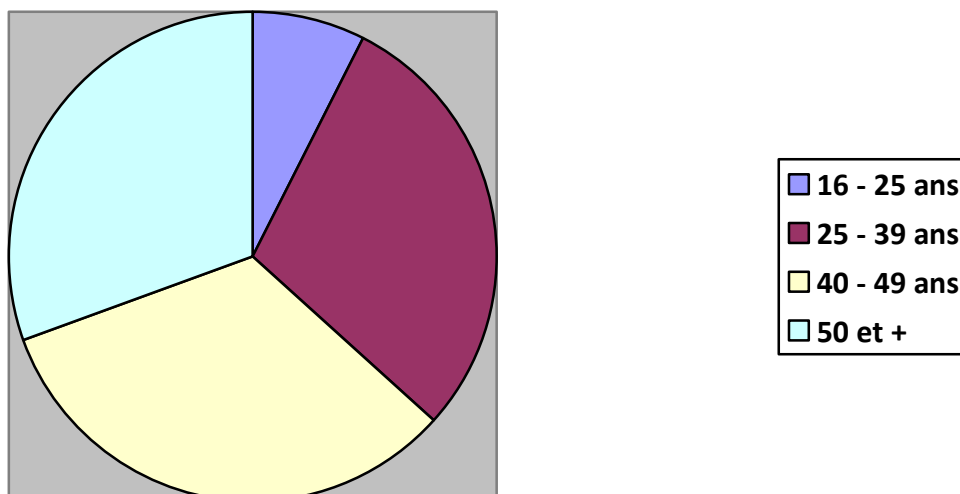


Graphique n° 2 : évolution du nombre de personnes accompagnées par an



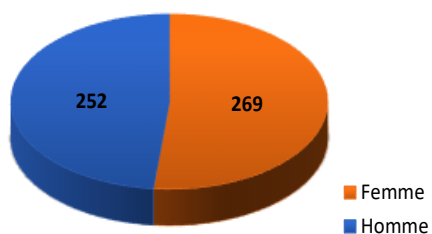
Globalement, le nombre de bénéficiaire ne suit pas une progression régulière tandis que le volume d'heures annuel augmente depuis 2015.

a) Répartition par tranche d'âge

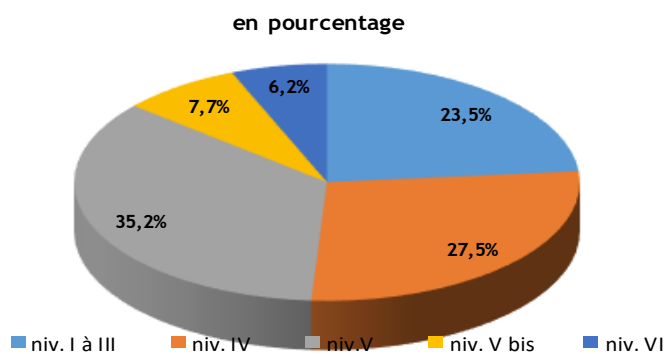


Les chiffres montrent une tendance qui évolue depuis ces dernières années : la population accueillie au sein du service s'inscrit majoritairement dans la tranche des 40 - 49 ans (le taux n'a pas augmenté depuis 2018), puis elle est suivie par la tranche des 50 ans et plus (hausse de + 10% depuis 2018). Les bénéficiaires dont l'âge se situe entre 25 et 39 ans sont moins représentés en 2019 puisqu'on observe une baisse de presque 9% par rapport à l'année précédente.

b) Répartition par sexe



c) Répartition par niveau d'étude



- Les personnes accompagnées par le service ARI Insertion sont majoritairement des femmes.
- Plus de 35% présentent une qualification de niveau V (CAP, BEP),
- Plus de 27% présentent une qualification de niveau IV (Bac)
- Les qualifications de niveau III et plus représentent plus de 23%.

e) Nombre de personnes qui ont trouvé un emploi

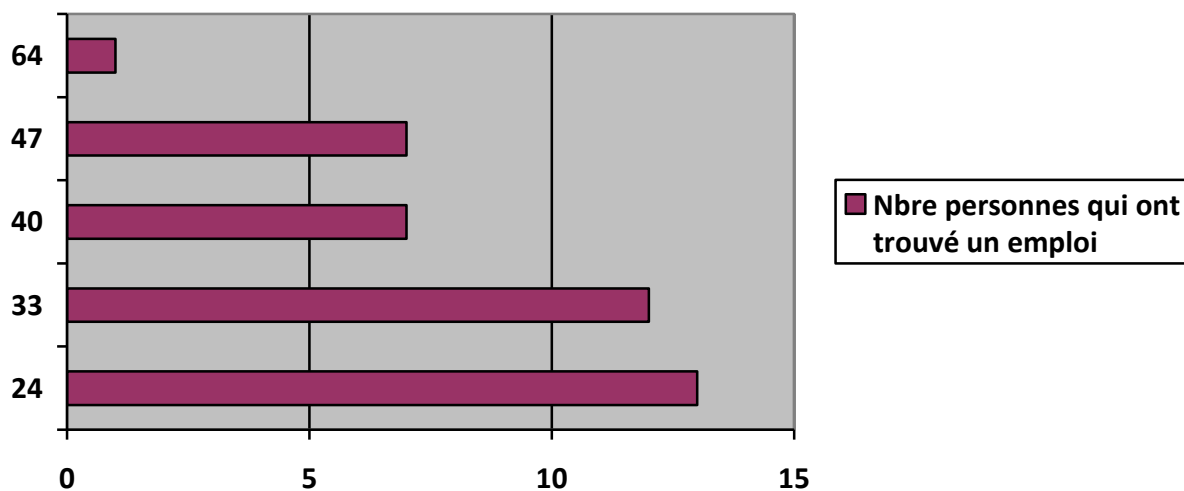


Tableau : nombre de contrats obtenus en cours de prestations et par départements

Départements	24	33	40	47	64
Nbre de contrats	13	12	7	7	1
%	17.10	5.76	11.47	14.28	0.77

