



L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP PSYCHIQUE ET SES EFFETS :

PRECONISATIONS POUR L'ACTION

(7 DECEMBRE 2004)

Note rédigée pour le réseau GALAXIE par :

Laurence BERNARD (Club Arihm), Bertrand FACON (Anita), Christel COLOMBO (Coordination Galaxie) et Pierre VERNEUIL (Infa).

Avec le soutien de :

Emmanuel SION (Copas).

Et les participations de :

Delphine BARGUET (Club Arihm), Abdel BOUSENANE (Alpha Api), Guy ROBERT (Anita / Raisonance).

SOMMAIRE

INTRODUCTION

I/ FINALITE ET OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT

II/ LES ACTEURS

III/ QUELQUES PRINCIPES D'ACTION

- A/ Position centrale de la personne / individualisation
- B/ Responsabilisation / autonomie de la personne
- C/ Travail en réseau
- D/ Contractualisation

IV/ LES MODALITES PEDAGOGIQUES DE MISE EN OEUVRE

- A/ La dynamique générale
- B/ L'approche relationnelle
- C/ Les étapes de la démarche

V/ LE RYTHME ET LA DUREE

VI/ LES CRITERES ET LES MODALITES D'EVALUATION DES RESULTATS

- A/ Les résultats au regard des objectifs d'insertion, et les effets induits de l'accompagnement
- B/ Le travail d'organisation du parcours
- C/ La fin de l'accompagnement et le passage des relais
- D/ Le développement du réseau de partenaires

VII/ LE FINANCEMENT

INTRODUCTION

Ce document présente la synthèse d'un travail, organisé par le réseau Galaxie sur le thème de **l'accompagnement socioprofessionnel de personnes en situation de handicap psychique**.

Il vient en complément des productions réalisées par le réseau sur les thèmes des spécificités du handicap psychique et des compensations qui doivent en découler. Il a été en effet mis en évidence qu'**un des moyens de compensation du handicap psychique** dans le cadre d'une insertion professionnelle **consiste à structurer un accompagnement** répondant à un cahier des charges lui aussi spécifique.

Ce dossier présente les contours de cet accompagnement, d'un point de vue pratique. Il fournit un certain nombre de préconisations destinées à des opérateurs qui auraient en charge la mise en place d'un service spécialisé d'accompagnement de ce public.

Toutefois les propositions suivantes, qui portent sur l'accompagnement d'un point de vue de l'insertion professionnelle, ne doivent pas faire oublier les dimensions sociales et médicales de l'accompagnement. Ces trois dimensions sont en réalité souvent indissociables et doivent être toutes prises en compte dans la mise en place de nouveaux dispositifs.

Les préconisations suivantes devront également tenir compte des cadres proposés par les décrets¹ sur les services d'accompagnement des personnes handicapées.

I/ FINALITE ET OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT

La finalité de l'accompagnement est liée à un souci de justice sociale : il s'agit de permettre aux personnes handicapées par la maladie mentale de bénéficier, par un processus de compensation de leur handicap, des mêmes droits d'accès à l'insertion sociale et professionnelle que tout autre actif de la société (cf. Synthèses Galaxie sur les besoins spécifiques des personnes handicapées psychiques et sur la compensation du handicap).

Plusieurs objectifs peuvent être assignés à cet accompagnement.

Des objectifs purement opérationnels liés à la relation d'aide :

- Faciliter l'élaboration et la réalisation de parcours vers l'emploi.
- Développer les capacités de la personne à agir sur l'environnement et à saisir les opportunités.
- Développer des démarches, moyens et outils de compensation du handicap psychique
- Créer les conditions favorables à une stabilisation de l'insertion professionnelle et sociale.

Mais aussi des objectifs ayant une portée en lien avec l'environnement d'une façon plus générale :

- Jouer un rôle de médiation et de coordination entre les différents acteurs (milieu médical, milieu social, entreprises, organismes de formation...)
- Assurer un rôle de conseil aux tuteurs dans les entreprises
- Favoriser le développement d'un réseau autour de la personne accompagnée...

