

SERVICE APPUI'S



*RAPPORT D'ACTIVITE 2015*

*4-6 Passage Geffroy Didelot*

*75017 PARIS*



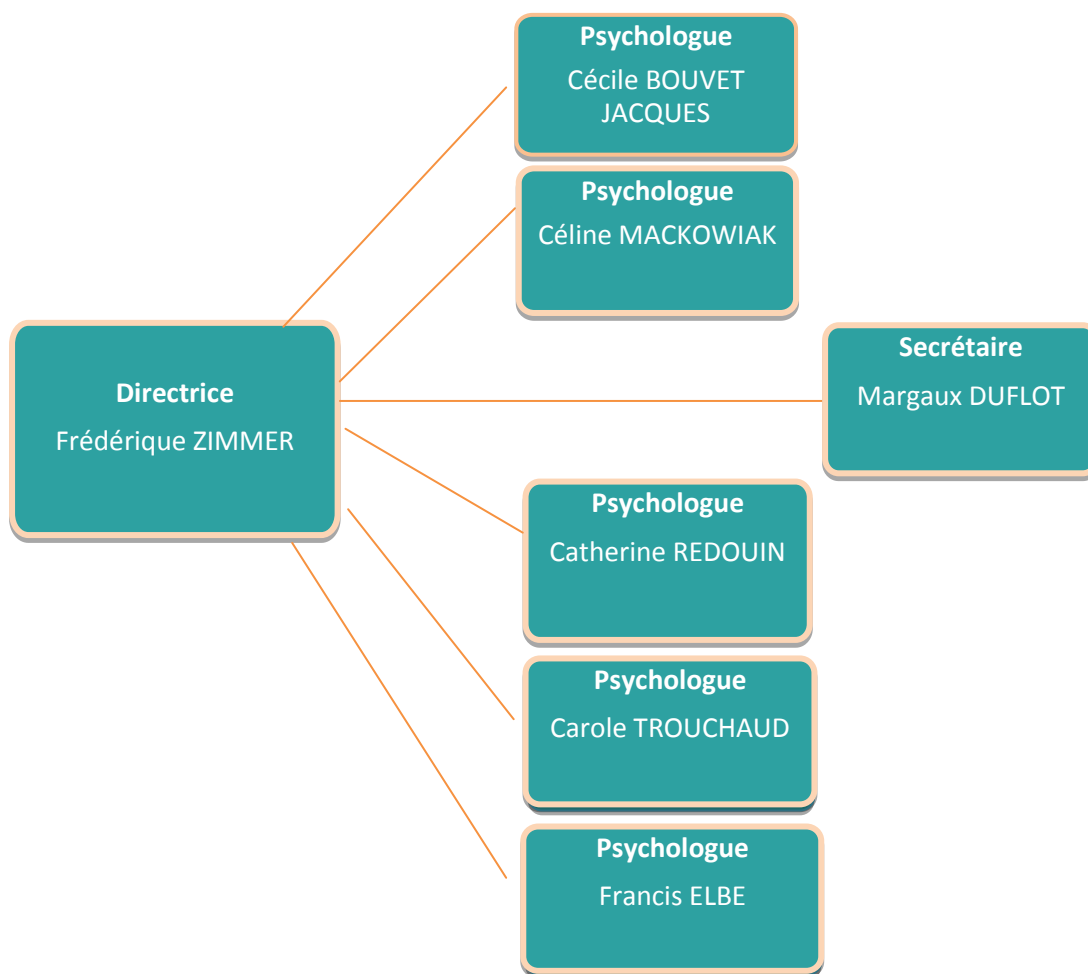
## Sommaire

<i>Présentation du Service .....</i>	<b>3</b>
<i>Le Contexte de l'année 2015 .....</i>	<b>4</b>
<i>L'activité en 2015 du groupement ACE .....</i>	<b>4</b>
<i>Répartition des heures pour le groupement ACE : .....</i>	<b>4</b>
<i>Répartition par département : .....</i>	<b>5</b>
<i>Répartition par prescripteur : .....</i>	<b>5</b>
<i>Répartition par prestation : .....</i>	<b>6</b>
<i>Au sein du service des Appui'S .....</i>	<b>7</b>
<i>Les modalités mises en œuvre .....</i>	<b>7</b>
<i>Modalités de collaboration avec les partenaires-prescripteurs .....</i>	<b>8</b>
<i>Autres activités menées par le service .....</i>	<b>8</b>
<i>L'équipe du service .....</i>	<b>9</b>
<i>Effectif en équivalent temps plein .....</i>	<b>9</b>
<i>Conclusion et perspectives .....</i>	<b>9</b>

## Présentation du Service

Le Service Appui'S accueille les bénéficiaires de la loi du 11 Février 2005 en situation de handicap psychique, sur prescription des intervenants dans le champ de l'accompagnement à l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi.

L'équipe est constituée :