Sur le 24 : 11 CDD, 1 CTT et 1 contrat en alternance

Sur le 33 : 4 CDI, 2 CTT, 6 CDD

Sur le 40 : 1 CDI, 4 CDD, 1 CESU, 1CTT

Sur le 47 : 1 CDI, 6 CDD

Sur le 64 : 1 CDI

III. 2019 : une année de changement

Il y a presque 30 ans, le service a été créé sur la Gironde, la reconnaissance de son action auprès du public explique son développement sur le Lot et Garonne en 2006, puis en 2010 sur la Dordogne. Entre temps, les appels d'offre ont fait évoluer le cadre de ses interventions. Depuis fin 2017, à la demande de l'Agefiph, l'offre du service s'étend aux départements des Landes et des Pyrénées-Atlantiques.

En 2018, un nouvel appel d'offre marque une nouvelle étape du déploiement de ce dispositif et des tendances nouvelles.

Nous sommes bien repérés sur l'ensemble de ces territoires mais les offres d'intervention s'inscrivent désormais dans des régions plus vastes et expliquent des allotissements redimensionnés : comme cela est mis en évidence sur la carte, ARI Insertion a été mandaté pour répondre aux demandes des départements du 33, du 47, du 40 et du 64. Le département de la Dordogne dépend d'un autre allotissement pris en charge par le groupe FEL et notre équipe intervient dans ce cadre.

III.1 Un changement de direction

Fin aout 2019, Lionel MAZE annonce son départ du service, le 31 octobre 2019, pour prendre la direction du service Le Relais à Gardonne. Durant cette période de transition, des contacts réguliers ont lieu entre le futur directeur et la directrice adjointe d'ARI Insertion. Au cours de cette phase de transmission, l'idée d'une nouvelle organisation s'est faite progressivement jour : le service ARI Insertion a bientôt 30 ans et son activité a été marquée par des périodes clés nécessitant régulièrement des mises à jour. Si les professionnels se sont efforcés de maintenir les principes de qualité du service rendu auprès des personnes qui sont accueillies, leur application a été émaillée d'écueils qui questionnent l'organisation et la nécessité d'une supervision soutenante. Etre garant d'une mission qui se développe sur un secteur aussi vaste nous oblige à porter le regard sur les spécificités de chaque département et nous avons pu constater que les pratiques selon les territoires font parfois le grand écart.

A l'initiative de la Direction Générale, la création d'un poste de coordination était de toute évidence une nécessité.

Cette nouveauté vise à apporter une garantie du traitement des prescriptions sollicitées par les prescripteurs (OPS, SPE, employeurs), de l'orientation technique des appuis vers les professionnels, des délais de mise en œuvre des accompagnements, de la création des dossiers et de la transmission des documents administratifs, notamment des restitutions dans le respect des échéances.

La saisie mensuelle des heures opérationnelles est également un temps de l'activité important : elle représente une lourde part et responsabilité puisqu'elle justifie de l'activité du service et de son financement.

III.2 Le temps de la transmission : un temps pour faire l'état des lieux

Depuis 2012, l'organisation du dispositif s'inscrivait dans une gestion géographique au regard des disparités entre les moyens d'intervention des territoires (mobilité, ressources) : la gestion des demandes a fait émerger des modalités de réponses différentes.

Dans le cadre de ce changement de direction, cette organisation questionne sa pertinence au vu d'une part, d'un manque d'harmonisation et d'autre part, au regard d'éléments de dysfonctionnement qui mettent en défaut notre activité. Des dysfonctionnements s'observent à plusieurs niveaux :

- Sur certains départements, les orientations vers le service supportent des retards pour recevoir le public :

Sur la Gironde, les prises en charges souffrent de délais importants (+ de 43 % de l'ensemble des PAS) en effet, les temps d'attente peuvent aller jusqu'à 6 mois mais la moyenne est de 2 à 3 mois.

Sur les Landes, les accueils ont compté des retards (+ de 22 % de l'ensemble des prestations) allant jusqu'à 2 mois, voire plus.

Sur les Pyrénées-Atlantiques, + de 45% des prestations ont débuté en dépassant les délais d'accueils pour la plupart ; les prises en charge se tiennent entre 1 et 3 mois et 9 % présentent des délais qui peuvent atteindre 6 mois.

Les personnes devraient être accueillies dans un délai maximum de 15 jours à réception de la prescription. Ces situations peuvent reposer sur des explications variées. L'origine peut provenir du bénéficiaire qui reporte la proposition de rendez-vous à une ou plusieurs reprises, et pour diverses raisons. Cela peut également s'expliquer par notre organisation, par une mauvaise appropriation du cahier des charges, lequel a pu faire l'objet d'interprétations générant des écarts dans les pratiques.