¹ A LA DATE DE REDACTION DE CE DOSSIER, LES DECRETS EN QUESTION SONT ENCORE A L'ETAT DE PROJET

II/ LES ACTEURS

Un noyau de **trois acteurs** est impliqué dans la démarche d'insertion : **la personne** elle-même, **l'accompagnant** et **le référent**. Ils sont au cœur d'un **réseau plus large d'acteurs** qui peuvent être sollicités en fonction des besoins et des étapes du parcours :

- Secteur du **soin** (médecins généralistes, psychiatres, infirmiers...)
- Secteur **social** (Assistante sociales...)
- Secteur de l'insertion professionnelle (intervenant des Cap Emploi, des organismes de formation, des conseillers ANPE...)
- Et bien sûr **les entreprises** et les **tuteurs** au sein de ces dernières.

➤ La fonction d'accompagnant/médiateur :

Le professionnel est, avec la personne accompagnée, au centre du dispositif et assure en concomitance un travail de guidage et de mise en relation avec l'environnement. Quatre grands types de fonction peuvent être repérés :

- **Fonction de soutien** : il s'agit de dynamiser les personnes, de favoriser l'appropriation de sa situation, de faciliter la gestion par le bénéficiaire de certains effets de sa maladie.
- **Fonction d'action** : favoriser l'appropriation et la mise en œuvre des démarches et projets définis. Développer l'autonomie.
- **Fonction de veille** : Sécuriser la personne, constituer une ressource de confiance en cas de difficulté.
- **Fonction de médiation et de mise en relation** : Faciliter les échanges et les relations avec l'environnement. Mise en lien avec le réseau (santé ; social ; professionnel...).

➤ Le rôle du référent :

Le référent est une personne impliquée dans le processus d'insertion, mais ayant du recul par rapport à ce dernier. Il s'agit souvent du prescripteur de l'accompagnement. Il a généralement participé à la définition du cadre du parcours, en lien avec le bénéficiaire et l'accompagnant. Il donne son avis sur les contrats d'accompagnement et la reconduction de ces derniers. Il peut constituer un recours en cas de difficultés, mais apporte surtout un regard distancié sur le parcours de la personne.

III/ QUELQUES PRINCIPES D' ACTIONS

L'action d'accompagnement s'appuie sur un certain nombre de principes d'action :

A/ Position centrale de la personne / individualisation

La personne occupe une position centrale dans l'accompagnement. Le professionnel adopte inconditionnellement une attitude d'écoute à l'égard de la personne et la guide vers les objectifs définis au préalable. Chaque personne est considérée dans ses spécificités, elle est unique, il est donc important de **proposer des modalités, des aménagements qui soient adaptés à ses spécificités** tout en tenant compte

des contraintes du réel. Cette conception impose une **souplesse dans l'organisation**, une capacité à mobiliser des ressources appropriées.

B/ Responsabilisation / autonomie de la personne

Les individus dans leurs parcours sont souvent en situation d'objet, ils sont « patients », passifs dans le rapport aux institutions, dans une position tutélaire. L'accompagnement doit développer l'autonomie, **rendre les personnes acteurs de leur avenir**, en minorant progressivement le rôle de l'accompagnateur.

C/ Travail en réseau

Les structures d'accompagnement n'ont pas la capacité de répondre à l'ensemble des besoins de la personne. **La coopération entre les acteurs du champ de l'insertion professionnelle, du sanitaire et du médico-social est indispensable**. Les différentes instances coopèrent de façon complémentaire à la démarche d'insertion, elles sont toutes concernées à un moment par le parcours et contribuent à l'évaluation, l'orientation, l'accompagnement. L'accompagnement crée le lien entre les différents professionnels.