## Le Contexte de l'année 2015

Le groupement Appui Conseil Emploi a été créé, fin 2011, par 4 associations (Club Arihm, Lieu Ressource, Œuvre Falret, Vivre) afin de mettre en œuvre les prestations ponctuelles spécifiques prévues et financées par l'AGEFIPH pour des personnes souffrant de troubles psychiques.

Le premier marché obtenu suite à la réponse à appel d'offre a été financé sur la période de 2012 à 2014.

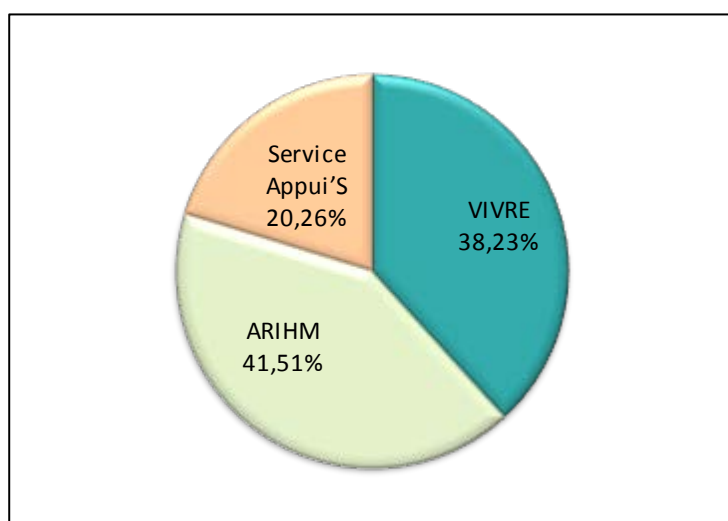
L'année 2015 est une année optionnelle, au cours de laquelle un nouvel appel d'offre restreint a été initié pour l'année 2016 avec une période optionnelle pour l'année 2017. La courte durée de ce nouveau marché à venir s'explique par le fait que l'Agefiph prévoit de renouveler son offre de service et travaille sur une refonte de l'offre existante.

Les quatre associations ont élaboré un cadre commun d'intervention garantissant une même réponse sur le territoire régional, tout en intégrant les spécificités de chaque structure, un mandataire, un secrétariat administratif mutualisé et un pilote opérationnel. Outre la mise en œuvre des réponses au plus près des besoins des personnes et des partenaires, le groupement a permis d'enrichir les pratiques de chaque structure.

## L'activité en 2015 du groupement ACE

2 bons de commande ont été signés au cours de l'année 2015.