- La réalisation du document de restitution actant le terme d'un appui ne respecte pas toujours les échéances. Avec d'autres documents, le traitement peut être aléatoire ainsi que leur transmission.
- La gestion des dossiers met en évidence un problème de collecte (perte ou inexistence de documents), de structuration et de stockage des données qui a eu des conséquences sur le suivi des usagers ainsi que sur le traitement des opérations sur l'extranet Agefiph.
- La mise en place d'un logiciel ACCESS (de saisie des données des usagers et des heures opérationnelles), en mai 2019, nécessaire à la transcription de ces informations sur l'extranet Agefiph a induit d'importantes erreurs lors de ces opérations. Bien que chaque professionnel ait bénéficié d'une formation à distance proposée par le prestataire, l'appropriation a été plus ou moins effective pour certains et elle explique les erreurs.
- Une articulation avec les prescripteurs qui doit être améliorée
Les fiches de prescription nécessitent une vérification systématique car souvent, elles ne répondent pas à une conformité suffisante pour ouvrir sur une prestation (absence de signature du bénéficiaire, besoin mal

identifié...). Les retours vers les prescripteurs n'obtiennent pas toujours des réponses et nous mettent en difficulté à plusieurs niveaux :

L'absence de signature questionne l'adhésion des personnes souffrant de troubles psychiques. Au bas de la prescription, nous lisons fréquemment « bon pour accord » et cela ne légitime pas notre action.

L'insuffisance d'éléments renseignés par le prescripteur (concernant l'état civil, les besoins, contexte, type de prestation...) peut retarder la prise en charge pour le bénéficiaire.

La demande de couverture de certaines zones très rurales nécessite de s'accorder sur les modalités avec les prescripteurs.

➤ L'activité sur le département du 24 est très contrainte par rapport à l'ensemble des territoires du service d'ARI Insertion et renvoie à des écarts dans les pratiques : nous mesurons la difficulté pour les professionnelles du 24 d'une part, de répondre à une demande élevée et constante au regard de leur emploi du temps et d'autre part, de satisfaire les exigences du cahier des charges et les attendus supplémentaires du groupe mandataire (FEL), et de s'inscrire dans l'organisation d'un service. Les pratiques sur ce département ne tolèrent aucun décalage, aucun retard et elles doivent faire preuve de réactivité et d'adaptation.

- La prestation n'est valide qu'après accusé de réception de la responsable des process qualité, Camille BLASS : la fiche de prescription peut faire l'objet de retours vers le prescripteur tant qu'elle n'est pas dûment renseignée.

- Des écarts sont relevés pour l'ensemble des employeurs mandatés, au niveau de la prise de rendez-vous qui doit être effective dans les 15 jours suivant la réception de la fiche de prescription : en ce qui nous concerne, elle s'explique par l'indisponibilité ou le report des rendez-vous par les bénéficiaires. Ces situations sont indiquées dans la fiche de liaison, puis transmises au prescripteur et sont également renseignées dans le compte-rendu de la restitution.

- Lors de l'accueil, plusieurs documents sont renseignés : un contrat d'accompagnement, un document relatif à la confidentialité sont remplis et signés conjointement par le professionnel et le bénéficiaire ; une fiche de liaison actant le début ou non de l'appui doit également informer d'un volume d'heures pour mener le premier module.

- Cette procédure se renouvelle à chaque changement de module au sein d'une même prestation.

Les rencontres avec le groupe FEL sont biannuelles et nos échanges confirment l'opérationnalité des Professionnelles.

III.3 Conclusions et des perspectives de réorganisation pour garantir une réponse conforme aux sollicitations

Sur la plupart des départements, les demandes sont toujours aussi élevées et l'objectif d'une nouvelle organisation est de répondre conformément aux exigences de la commande : elle doit être garante d'une qualité de service rendu aux bénéficiaires et d'autre part, elle doit permettre une gestion et un traitement administratif efficace des prises en charges des PAS.

➤ Le suivi des bénéficiaires :

Nos professionnels sont très impliqués mais ils sont aussi très itinérants... Les déplacements réguliers pour couvrir les zones nécessitent une autonomie mais favorisent l'éloignement des uns et des autres, une dynamique d'équipe susceptible de se déliter et une difficulté pour répondre aux exigences d'une mission. Notre organisation a pour objectif de mettre en place des actions pour prévenir ces écueils :

- Afin de soutenir les équipes sur les différents départements (reprenant les objectifs fixés, ceux du cahier des charges, aider à la planification de l'activité et à la supervision de l'ensemble des accompagnements, et effectuer les premiers accueils sur la plupart des zones), la directrice adjointe se déplace sur chaque département : 2 à 3 fois par semaine sur la Gironde, 1 à 2 fois tous les 15 jours sur les autres départements.

- Un dispositif de réunions a été envisagé : au-delà de leur utilité fonctionnelle (évaluation des situations, activité du service, actualité de l'association), elles permettent de nous retrouver ensemble et de débattre, de renforcer l'identité collective et les valeurs institutionnelles. Une fois par mois, La direction rencontre les équipes et ouvre ces espaces sur l'expression de différentes dimensions dont situationnelles.
- Renforcer le partenariat avec les prescripteurs : le nouveau marché implique des adaptations que nous devons articuler avec les référents de parcours, autour des modalités d'orientation des bénéficiaires et de la qualité de la prescription. Ces rencontres sont attendues tant de notre côté que de celui des conseillers afin d'évoquer nos contraintes respectives, de lever des questionnements, voire des mécontentements et de nous ajuster ensemble.
- Depuis 2018, un travail sur les outils utilisés par les professionnels du service a débuté, sous la coordination d'Audrey MARCEL. Ce chantier a été interrompu en 2019 mais va se poursuivre en 2020. Il prévoit toujours la mise en place d'une démarche qualité à laquelle participera la Direction et la coordinatrice.
- La gestion administrative :
 - Elle est portée par la coordinatrice des Prestations d'Appuis Spécifiques, Nathalie CROUZEL et elle prévoit la mise en place de procédures afin d'aider les professionnels à répondre aux exigences du cahier des charges. Son rôle consiste dans un premier temps, à garantir le traitement des prescriptions mobilisées par les référents de parcours en s'assurant de la complétude des dossiers des bénéficiaires, de leurs enregistrements, puis en affectant les prestations auprès des professionnels du service en fonction des attendus du prescripteur. Au regard de la volumétrie des orientations, nous avons convenus que les prescriptions et toutes les informations afférentes aux accompagnements doivent être centralisées et faire l'objet de contrôles réguliers et rigoureux. Cette vérification des données et cette mise à jour des dossiers individuels est nécessaire aux reportings : elle est le préalable à la saisie mensuelle des heures opérationnelles de l'activité du service et donc, de son financement. L'appui des professionnels ne se limite pas à la question du sens que nous pouvons donner aux accompagnements, il concerne également les questions techniques et administratives.
 - Elle s'appuie sur une réorganisation du secrétariat, avec l'arrivée de Fabienne Roussel. Le secrétariat assurera l'accueil des usagers et soutiendra la coordinatrice dans le traitement administratif des prestations.
- Le partenariat : la rencontre avec les organismes prescripteurs a été évoquée plus haut pour construire une coordination dans certains cas et la renforcer dans d'autres. Il est essentiel de tisser des relations avec les différents acteurs de l'insertion professionnelle, de la santé et du médico-social. A ce propos, nous intervenons régulièrement à la demande du CRFH, sur les différents territoires pour sensibiliser les professionnels au handicap psychique. Depuis quelques années, nous sommes également sollicités pour assurer une formation de trois jours autour de l'accompagnement et de l'insertion de personne en situation de handicap psychique.

