

---

# Projet d'établissement 2023-2027 ESRP-ESPO

---



## **CENTRE BELLE ALLIANCE**

4 à 8 rue Albert Molinier B.P 52 – 95410 GROSLAY

Standard : 01 39 34 30 00 – Fax : 01 39 84 23 73

[accueil@bellealliance.fr](mailto:accueil@bellealliance.fr) – [www.bellealliance.fr](http://www.bellealliance.fr)

## Comité de rédaction

<b>Prénom</b>	<b>NOM</b>	<b>Fonction</b>	<b>Visa</b>
Yves	LECHOPIER	Consultant TLC – Amiens	<b>Signé</b>

## Comité de relecture

<b>Prénom</b>	<b>NOM</b>	<b>Fonction</b>	<b>Visa</b>
Laïla	HARKATI	Directrice	<b>Signé</b>
Edwige	KIRNISKY	Responsable qualité, évaluation et gestion des risques	<b>Signé</b>
Al Hassan	BARRY	Responsable de la réadaptation professionnelle	<b>Signé</b>

## Comité de validation et d'approbation

<b>Prénom</b>	<b>NOM</b>	<b>Fonction</b>	<b>Date</b>	<b>Visa</b>
Patrick	CANCOUET	Président du Conseil d'administration (CA)	15 déc.22	<b>Signé</b>
Marc	CLOUET	Membre du Conseil d'administration Maire adjoint	15 déc.22	<b>Signé</b>
Voir feuille d'émargement		Membres du Conseil d'administration (Usagers)	15 déc.22	<b>Signé</b>
Laïla	HARKATI	Directrice	15 déc.22	<b>Signé</b>
Saliha	BENNACER	Représentante du personnel	15 déc.22	<b>Signé</b>

# TABLE DES MATIERES

<b>PARTIE 1 : PRESENTATION DE L'INSTITUTION, DE L'ETABLISSEMENT ET DE SES MISSIONS</b>	<b>8</b>
<b>1.1 PRESENTATION DE BELLE ALLIANCE</b>	<b>8</b>
1.1.1 NOS VALEURS	8
1.1.2 NOTRE STATUT ET NOS MISSIONS	9
1.1.3 L'IMPLANTATION, L'ORGANISATION ET LE FINANCEMENT	9
1.1.4 LES SERVICES TRANSVERSAUX, FONCTIONS SUPPORTS AU SERVICE DES ETABLISSEMENTS	11
1.1.5 LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES DE BELLE ALLIANCE, LA DYNAMIQUE DU PROJET D'ETABLISSEMENT ET LA DEMARCHE QUALITE	13
<b>1.2 CONTEXTE D'INTERVENTION ET ENVIRONNEMENT DE L'ESRP</b>	<b>15</b>
1.2.1 LE CPOM	15
1.2.2 LE PROJET REGIONAL DE SANTE (P.R.S.)	15
1.2.3 LES ETAPES DE LA REFORME TARIFAIRE SERAFIN-PH	16
1.2.4 LE CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE	18
1.2.5 LES MISSIONS ET OBJECTIFS GENERAUX	19
1.2.6 L'APPROCHE ET LA PHILOSOPHIE D'ACTION DEFENDUES PAR L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE DE L'ESRP	23
<b>1.3 PRESENTATION DE L'EQUIPE DE LA READAPTATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>24</b>
1.3.1 L'EQUIPE MEDICO-PSYCHO-SOCIALE ET PEDAGOGIQUE	24
1.3.2 LES RESPONSABLES DE L'EQUIPE MEDICO-PSYCHO-SOCIALE ET PEDAGOGIQUE	24
<b>1.4 INFRASTRUCTURE</b>	<b>25</b>
<b>1.5 PUBLICS ACCUEILLIS</b>	<b>26</b>
1.5.1 LE PROFIL DES PERSONNES PRISES EN CHARGE ET DONNEES STATISTIQUES	26
1.5.2 LES CONSTATS SUR LES EVOLUTIONS DU PUBLIC (CARACTERISTIQUES, PROBLEMATIQUES, BESOINS, ...) DU POINT DE VUE DE L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE DE L'ESRP	30
1.5.3 LES FORCES ET LES FAIBLESSES DE L'ETABLISSEMENT	35
<b>PARTIE 2 : LES PRINCIPES D'INTERVENTION</b>	<b>36</b>
<b>2.1 ACCUEIL A L'ESRP ET LA CONTRACTUALISATION</b>	<b>36</b>
2.1.1 LES TROIS PHASES DE LA PROCEDURE D'ADMISSION	36
2.1.2 LA CONTRACTUALISATION ET LES OUTILS 2002-2	39
2.1.3 DE LA PROCEDURE D'ADMISSION A L'ACCUEIL DE LA PERSONNE	41
<b>2.2 ACCOMPAGNEMENT PROPOSE, PRESTATIONS DE SERVICE</b>	<b>43</b>
2.2.1 POUR UN ACCOMPAGNEMENT A LA FOIS INDIVIDUALISE ET GLOBAL DE LA PERSONNE : L'APPROCHE INTER ET TRANSDISCIPLINAIRE	43
2.2.2 LES FORMATIONS PROPOSEES EN PREQUALIFIANT	44
2.2.3 LES FORMATIONS PROPOSEES EN QUALIFIANT	55
2.2.4 LA COORDINATION AU SEIN DE L'ESRP	64
2.2.5 LA REFERENCE ET LA CO-REFERENCE AU SEIN DE L'ESRP	66
2.2.6 L'EQUIPE PEDAGOGIQUE	69