Année	2012	2013	2014	2015
Heures réalisées	17657,00	27009,00	29979,00	29950,00



### Répartition des heures pour le groupement ACE

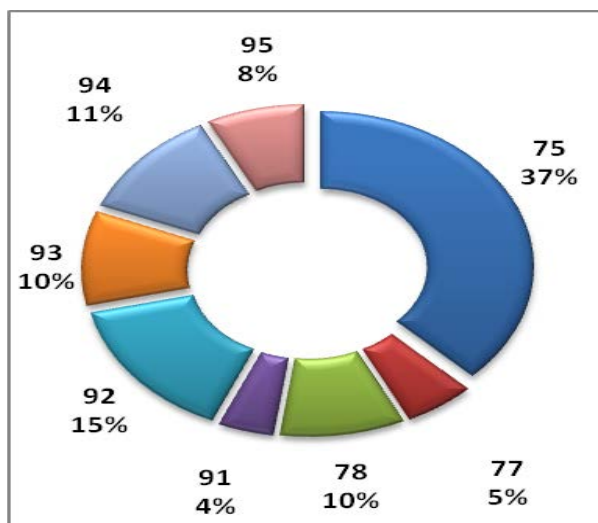
Pour le service Appui'S, l'activité 2015 a représenté 6060 heures de prestation. Le service a traité 390 fiches de prescriptions, qui ont donné lieu à la réalisation effective de 284 prestations. 258 personnes ont bénéficié d'une ou de plusieurs prestations sur cette année au sein du service.

## Répartition par département :

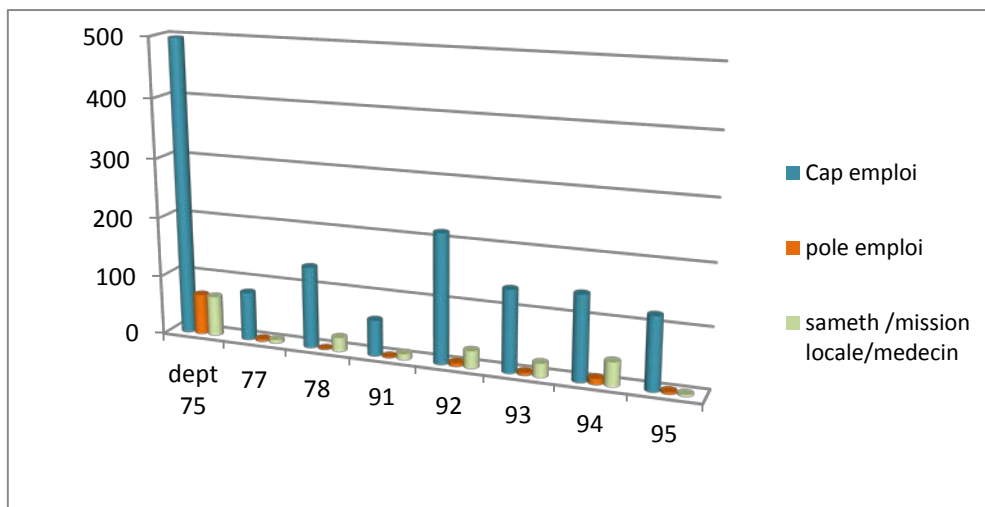
Les orientations sont en très grande majorité faites par les CAP EMPLOI, et en particulier celui de Paris qui totalise plus d'un tiers des orientations.

L'ensemble des départements franciliens reste prescripteur de nos prestations. Les répartitions restent globalement identiques à celles constatées les années précédentes, si ce n'est une légère augmentation pour le département 75 (31,22% en 2014), le département 78 (8,56% en 2014) et une légère baisse pour les départements 95 et 94, de 2%.

L'augmentation des orientations du département 78 s'explique par le fait que le Service Appui'S dispose d'un lieu d'accueil à Saint Cyr l'Ecole, ce qui facilite les orientations de personnes qui auraient des difficultés à se déplacer à Paris pour bénéficier d'une prestation.