IV « L'emploi d'abord ! » - Bilan final d'un dispositif expérimental 2015-2019

Introduction

L'année 2019 fut la dernière année de « L'emploi d'abord ! » sous sa forme expérimentale. Ce projet, initié en 2015 sous forme d'un pari audacieux et rendu possible grâce au co-financement de l'Agefiph, du Conseil Départemental

de la Gironde et du Fonds Social Européen, avait été retenu car il permettait, alors que l'emploi accompagné n'était pas encore mis en avant :

- D'éprouver une modalité d'accompagnement innovante en inversant le paradigme « préparer puis placer » par celui de « placer en emploi puis préparer »,
- Et répondait à un besoin d'accompagnement sans limitation de durée pour les personnes ayant des troubles psychiques.

La pertinence de ce dispositif reposant sur une méthodologie innovante a pu être confirmée au fur et à mesure des années, notamment dès 2017 avec une évaluation complète. L'année 2018 a été marquée par la consolidation du projet et un rapprochement progressif avec la plateforme d'emploi accompagné (art. 52 de la Loi du 8 août 2016) Handamos !, qui s'est concrétisé en 2019.

En d'autres termes, on peut dire que le recours à un co-financement temporaire dans le cadre du fonds Social Européen a pris tout son sens et son intérêt dans la mesure où cette expérimentation a positivement évolué en dispositif pérenne à l'issue de ces cinq ans.

Ce rapport reprend l'historique de ces cinq années de projet et permet de faire un bilan final.

IV.1 Rappel des principes d'intervention et modalités d'accompagnement

Il nous semble important de reposer, lors de tout bilan, les principes d'actions guidant le dispositif.

« L'emploi d'abord ! » est la traduction directe de **Working First**, approche née aux Etats-Unis dans les années 1970. Elle promeut un retournement des principes d'intervention habituels en valorisant, en premier lieu, le placement en emploi des personnes en situation de handicap puis, dans un deuxième temps, la résolution des difficultés pouvant éventuellement survenir. Ainsi, cette optique substitue au *Train and Place* (démarche consistant à préparer les personnes à l'emploi, parfois indéfiniment, sans toujours y parvenir) le *Place and Train* consistant en une immersion quasi immédiate dans l'activité professionnelle.

L'emploi d'abord s'appuie sur le **modèle théorique et pratique de soutien à l'emploi IPS** (*Individual Placement and Support*) auquel sa modeste équipe a été formée et est supervisée mensuellement. Il est indissociable du courant du **Rétablissement**, auquel l'équipe a aussi été formée cette année. Particulièrement adapté aux personnes porteuses de troubles psychiques, il est apparu dans les années 1990 aux Etats-Unis et au Canada. Il pose huit principes d'interventions et s'inscrit plus largement dans le courant du « **rétablissement** », comprenant lui-même cinq principes.

Il faut comprendre que, **dans cette logique, l'accès au travail est un moyen** (et non pas forcément un but) **pour contribuer au rétablissement** de la personne. Le rétablissement en santé mentale est « *un processus pour parvenir à l'utilisation optimale de ses ressources personnelles et environnementales afin d'atteindre un état de bien-être et d'équilibre dans des conditions de vie qu'elle-même aura choisies* »¹

Les principes du rétablissement dans lequel s'inscrit IPS sont :

¹ MEAD, Sherry, COPPELAND, Mary Ellen (2000), "What recovery means to us: Consumer's perspectives", *Community Mental Health Journal*, Vol 36, n° 3, p. 315-329.

- **L'espoir** (chaque personne a le droit d'aspirer à un but),
- **Le soutien** (le réseau de la personne est essentiel : famille, soignants, pairs, amis),
- **Le plaidoyer pour soi-même** (personne n'est mieux placée que la personne elle-même pour parler d'elle - il est nécessaire de l'outiller et de l'appuyer en ce sens),
- **L'empowerment** par lequel la personne développe des connaissances sur sa maladie, ses droits, les traitements afin de gagner en autonomie dans sa prise en charge,
- **La responsabilisation** (prise de conscience de sa propre responsabilité dans son parcours de soin, prise de décisions en évaluant les répercussions).