2.2.7	L'UNITE DE SOUTIEN ET D'INSERTION (USI)	71
2.2.8	L'EQUIPE MEDICO-PSYCHO-SOCIALE (MPS)	74
2.2.9	LE SECRETARIAT, FONCTION SUPPORT INDISPENSABLE	83
2.2.10	LA RESTAURATION	85
2.2.11	L'HEBERGEMENT	85
2.2.12	L'INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET LE PROJET PERSONNALISE	90
2.2.13	LES ACTIONS COLLECTIVES	91
2.2.14	LA PREPARATION A LA SORTIE ET LA CONTINUITE DES PARCOURS	92
<b>2.3</b>	<b>DROIT DES PERSONNES ACCOMPAGNEES (INFORMATIONS, PARTICIPATION, BIENTRAITANCE, ...)</b>	<b>93</b>
2.3.1	LA DEMARCHE GENERALE	93
2.3.2	LA BIENTRAITANCE ET LES REFERENTS BIENTRAITANCE	94
2.3.3	L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	96
2.3.4	LA RENCONTRE AVEC DES USAGERS, LA PAROLES DE STAGIAIRES	98
<b>PARTIE 3 : L'ORGANISATION DE L'ETABLISSEMENT</b>		<b>101</b>
<b>3.1</b>	<b>OUVERTURE SUR SON ENVIRONNEMENT</b>	<b>101</b>
3.1.1	LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS	101
3.1.2.	LES PARTENAIRES DU SANITAIRE ET DU MEDICO-SOCIAL	101
3.1.3	LES PARTENAIRES DE L'INSERTION, LES ENTREPRISES	102
3.1.4	LA COMMUNICATION EXTERNE	102
<b>3.2</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>103</b>
3.2.1	LA POLITIQUE RH	103
3.2.2	L'ENTRETIEN D'EVALUATION PROFESSIONNELLE	104
3.2.3	LA FORMATION	104
3.2.4	L'ACCUEIL DES NOUVEAUX SALARIES ET STAGIAIRES	105
3.2.5	LES ORGANIGRAMMES	105
<b>3.3</b>	<b>ORGANISATION INTERNE</b>	<b>105</b>
3.3.1	LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES	105
3.3.2	LA MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES	107
3.3.3	LES OUTILS ET MOYENS DE COMMUNICATION INTERNE : SYSTEMES D'INFORMATION ET INFORMATIQUES	107
3.3.4	LES DIFFERENTES INSTANCES DE COMMUNICATION ET DE REGULATION INTERNE, LES REUNIONS	108
<b>PARTIE 4 : PERSPECTIVES ET OBJECTIFS D'EVOLUTION</b>		<b>110</b>
<b>4.1</b>	<b>CINQ THEMES D'EVOLUTION</b>	<b>110</b>
4.1.1	POURSUIVRE L'ADAPTATION DE NOS PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT AUX BESOINS ET ATTENTES INDIVIDUELLES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	110
4.1.2	ASSURER LA SECURITE ET LA CONTINUITE DES PARCOURS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	112
4.1.3	POURSUIVRE LA VISIBILITE ET L'ANCRAGE SUR LE TERRITOIRE PAR LE DEVELOPPEMENT DU PARTENARIAT ET DE LA COMMUNICATION	112
4.1.4	MAINTENIR LA QUALITE DE L'ACCOMPAGNEMENT DANS UN CADRE SECURISE PAR UNE POLITIQUE RENFORCEE DE LA QUALITE ET DE LA GESTION DES RISQUES	113
4.1.5	DEFINIR ET STRUCTURER LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES (SUR LA BASE DE LA BIENTRAITANCE, DE L'ETHIQUE, DANS UN CADRE DE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL, ...)	113