## Répartition par prescripteur :

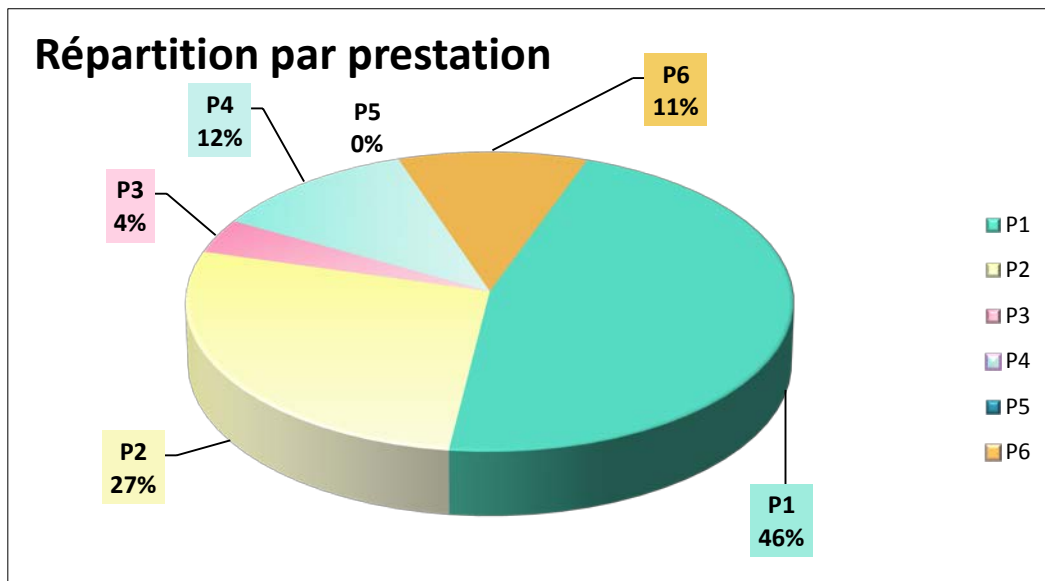


Les orientations par le Pôle Emploi restent stables et concernent 6% des personnes orientées. Nous constatons une appropriation du dispositif par des agences locales de différents départements franciliens, puisque nous avons reçu, pour l'année 2015, des orientations de chacun des départements prescripteurs. La mise en place de « référent handicap » et la communication sur le dispositif des prestations ponctuelles ayant permis de relayer l'information de manière plus large.

Une réunion est, du reste, organisée chaque année par Handipass avec l'ensemble des référents handicap des agences locales de Paris.

Nous notons, pour l'année 2015 une augmentation des orientations par les Sameth, puisque nous passons de 8% des orientations sur l'année 2014, à 11% pour cette année.

## Répartition par prestation :



Les deux prestations les plus couramment mobilisées sont les prestations d'appui diagnostic à hauteur de 46% des orientations, ainsi que les prestations d'élaboration de projet, pour 27% des orientations. Ces deux types d'accompagnement permettent aux opérateurs d'appréhender des éléments de compréhension des parcours des personnes, de leurs atouts, compétences mais également des freins, des limitations de santé ainsi que de l'environnement professionnel qui serait le plus adapté pour leur future insertion professionnelle.

La prestation de validation de projet n'est prescrite que pour 4% des prestations du fait de sa rapidité d'exécution à savoir 1 mois et n'est perçue que comme une aide ponctuelle, et pas suffisamment longue pour permettre un travail en profondeur. Elle doit permettre de valider ou d'invalider un projet, notamment pour étayer une demande de financement d'une formation, ou faire le point après une période de stage en entreprise (PMSMP), par exemple.

Les orientations vers la prestation d'appui à l'intégration en entreprise ou en formation sont en légère hausse et passent de 10% à 12% des orientations. Le travail de communication et de partenariat commence à porter ses fruits et à permettre à des personnes de bénéficier d'un double accompagnement de la part de l'opérateur d'insertion et de nos services. Par ailleurs, la forte mobilisation des formations en alternance favorise la mise en place, en parallèle de ces prestations.

La prestation d'appui au maintien dans l'emploi a connu, pour l'année 2015, une augmentation de 3%. Cette prestation permet de pouvoir intervenir lorsque le service de santé au travail émet un risque d'inaptitude professionnelle au poste. Cette prestation est mobilisée pour des salariés en activité, pour lesquels il est nécessaire d'étudier un aménagement ou la mise en place de compensation sur le poste de travail. Elle peut également permettre la construction d'un projet de reconversion ou de mutation vers une fonction plus en adéquation avec la situation de santé, en s'appuyant sur les compétences mobilisables ou à acquérir par le biais d'une formation. Elle peut, par ailleurs, faciliter une reprise d'activité sur le poste de travail ou dans un nouvel environnement.