D/ Contractualisation

L'accompagnement fait l'objet d'un **contrat entre personnes libres et autonomes** : les contributions de chacun et les modes d'actions sont fixés. Le contrat précise les constituants du réseau. Il spécifie les modes de fonctionnement, la durée, les conditions de rupture. **Le contrat est garanti par une instance référente** (généralement le prescripteur) qui offre un recours pour les deux parties.

L'accompagnement est réalisé sur la base **d'étapes identifiées** avec des échéances et des objectifs progressifs.

IV/ LES MODALITES PEDAGOGIQUES DE MISE EN OEUVRE

L'accompagnement n'est pas linéaire. Il s'adapte aux besoins des personnes. Il peut ainsi suivant les moments, avoir une **fonction d'analyse, de mise en action, de soutien ou de simple ressource rassurante par sa seule existence**. Les outils mis en place pour cet accompagnement sont nécessairement adaptés à chaque parcours et évoluent dans le temps.

A/ La dynamique générale

L'accompagnement est donc **individualisé**. Sa mise en œuvre nécessite à la fois de la **souplesse** (s'adapter aux besoins de la personne : rythme, durée, contenu peuvent varier dans le temps) et de la **réactivité** de la part de l'accompagnateur (pouvoir répondre à des situations d'urgence par exemple).

Il est construit dans une **logique d'étapes négociées et contractualisées**. Les contributions de chacun et les modes d'action sont spécifiés, dans une volonté de transparence et d'engagement réciproque. La

contractualisation peut être tripartite (bénéficiaire, accompagnateur, prescripteur). Elle constitue un **cadre structuré et structurant**.

L'accompagnement vise à la fois à **sécuriser** et à **responsabiliser** la personne. Il lui permet de faire des choix et de définir les actions à mener. Ces dernières sont négociées en fonction des objectifs à atteindre et des contraintes de l'environnement. Elles peuvent parfois entraîner un fonctionnement par essais erreurs, sous réserve qu'un travail d'analyse des situations soit réalisé afin de sécuriser la personne.

L'accompagnateur favorise **l'ouverture sur l'environnement**, et travaille en **réseau** avec les différents intervenants de l'accompagnement (médecin, services sociaux, cap emploi...). Il est le lien entre les différents professionnels.

Il cherche à **mettre en action** en proposant, lorsque les conditions sont réunies, des mises en situation, des expériences.

B/ L'approche relationnelle

En terme relationnel, l'accompagnement repose sur des entretiens basés sur une **attitude d'écoute centrée sur la personne**.

L'accompagnateur instaure une **relation de confiance**, indispensable à la réussite de l'accompagnement. Il donne une place et un sens à la personne. **Il situe les faits, en facilite l'analyse conjointe**.

C/ Les étapes de la démarche

Les parcours, individualisés, permettent d'envisager l'accompagnement selon des modalités et des durées très différentes, qui sont contractualisées.

La spécificité du public accompagné, entraîne **une démarche qui s'inscrit dans le temps, construite dans une logique d'étapes**.

Les différentes phases de l'accompagnement couvrent les dimensions classiques des entretiens socioprofessionnels :

- accueil, présentation du service, du professionnel,
- recueil et analyse de la demande,
- vérification des conditions d'accès au dispositif (aspects administratifs et pré requis),
- définition d'un plan d'action par étapes, intégrant les outils nécessaires à l'atteinte des objectifs :
 - analyse du parcours et des aspirations,
 - évaluation des capacités,
 - enquêtes de terrain,
 - accompagnement individuel ou collectif,
 - rencontres tripartites avec les professionnels associés à l'accompagnement,
 - formation, préparation à la recherche d'emploi
 - essais en entreprise...
- mise en œuvre du plan d'action,
- analyse des résultats obtenus et activation de nouvelles démarches éventuelles.

Les étapes sont définies en termes d'objectifs, d'actions, de modalités de suivi et de durée.

A la fin d'une étape, un **bilan** est réalisé en associant le référent/prescripteur.