Les principes de travail la méthode IPS sont :

1. Le principe «Zéro exclusion» : l'inclusion dans le programme est fondée sur le seul critère de la volonté de travailler de la personne,
2. L'obtention d'un emploi en milieu ordinaire est visée,
3. La recherche d'emploi débute rapidement (en moyenne dans le mois suivant l'inscription),
4. Le conseiller en emploi doit être en relation étroite avec l'équipe soignante,
5. Prise en compte des préférences/intérêts de la personne en matière d'emploi/d'activité et de lieu de rencontre,
6. Le soutien est continu, et pérenne (sans limite dans la durée),
7. Le développement d'un réseau d'employeurs est systématique (50% du temps),
8. Des conseils en matière de prestations sociales sont fournis aux participants,
9. Un travail d'ajustement du poste doit être fait (compensation du handicap, négociations avec l'employeur) dans le cadre du suivi en emploi.

Ces principes cadrent le travail mené et indiquent **la posture professionnelle des accompagnateurs.**

L'équipe de « L'emploi d'abord ! », est composée de deux professionnels : Florence MENDIBOURE, coordinatrice et une chargée d'insertion, Aurélie GOUMARD, arrivée en octobre 2017.

Durant l'année 2019, Florence MENDIBOURE a rejoint la plateforme Handamos ! en tant que coordinatrice (1^{er} mai 2019) tout en continuant à superviser le bon déroulement de L'emploi d'abord (continuité des accompagnements, transferts de compétences). Aurélie GOUMARD est partie en congés maternité durant l'été et a été remplacée par Sylvie CHAUMETON du 2 septembre au 31 décembre 2019.

Conformément au principe de job coaching, un(e) conseiller(e) accompagne au **maximum 20 personnes**, soit un total de 40 personnes. Les chargés d'insertion de « L'emploi d'abord ! » ne sont pas des soignants et possèdent une expérience en entreprise et/ou des connaissances de son fonctionnement et de ses codes.

Une des caractéristiques de la méthode est de privilégier l'action (démarchages, essais). C'est en faisant, même s'il y a des échecs, que la personne avance.

Si « L'emploi d'abord ! » tend le plus possible à appliquer ces principes guidant ses pratiques quotidiennes, il n'en reste pas moins vrai que dans les faits, le principe n° 4 ne peut-être que partiellement suivi car il est délicat à mettre en œuvre.

La sollicitation d'un soignant (avec l'accord de la personne) ne se pratique pas facilement.

Les différentes phases d'accompagnement sont

- la phase d'accueil (entretiens vocationnels)
- la phase de construction d'un plan d'actions,
- la phase de recherche d'emploi, qui peut comporter des allers-retours
- la phase de mise en relation avec un employeur,
- enfin, la phase d'intégration et de suivi en emploi.

Il semble important de rappeler que **chaque accompagnement est individualisé**, souple et co-construit avec la personne. Ainsi, le rythme des entretiens, leur nature et le déroulement des parcours sont propres à chacun et susceptibles d'évoluer selon les besoins.

IV.2 Données sur le public accompagné

a) Nombre, origines des orientations par prescripteur et territoire géographique

69 personnes ont été accompagnées par « L'emploi d'abord ! » entre 2015 et 2019.

	Libournais	Rive droite Métropole	
Pôle Emploi	2	10	17%
Cap Emploi	12	13	36%
MDSI (Ste Foy, Castillon, Coutras)	5	5	14%
Plie	3		4%
Mission Locale	2	1	4%
Autres (CMP, CHRS, C2RP, SAMSAH, ASAIS, foyer habitat jeune, CCAS Cenon, etc	6	10	23%
TOTAL	30	39	69

La majorité des orientations sont issues de Cap Emploi.

Nous avons noté une évolution des orientations au fil des ans de plus en plus par des prescripteurs « autres » comme les CMP, des CHRS ou encore des établissements médico-sociaux. Ceci est dû au travail partenarial mené pour faire connaître le dispositif et au bouche à oreille entre travailleurs sociaux notamment.

b) File active - entrées / sorties

Sur la dernière année, seulement 3 nouvelles personnes ont intégré le dispositif. Ceci en raison des incertitudes liées à la création de la plateforme d'emploi accompagné au printemps 2019 et au départ en congé maternité de la conseillère en poste.

« L'emploi d'abord ! », conformément aux principes IPS ne prévoit pas de fin d'accompagnement. Pour autant, un certain nombre de personnes ont pourtant cessé l'accompagnement. Nous comptons donc **31 sorties au total sur les cinq années** :

- 11 personnes sorties à leur demande (6 en emploi, 4 en recherche, 1 en formation)
- 14 pour des raisons de santé (indisponibilité pour soins de plus de 4 mois)
- 4 sans nouvelles (malgré plusieurs relances)
- 2 pour déménagement hors territoire

Les « sorties » existent donc dans la pratique, laissant présager un certain turn-over malgré tout, même si en principe, toute personne peut réactiver un suivi sur demande.