## Au sein du service des Appui'S

### *Les modalités mises en œuvre*

Chaque prestation fait l'objet d'un premier rendez-vous avec les personnes orientées sur le dispositif. Au cours de ce premier rendez-vous, l'objectif des psychologues est de faire émerger la demande de la personne reçue, de reformuler les attentes du référent emploi, ainsi que de présenter la prestation qui va s'engager, et ses modalités de réalisation :

- durée et objectifs de la prestation,
- fréquence des entretiens,
- présentation des groupes de paroles et leurs thématiques,
- présentation du travail final de synthèse,
- restitution de la synthèse à la personne,
- restitution de la synthèse au partenaire-prescripteur avec l'accord de la personne.

Par ailleurs, ce premier entretien permet de poser le cadre de travail ainsi que la méthodologie. La démarche que nous proposons vise à ce que la personne puisse repérer les éléments qui ont constitué son parcours, ainsi que les écueils rencontrés, afin de pouvoir se repositionner dans un environnement de travail, en appréhendant mieux ce qui a pu induire des dysfonctionnements et générer des sentiments de souffrance.

Le suivi est individualisé, et basé, en grande partie, sur des entretiens permettant à la personne d'investir le Service comme un lieu de parole et d'écoute.

Au cours du suivi, nous invitons les personnes à participer à un travail d'échange en collectif dans le cadre d'un groupe de parole animé par les psychologues de l'équipe, par roulement. Ce travail de mise en commun d'une réflexion est présenté dans le cadre du suivi individuel et valorisé comme un moment permettant d'autres types d'échanges. Le groupe est constitué de 6 personnes au maximum, afin de faciliter les prises de parole et de permettre à chacun d'y trouver sa place.

A l'issue de la première participation, la personne peut s'inscrire, si elle le souhaite, à d'autres groupes sur une thématique différente.

Différents thèmes seront abordés tels que : la situation de handicap psychique par rapport à l'emploi, la présentation du handicap dans l'entreprise, la présentation de son parcours et de son projet professionnel,... Ce travail de groupe permet à la personne d'échanger avec ses « pairs », de rompre l'isolement, de renouer un dialogue social et de faciliter la remobilisation vers l'emploi. Il permet à chacun d'investir à nouveau la relation à l'autre, l'appartenance à un groupe, et fixe des repères dans le temps, des temps de groupe étant proposés 1 fois par semaine.

L'ensemble des situations suscitées par le travail de groupe peut être repris dans le cadre du suivi individuel qui se poursuit parallèlement.

### *Modalités de collaboration avec les partenaires-prescripteurs*

L'utilisation de la fiche de liaison permet de transmettre un certain nombre d'informations concernant la situation administrative, professionnelle et personnelle de la personne.

Les contacts téléphoniques permettent des ajustements et des échanges sur la prestation choisie ainsi que des précisions sur les attentes du référent, et la manière dont il accompagne la personne dans ses démarches.

Les contacts téléphoniques ultérieurs, pendant le temps de prise en charge, se font avec l'accord de la personne reçue, par respect de la relation établie avec le psychologue du Service.

Un système de répartition des dossiers par psychologue, à tour de rôle, a été défini, afin de conserver la neutralité nécessaire à la prise en charge, mais également pour ne pas spécialiser les psychologues dans une prestation spécifique, et permettre aux partenaires-prescripteurs de travailler avec l'ensemble des intervenants de l'équipe.

### *Autres activités menées par le service*

Le service intervient auprès d'entreprises du secteur privé ou de la fonction publique afin d'accueillir des salariés en difficulté sur leur poste de travail et qui présentent des problématiques psychiques.