4.2	OBJECTIFS DE PROGRES, FICHES ACTIONS ET PLAN D'ACTION	114
5.	ANNEXES	115
5.1	CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE	115
5.2	FICHE MISSION REFERENT BIENTRAITANCE	116
5.3	CARTE MENTALE BIENTRAITANCE	117
5.4	ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE	118
5.5	ORGANIGRAMME FONCTIONNEL	119
5.6	ENQUETE SATISFACTION PERSONNES ACCOMPAGNEES	120
5.7	FICHE ACTION COMITE ETHIQUE	121

# INTRODUCTION

## SENS ET FINALITES DU PROJET D'ETABLISSEMENT

Cette obligation s'inscrit dans le cadre réglementaire relatif aux droits des établissements sociaux et médico-sociaux et plus spécifiquement la loi du 2 janvier 2002<sup>1</sup> qui dispose que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. » (art L.311-8 du CASF).

Le projet est donc un outil qui définit le cadre de référence et d'intervention du service. Il contient les missions qui lui sont confiées et explique comment il envisage de les réaliser concrètement, dans quel contexte et comment les évaluer pour les faire évoluer dans le temps.

Ainsi l'élaboration du projet invite l'établissement à s'arrêter un moment sur son fonctionnement et sur ses pratiques. Cette phase permet d'avancer en vue de concevoir son projet comme un diagnostic et une mise en perspective de ses pratiques et de ses acteurs.

Le projet d'établissement constitue un véritable outil d'anticipation, de développement et de prospective. Il constitue un texte de références et sert de repères pour toutes les équipes pluridisciplinaires de Belle Alliance. L'établissement demande à ses professionnels d'inscrire leurs actions dans les orientations clairement définies.

Il constitue à la fois :

- Un outil de compréhension de ce qui est attendu des professionnels ;
- Un outil projectif du chemin qui reste à parcourir ;
- Un outil managérial qui donne les lignes de conduite à suivre ;
- Un outil d'amélioration continue de la qualité par les innovations qu'il propose ;
- Un outil garant du respect de la personne accompagnée qui est le fil rouge de sa réflexion.

Le projet d'établissement est également un instrument de négociation avec les autorités de tarification. Son existence, confirmée par la Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002<sup>1</sup> rénovant l'action sociale et médico-sociale, s'impose pour tous les établissements sociaux et médico-sociaux avec une réactualisation obligatoire tous les cinq ans.

---

<sup>1</sup> Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale

Il s'inscrit également dans le cadre des recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS) orientées prioritairement vers l'accompagnement des personnes accompagnées. (Cf. les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) dédiées sur le site de l'HAS et sur notre Intranet).

Il est le fruit d'une réflexion pluridisciplinaire qui a veillé à intégrer :

- Les évolutions majeures du secteur ;
- L'environnement régional ;
- Les besoins et les attentes des personnes accompagnées accueillies dans l'établissement et de leurs proches.

## **METHODOLOGIE SUIVIE DANS LE CADRE DE LA DEMARCHE**

Afin d'engager la réflexion et la production du projet d'établissement, nous nous sommes appuyés sur trois éléments constitutifs :

- Recenser, évaluer, analyser les documents internes et externes qui font référence pour l'établissement ;
- Développer une réflexion interne collective avec les professionnels de l'établissement ;
- Faire appel à des compétences externes pour garantir le respect du cadre méthodologique retenu.

L'établissement a engagé cette démarche répondant à la fois au souci de la direction d'un cadrage de nos interventions et de nos fonctionnements, et au souhait de réinterroger nos pratiques professionnelles.