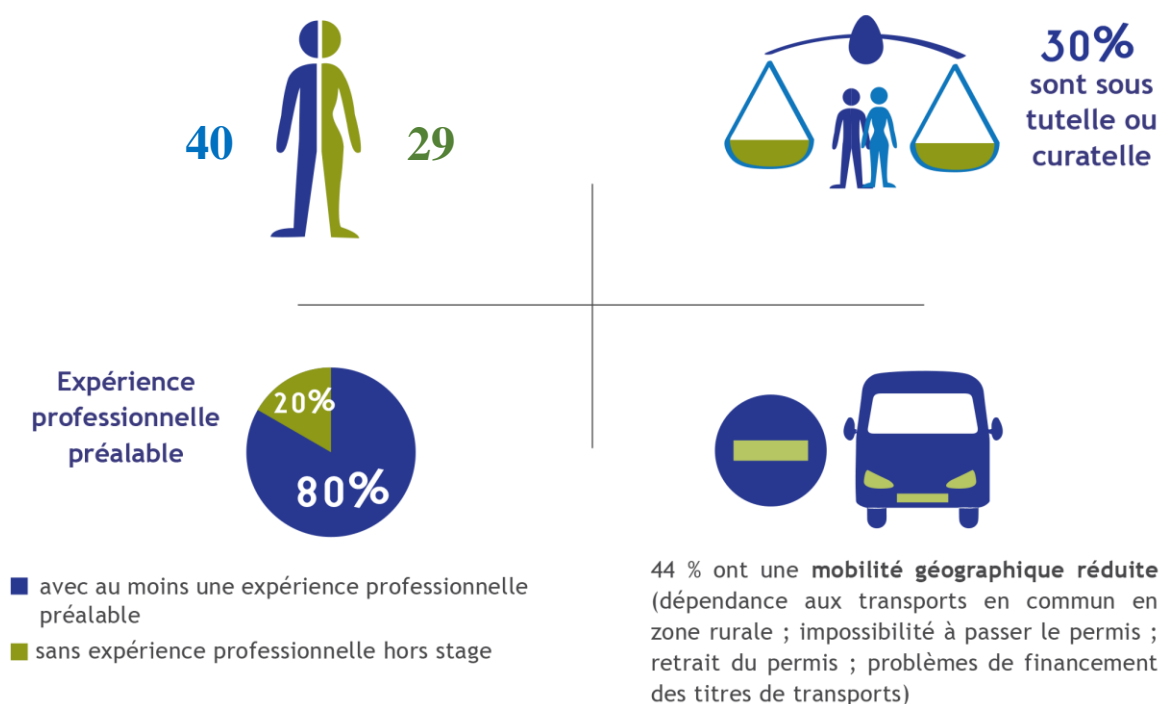
Nous avons ainsi pu intégrer de nouvelles personnes régulièrement. En moyenne 1 à 2 nouvelles par mois, avec un délai d'attente de moins de 15 jours entre l'orientation et le premier rendez-vous d'accueil.

Au 31/12/2019 18 personnes ont intégré l'emploi accompagné (Plateforme HANDAMOS !) et ont été soutenues dans leur demande de notification auprès de la MDPH.

c) Profils socio-économiques des personnes accompagnées

Nous accompagnons des personnes de **18 à 58 ans** (moyenne d'âge **40 ans**). Nous avons accompagné davantage d'hommes (58%) que de femmes, sans aucune action en ce sens.

Beaucoup d'entre elles ont déjà eu une première expérience professionnelle, même courte.



Enfin, environ la moitié des personnes connaissent une **mobilité géographique restreinte** (dépendance des transports en commun en zone rurale, retrait du permis de conduire, impossibilité à passer l'examen du permis, que ce soit pour des raisons économiques ou de santé, etc...), ce qui constitue parfois le frein majeur à l'accès à l'emploi.

→ Nous avons néanmoins 4 personnes accompagnées depuis le démarrage qui ont entamé une formation au permis de conduire, et trois qui l'ont obtenu !

Le niveau de formation est globalement à 70% inférieur ou égal au niveau V (CAP/BEP).

›Durée d'inactivité antérieure



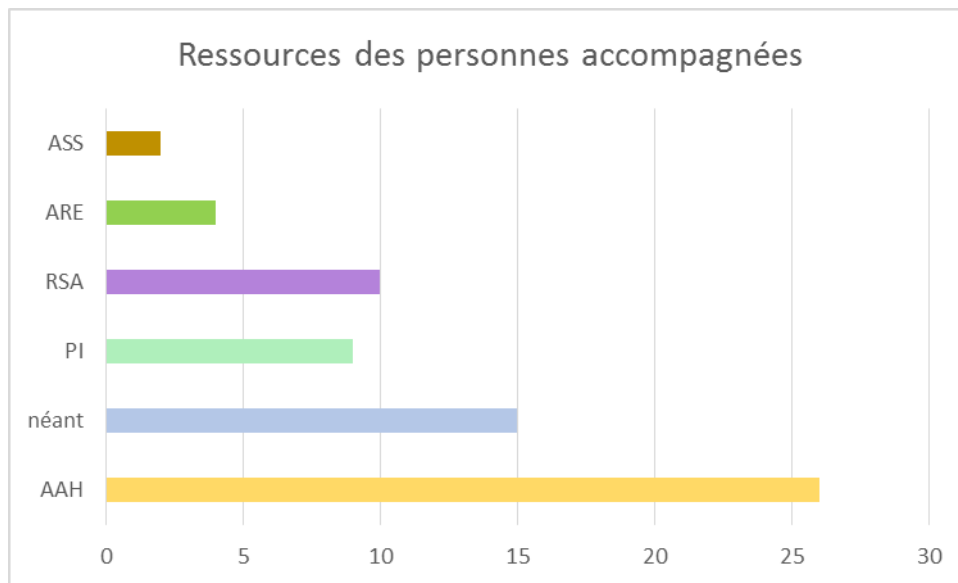
Le seul indicateur ayant significativement évolué sur les cinq ans est celui de la durée d'inactivité antérieure moyenne qui est passée à quatre ans et demi (contre 2.5 ans pour 2015-2017).

Cela vient expliquer la proportion plus importante observée dans le volet portant sur les employeurs à travailler avec d'une part des entreprises du secteur de l'Insertion par l'Activité Economique (Chantiers d'insertion notamment) ou des entreprises adaptées.