Dans ce cadre, sur l'année 2015, le service a réalisé 3 bilans pour des agents de la fonction publique et 4 bilans auprès d'entreprises du secteur privé.

Le service organise et anime également des interventions de sensibilisation auprès d'entreprises souhaitant être informées sur le handicap psychique et ses effets dans le cadre de travail. Nous sommes donc intervenus auprès d'une entreprise du secteur privé auprès d'un groupe de personne ayant une fonction d'encadrement ou une fonction RH.

En partenariat avec un médecin du Club Arihm, nous avons pu intervenir au sein d'un Centre de Rééducation professionnelle et sociale, tant auprès des équipes de formateurs, que de l'équipe médicale et administrative sur l'accueil des personnes présentant des troubles psychiques et leur intégration dans un processus de formation professionnelle.

Sur l'année 2015 et dans le cadre d'un partenariat avec AGAPSY, le Service Appui'S a été mobilisé sur 2 formations de 2 jours chacune auprès d'ESAT afin de sensibiliser l'équipe encadrante (moniteurs d'atelier, chef d'atelier, directeur adjoint), l'équipe administrative (personnel du secrétariat et de la comptabilité), l'équipe médico-sociale (psychiatre, psychologue, psychomotricien et éducateurs spécialisés), à la question du handicap psychique et sur l'organisation du travail.

Enfin, depuis fin 2014, le Service Appui'S intervient au CNAM dans le cadre d'une licence professionnelle de Chargé d'insertion pour la présentation des dispositifs accueillant des publics présentant des troubles de santé mentale.

Des réunions avec nos partenaires-prescripteurs sont régulièrement organisées afin de permettre d'ajuster nos modalités de collaboration et de mobilisation du dispositif.



## L'équipe du service

L'équipe du Service Appui'S est stable depuis la première période d'appel d'offre de l'Agefiph, en 2012.

### *Effectif en équivalent temps plein*

Année	Lieu Ressource	Œuvre Falret	Total
Décembre 2011	3,8	1,5	5,3
2014	3,3	1,2	4,5
2015	3,3	1,2	4,5

La poursuite de la supervision animée par une psychanalyste extérieure, une fois par mois permet de mener une réflexion commune sur les évolutions de notre dispositif, les enjeux pour chacun mais également de partager des situations d'accompagnement des personnes accueillies.

Des réunions qui regroupent les secrétariats des trois structures du groupement ACE facilitent les échanges sur les outils et les informations collectées pour la gestion de l'activité globale. Elles se déroulent à raison d'une fois par trimestre.

## Conclusion et perspectives

Le dispositif mis en œuvre par ACE fonctionne aujourd'hui de manière fluide. Pour autant des réajustements sont régulièrement nécessaires, d'une part pour améliorer nos processus, mais également continuer à faire vivre l'activité et à la faire découvrir.

Sur le plan financier, l'année 2015 est une année d'équilibre pour l'ensemble des membres du groupement ACE. La répartition des prestations a été réalisée selon nos engagements, l'ensemble des structures ayant été en capacité de réaliser les prestations prévues.

Les rendez-vous pour 2016 :

Le volume horaire prévu pour 2016 est supérieur à celui alloué sur les deux dernières années d'exercice, puisque 31000h de prestations ont été retenues afin de permettre de mener une activité régulière sur l'ensemble de l'année. En effet, depuis fin 2014, la totalité de l'enveloppe budgétaire arrivant à son terme autour du mois de novembre, cela a nécessité un report d'entrée en prestation sur l'année suivante, pour une partie des nouvelles orientations.

Dans le courant de l'année 2016, ou durant l'année 2017, l'Agefiph produira un nouvel appel d'offre avec une offre de service révisée, auquel le Service Appui'S répondra dans le cadre du partenariat ACE.

Nous poursuivons par ailleurs notre travail de sensibilisation formation auprès d'entreprises privées mais également de structures du service public.

Nous souhaitons pouvoir également accueillir plus de personnes dans le cadre de bilans professionnels et continuer de développer un partenariat avec les entreprises du secteur privé et public.