Sur cette base, nous avons structuré le travail de réécriture du projet d'établissement de l'ERSP-ESPO du Centre Belle Alliance en 4 parties :

- Présentation de l'établissement et de ses missions ;
- Le processus d'accompagnement et les prestations proposées ;
- L'organisation et le fonctionnement de l'ERSP-ESPO ;
- Les objectifs d'évolution, de progression et de développement.

# PARTIE 1 : PRESENTATION DE L'INSTITUTION, DE L'ETABLISSEMENT ET DE SES MISSIONS

## PRESENTATION DE BELLE ALLIANCE

### 1.1.1 Nos valeurs

Belle Alliance s'attache à amener les personnes accompagnées vers une autonomie certaine, et à faciliter leur insertion/réinsertion dans l'emploi qui leur correspond tout en étant conscient des réalités du marché de l'emploi.

Pour cela, Belle Alliance gère son activité selon les principes suivants :

- Respect des droits des personnes accompagnées :
  - o Droit au respect de leur vie privée, de leur dignité, de leur appartenance socio-culturelle et religieuse, de leur intimité et de leur sécurité,
  - o Droit au libre choix entre les prestations adaptées qui leur sont offertes,
  - o Droit à une prise en charge individualisée de qualité,
  - o Droit à la confidentialité des informations les concernant,
  - o Droit à l'information sur l'étendue de leurs droits, sur les prestations disponibles et les recours dont ils disposent,
  - o Droit à la participation, à la conception et à la mise en œuvre du projet qui les concerne,
  - o Droit d'accès à toute information ou document relatif à leur prise en charge.
- Concrétisation des finalités de l'action sociale et médico-sociale :
  - o Autonomie des personnes,
  - o Protection des personnes,
  - o Cohésion sociale,
  - o Exercice de la citoyenneté,
  - o Prévention des exclusions et correction de ses effets.

Nous défendons et prôtons des valeurs indispensables à la réussite de notre mission telle que l'égalité de traitement, la bientraitance<sup>2</sup>, la solidarité et l'équité. Dans ce cadre, l'autodétermination<sup>3</sup> devient un principe majeur qui déterminera l'accompagnement et l'organisation qui sera mise en place.

Les personnels de Belle Alliance s'engagent à travailler dans le respect des valeurs du service public que sont :

---

<sup>2</sup> Bientraitance : Belle Alliance lors de son séminaire dédié à la bientraitance de novembre 2021 a retenu une définition : « La bientraitance pour nous c'est » : le respect de l'autre, la bienveillance... Cf. Annexe Carte mentale Bientraitance

<sup>3</sup> Autodétermination : une fiche action sera dédiée et permettra de réfléchir à sa déclinaison à toutes les étapes de l'accompagnement



- L'égalité : accueillir toutes les personnes accompagnées quels que soient leur handicap, leurs conditions sociales et de résidence, et à les respecter dans leur globalité et leur singularité ;
- La continuité : offrir une continuité de service aux personnes accompagnées tout au long de l'année ;
- La transparence : permettre à toute personne accompagnée et toute personne extérieure d'être assurée à tout moment du bon fonctionnement des services ;
- L'accessibilité : s'attacher à simplifier et à clarifier les démarches pour les personnes accompagnées ;
- L'adaptation : s'adapter aux évolutions des lois, du cadre réglementaire et aux besoins des personnes accompagnées notamment par le biais de la formation continue ;
- La neutralité : veiller à ne porter aucun jugement, à rester impartial, et s'interdire de toute discrimination ;
- La confiance et la fiabilité : travailler au plus près des besoins des personnes accompagnées en leur assurant sécurité et qualité des prestations quels que soient les évolutions et les changements.

Tout agent à Belle Alliance se doit de défendre l'intérêt général, le sens du devoir et de l'engagement au bénéfice des personnes accompagnées et de leurs familles

### 1.1.2 Notre statut et nos missions

Le Centre Belle Alliance a le statut d'établissement médico-social public autonome de la commune de Groslay. Il s'adresse à des personnes reconnues « Travailleurs Handicapés » et remplit une mission de service public ayant pour objectifs :

- L'intégration professionnelle et/ou sociale durable des personnes orientées ;
- La contribution à la réalisation du projet de vie des personnes en situation de handicap psychique.