Après analyse de l'étape écoulée, trois types de décisions peuvent être envisagés :

- 1/ Poursuite de l'accompagnement en définissant le nouveau cadre (objectif, contenu, durée).
- 2/ Passage de relais au prescripteur ou à une autre personne ressource.
- 3/ Arrêt de l'accompagnement.

V/ LE RYTHME ET LA DUREE

Le rythme de l'accompagnement est **souple et adapté aux besoins de l'individu**, à sa demande. Il peut donc varier dans le temps :

- Accompagnement soutenu généralement au début d'un parcours, ou lors de phases critiques, pouvant aller jusqu'à plusieurs rencontres hebdomadaires.
- Accompagnement « classique » sur le rythme d'une rencontre hebdomadaire, lors des phases de mise en œuvre des actions programmées, du suivi de stage...
- Accompagnement plus distant lorsque les étapes en place ne nécessitent pas un suivi rapproché (emploi stabilisé, formation longue...).
- On ne peut exclure, même après une décision d'arrêt de l'accompagnement, un retour de la personne vers son « référent », compte tenu des relations de confiance qui ont pu se nouer. Il peut alors être envisagé, en lien avec les partenaires, la contractualisation d'une nouvelle étape d'accompagnement.

La durée globale de l'accompagnement est extrêmement variable, mais l'on est souvent dans la logique d'un « **accompagnement au long cours** ». Elle peut varier de quelques mois à plusieurs années dans certains cas. Dans cette dernière hypothèse, les prolongations successives sont validées par un tiers extérieur au binôme accompagnateur/accompagné.

L'expérience montre qu'une durée allant d'une fourchette de **12 à 24 mois** correspond à ce qui est le plus souvent nécessaire à la mise en œuvre d'un projet pour la personne.

Les **temps moyens** qui sont généralement consacrés aux différentes étapes sont les suivants :

- **Phase d'admission - Evaluation – Diagnostic** : Elle nécessite une quinzaine d'heures par personne accueillie qui sont réparties sur une période de deux mois ;
- **Phase d'accompagnement et d'insertion** : Elle est estimée à une quarantaine d'heures par an et par personne ;
- **Phase de suivi dans l'emploi** : Elle nécessite une dizaine d'heures par an et par personne.

Du point de vue du financement d'un dispositif d'accompagnement, un temps de coordination du réseau doit être également pris en compte d'une façon forfaitaire. Il s'agit en effet d'un des éléments clés de réussite du dispositif d'accompagnement, et la constitution et l'animation de ce réseau nécessite un temps d'intervention relativement important

Chaque phase est définie, contractualisée et si possible validée par le référent. Sont ainsi précisés :

- la durée de la phase d'accompagnement,
- les objectifs fixés en commun,
- les moyens mis en œuvre,
- les engagements réciproques.

VI/ LES CRITERES ET MODALITES D'EVALUATION DES RESULTATS

L'évaluation d'une prestation d'accompagnement doit être réalisée à partir d'une analyse des résultats et des effets portants sur **quatre grands types d'indicateurs**. Les trois premiers sont liés au travail mené auprès de l'individu, le quatrième porte sur une dimension plus globale, liée au développement et à l'animation du réseau d'acteurs.

Les indicateurs :

- A/ Les résultats au regard des objectifs d'insertion, et les effets induits de l'accompagnement.
- B/ Le travail d'organisation du parcours.
- C/ La fin de l'accompagnement et le passage de relais.
- D/ Le développement du réseau de partenaires.