Il faut noter que ces structures sont des structures du milieu ordinaire de travail, avec lesquelles le besoin d'accompagnement est tout aussi important. Elles constituent cependant souvent une solution intéressante, de transition, pour des personnes n'ayant pas travaillé depuis très longtemps (20 ans parfois) ou ayant des besoins spécifiques (temps partiel et/ou bienveillance).

› Ressources financières

La majorité des personnes sont allocataires de l'AAH, ou sans revenu (jeune de moins de 26 ans, soutien familial)
- Ces proportions restent les mêmes d'années en années depuis 2015.



Les personnes « sans ressources » sont soit âgées de moins de 25 ans ou ne peuvent bénéficier du RSA en raison du revenu du conjoint, de la situation du ménage ou encore ne le demandent pas.

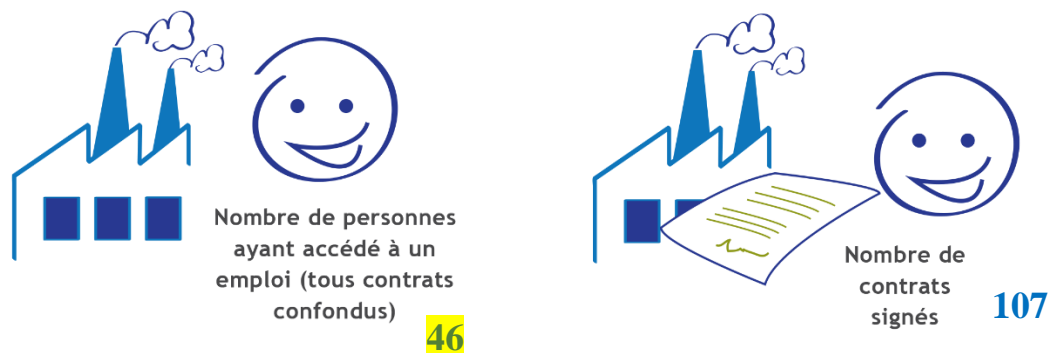
Hypothèses explicatives des résultats

Il nous semble intéressant de rappeler aux lecteurs intéressés que dans le rapport d'évaluation du dispositif réalisé en juin 2017 (p. 55-56 Hypothèses explicatives des résultats), nous avons consacré une partie d'analyse aux facteurs prédictifs d'accès à l'emploi en comparant les données socio-économiques des personnes accompagnées et celles des personnes accédant à un emploi afin de démontrer qu'il ne pouvait être fait aucun lien de cause à effet par exemple entre durée d'inactivité antérieure ou encore type de revenus et emploi, venant confirmer les conclusions du Pr PACHOUD² selon lesquelles « *les facteurs environnementaux (...) jouent un rôle essentiel pour la reprise d'une activité professionnelle* » et que « *ce ne sont pas, comme on pourrait s'y attendre, les propriétés des personnes en situation de handicap (leurs ressources et limitations) qui s'avèrent déterminantes pour le succès de l'insertion professionnelle, mais le mode d'accompagnement et la politique de mise en œuvre pour l'inclusion dans le monde du travail de ces personnes* ».

² « Handicap psychique et insertion professionnelle : de nouvelles orientations pratiques et théoriques », *Journal des psychologues*. Cf. bibliographie.

IV.3 Principaux résultats

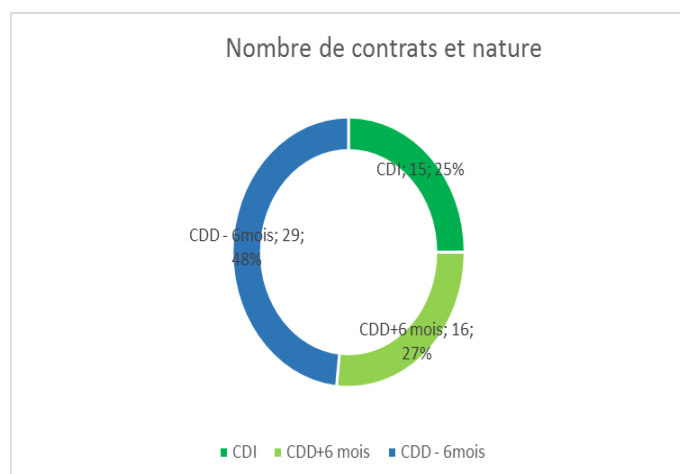
a) Nombre d'accès à l'emploi



Si l'on considère le taux d'insertion en nombre de personnes ayant accédé à un emploi, il est de plus de 65% au 31/12/2019, ce qui est logique car il est cumulé depuis 5 ans.

Le taux d'accès à un premier contrat de travail est en moyenne de 40% dans un délai de 5 mois. Il reste similaire depuis le début de l'expérimentation.

b) Nature des contrats



La nature des contrats signés nous indique que la **part de contrats dits « durables »** (CDI et CDD + de 6 mois) est de plus de 50%

En référence au modèle de soutien à l'emploi IPS, les personnes accompagnées sont encouragées à mener leurs propres démarches et beaucoup d'entre elles y parviennent, avec un soutien plus ou moins important. Les résultats sont donc le fruit cumulé de démarches propres et de mises en relation intermédiées.

La durée moyenne d'accès à un premier contrat de travail est de 4,5 mois

Cette moyenne ne saurait masquer la disparité des situations. Certaines personnes accèdent rapidement à l'emploi quand d'autres continuent d'en être écartées, malgré de nombreuses rencontres ou essais, en raison de comportements ou d'une présentation difficilement acceptable pour un employeur. De plus, ce délai n'est pas un prédicteur de l'évolution du parcours.

c) L'enjeu du maintien en emploi...