A/ Les résultats au regard des objectifs d'insertion, et les effets induits de l'accompagnement

Les objectifs poursuivis dans le cadre de l'accompagnement sont en premier lieu des objectifs centrés sur le développement de la capacité à s'insérer professionnellement. Il s'agira alors d'évaluer :

- **La progression dans la capacité à s'insérer :**
 - Le développement de l'autonomie et d'aptitudes relationnelles
 - La capacité à gérer certaines déficiences liées à la maladie ou son traitement
 - Les progrès réalisés en matière de lisibilité et de pertinence du ou des projets établis
 - Le développement ou la remobilisation de compétences diverses
 - La validation des acquis de l'expérience
 - La capacité à tenir un poste de travail et à s'intégrer dans une organisation en place

- **L'insertion professionnelle :**
 - L'acquisition d'une qualification ou de compétences nouvelles
 - L'accès à l'emploi
 - Le maintien dans l'emploi
 - La qualité de l'équilibre compétences/emploi...

Il faut que le travail d'accompagnement qui est effectué entraîne un certain nombre d'effets, impactant les champs du social, du cognitif et de l'identité personnelle (Cf. le document « les besoins spécifiques des personnes handicapées au regard de l'emploi » - Galaxie – Sept. 2004). L'ensemble de ces résultantes s'inscrit alors dans des dimensions favorisant un meilleur équilibre psychique, et notamment dans la dimension thérapeutique :

- **Le champ de l'insertion sociale :**
 - L'équilibre dans la vie sociale, dans la relation aux autres
 - L'autonomie dans la gestion des besoins fondamentaux (Hygiène de vie...)
 - L'autonomie dans la gestion des ressources économiques...

- **La dimension « thérapeutique » :**
 - Autonomie dans la prise de traitement,
 - Autonomie dans l'analyse de la résurgence des troubles
 - Gestion des instabilités dans ses relations avec l'environnement...

B/ Le travail d'organisation du parcours

Il s'agit là d'évaluer la pertinence du parcours qui a été construit, ses étapes, ses effets sur l'environnement, les ressources mobilisées...

- **La construction du parcours :**
 - La méthodologie de construction du parcours, les articulations recherchées
 - Les ressources mobilisées et les synergies nouvelles générées
 - La segmentation des contrats d'objectifs sur le parcours et la définition de cadres structurants
- **La mise en action du réseau de partenaires :**
 - La mobilisation des différents acteurs et partenaires
 - L'accompagnement des opérateurs, tuteurs, formateurs...
 - La qualité du travail de médiation mis en oeuvre
 - L'articulation et la coordination des interventions des différents acteurs...

C/ La fin de l'accompagnement et le passage de relais

La mission de l'accompagnant est définie en termes d'objectifs et de durée. Elle intègre nécessairement une phase de bilan en présence du référent externe, et un passage de relais. Les conditions de mise en place de cette phase est particulièrement importante compte-tenu de la fragilité du public accompagné.

- **L'autonomie acquise par la personne :**
 - La capacité à gérer son parcours ou à solliciter des acteurs en fonction des difficultés rencontrées
- **Le passage de relais :**
 - Passage de relais au sein de l'entreprise, dans l'environnement social de la personne
 - Passage de relais auprès d'acteurs du soin ou du secteur social, en mesure d'assurer un rôle de référent en cas de difficultés.

D/ Le développement du réseau de partenaires

Il s'agit là d'un travail plus institutionnel, mais qui nécessite du temps et qui constitue une clé de réussite du dispositif d'accompagnement.

VII/ LE FINANCEMENT

Le financement de la mission d'accompagnement doit intégrer les spécificités liés au public visé : l'accompagnement s'inscrit dans le temps, il doit être souple et adapté aux besoins de chaque personne, il est constitué d'étapes au cours desquelles le rythme de l'accompagnement varie d'une façon importante. Il est néanmoins structuré dans le temps et le processus de contractualisation, validé par un tiers (le référent), en garantit la pertinence.

Le financement doit être structuré autour d'une logique de gestion d'un nombre global de parcours (le financement d'un poste d'accompagnement pour x personnes accompagnées dans l'année), mais intégrer également la mission plus large de constitution, d'animation et de gestion du réseau d'acteurs. Une certaine pérennité du financement est nécessaire eu égard à la fragilité du public accompagné.