L'accès à l'emploi, quel que soit le contrat de travail est une étape, celle de sa pérennisation en est une autre. **Le taux de rupture des contrats de travail est de 48% sur les CDI et CDD de plus de 6 mois.**

Nous observons ainsi des évolutions de parcours très positives pour des personnes accompagnées depuis le début du programme. Cela se traduit en termes de pérennisation d'emploi, mais aussi d'amélioration de la qualité de vie.

- C'est par exemple le cas de deux personnes :
L'une ayant évolué de contrats intérimaires, vers des contrats saisonniers dans cette entreprise puis un CDI depuis septembre 2017.
L'autre ayant réalisé un contrat aidé de 12 mois dans un chantier d'insertion puis ayant intégré une entreprise adaptée

Nature des interventions en maintien en emploi

Les interventions de maintien en emploi concernent des situations problématiques au niveau relationnel (collègues peu sensibilisés, exigences de productivité trop importantes), au niveau social (difficultés de logement, conflits familiaux), ou encore de maintien des soins (lien alors fait avec les accompagnateurs du soin ou sociaux).

d) Secteurs d'activités et types d'entreprises ayant embauché



Les secteurs qui recrutent sont ceux ciblés en fonction des projets des personnes. Ce sont pour beaucoup celui **des services** (nettoyage, propreté, transports de personnes...), **la filière viticole, la logistique** (préparation de commande), **la restauration collective, ou encore l'industrie.**

Nous observons une **augmentation de la part des employeurs relevant de l'IAE** (Insertion par l'Activité Economique regroupant les Chantiers d'insertion, les Associations intermédiaires ou Entreprises d'Insertion) **et des entreprises adaptées** (milieu ordinaire).

Cela s'explique très probablement par un changement des profils accompagnés dont, nous l'avons vu dans le paragraphe sur le public accompagné, **la durée d'inactivité préalable moyenne est passée de 2.5 ans en 2015-2016 à 4 ans en 2018-19.**

Le travail mené avec ces employeurs reste très important car ils ne sont pas nécessairement outillés pour accompagner le handicap ou ne disposent pas du temps suffisant pour le faire. Beaucoup apprécient grandement de ne pas se « retrouver seul » pour intégrer ces publics.

IV.4 Volets de mobilisation employeurs et partenaires

Actions de mobilisation employeurs

Au cours des cinq années, **190 employeurs ont été rencontrés** dans le cadre de rendez-vous de présentation de « L'emploi d'abord ! ».

La mobilisation des employeurs est le meilleur levier d'action pour l'insertion des personnes accompagnées. Sans cette activité que nous consacrons à la moitié de notre temps (prospection et maintien en emploi), il n'y a pas d'emploi accompagné. Chaque mise en relation est individualisée et repose sur une analyse à la fois fine et sensible des besoins en compétences et de la culture de l'entreprise.

Comme chaque année, nous avons continué la prospection directe d'employeurs, ce qui a permis d'alimenter le réseau en nouveaux contacts. **Nous nous sommes rendus sur une dizaine de forums emplois**, pour accompagner les demandeurs d'emploi et ainsi solliciter des employeurs ou entretenir nos contacts.

Certains employeurs ont maintenant le réflexe de nous solliciter ou de nous adresser leurs besoins.

Nous avons également **adhéré au Club des entreprises de Bordeaux** et participons à ses commissions RH et Développement Durable.

Conclusion

Les données quantitatives et qualitatives de l'expérimentation sont positives et nous encouragent chaque jour à continuer sur cette voie. Qu'ils soient cumulés sur les quatre années d'expérimentations ou observés d'une année sur l'autre, les résultats sont conformes aux données observées (taux d'accès à l'emploi, taux de maintien, etc...) dans les autres programmes IPS.

Plus encore que les résultats chiffrés, ce sont les retours positifs des personnes accompagnées, la qualité des parcours qui se créent années après années, qui nous confirment que ce modèle d'insertion professionnelle, intrinsèquement lié au Rétablissement, a du sens.

Ceci est possible en respectant au maximum les principes d'intervention (responsabilisation, action, démarchage, fréquence des rencontres, au plus près du lieu de vie de la personne, etc...), tout en étant confronté à nos limites de cadre aujourd'hui. Depuis sa création, la modeste équipe de L'emploi d'abord n'est pas intégrée à une équipe soignante ou médico-sociale et doit établir ces liens, souvent fragiles, par elle-même, en s'appuyant sur la mise en relation de la personne. Or, si les pouvoirs publics ont la volonté de soutenir le développement du rétablissement avec, par exemple, la création de Centre Ressources en Réhabilitation Psychosociales ou le développement de Médiateur en santé Pair, dans la pratique, cette approche est encore loin d'être connue et partagée sur le terrain. Considérer le travail comme un moyen d'améliorer la qualité de vie des personnes et non pas comme une fin en soi est un changement de perspective qui doit encore être partagé davantage.

L'année 2019 devrait marquer la fin de L'emploi d'abord dans son modèle expérimental. Prenant tout leur sens, les co-financements du Fonds Social Européen, le Fonds Innovation de l'Agefiph et le financement du Conseil Départemental ont servi de levier pour mener à bien cette expérimentation, l'évaluer et la valider. En parallèle, un cadre plus pérenne de financement a pu être identifié. En effet, le dispositif devrait intégrer la plateforme d'emploi accompagné HANDAMOS ! conjointement avec 5 autres associations partenaires.

Si les enjeux qui s'annoncent pour la création de cette plateforme inter associative n'en sont pas moins ambitieux, l'expérimentation L'emploi d'abord gardera, pour ses instigateurs une saveur de pari gagné... contribuant à des bases solides au futur projet.

Florence Mendibourre