### 1.1.3 L'implantation, l'organisation et le financement

Le « Centre Belle Alliance » gère deux établissements répartis sur trois sites implantés à Groslay :

- L'Établissement et Service de Réadaptation Professionnelle (ESRP) dont les locaux se situent :
  - Au 8 rue Albert Molinier, lieu qui regroupe : les bureaux administratifs et des services supports, les différentes salles de formation de l'ESRP-ESPO, le Service Médico-Psycho-Social (MPS) et une partie des hébergements (34 places).
  - Au « Verger », 1er rue de la république, qui propose un second espace d'hébergement (10 places).
- Le Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes en Situation de Handicap psychique (SAMSAH) situé au 3 rue Jules Vincent.

Le site historique de Belle Alliance est situé en milieu urbain dans le centre-ville de Groslay en face de l'école maternelle Marie Laurencin.

De nombreux commerces et services de proximité sont présents dans l'environnement du centre et permettent aux personnes accompagnées et aux personnels d'y avoir accès facilement.



Localisation du site Belle Alliance

Il est desservi par la ligne de Transilien H (à environ 700 mètres) et deux lignes de Bus :



« Belle Alliance » est dirigé par une directrice nommée par le Ministre de la solidarité et de la santé. Il emploie 80 personnes qui relèvent du titre IV de la fonction publique hospitalière.

Il bénéficie des financements de :

L'assurance maladie pour le l'ESRP (Article L321-1 du Code de la Sécurité Sociale relative aux institutions médico-sociales de formation professionnelle des travailleurs handicapés)

L'assurance maladie et de l'aide sociale du département pour le SAMSAH.

Il s'inscrit d'autre part dans les programmes et schémas nationaux, régionaux et départementaux, et notamment le Programme Régional de Santé (PRS), le Schéma Régional d'Organisation Médico-Sociale (SROMS), et le PRogramme Interdépartemental d'ACcompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie (le PRIAC).

## 1.1.4 Les services transversaux, fonctions supports au service des établissements

### LA DIRECTION DU CENTRE

#### Le directeur

Les missions générales du directeur s'inscrivent dans les valeurs du service public et dans les politiques sociales, médico-sociales définies au plan national et territorial et dans une démarche de santé publique.

Le directeur est le responsable légal de l'établissement, des activités, du fonctionnement de ses structures et de la continuité de service. Il définit et fait évoluer le projet d'établissement.

Il met en œuvre la politique stratégique et opérationnelle de gestion des moyens humains et financiers de l'établissement pour répondre aux besoins des personnes accueillies ou accompagnées.

#### L'assistante de direction

Elle assiste le directeur afin d'optimiser la gestion de l'activité. Elle organise et coordonne les informations internes et externes liées au fonctionnement de la structure.

#### Le comité de direction

Il se compose des responsables de services : réadaptation professionnelle, SAMSAH, qualité et gestion des risques, ressources humaines, finances, technique/informatique et logistique (restauration et hygiène des locaux)

### LE SERVICE DE L'ACCUEIL

Le service de l'accueil est sous la responsabilité de l'assistante de direction. Il compte une hôtesse qui assure l'accueil physique et téléphonique et la gestion du courrier. Elle apporte également un soutien aux services admission et comptable notamment par l'enregistrement des factures et le suivi des orientations dans Viatrajectoire<sup>4</sup>.

### LE SERVICE DES ADMISSIONS

A l'ESRP, la secrétaire des admissions est sous la responsabilité hiérarchique du directeur. Elle suit les personnes accompagnées lors du pré-accueil, de la préadmission et de leur entrée. Elle enregistre les absences des stagiaires en lien avec les coordinateurs, le service Médico Psycho Social et le service en charge du suivi de l'activité. Elle instruit leurs dossiers de rémunération pour le compte de l'Agence de Services et de Paiement (ASP) en assurant un premier niveau d'information et d'intervention. Elle gère les sorties des personnes accompagnées en conformité avec les procédures de gestion des absences et autres sorties possibles.

---

4 Viatrajectoire : est un logiciel utilisé par les Agences Régionales de Santé et leurs Conseils Départementaux. C'est un outil de gestion sécurisé des demandes d'admission. Les annuaires nationaux associés à un moteur de recherche multicritères permettent une orientation sûre et simple des demandeurs.

Au SAMSAH, les admissions sont assumées par l'Agent médico-administrative dans le cadre du processus dédié.

Elles ont en commun : la tenue des tableaux de bord notamment celui de l'activité ; la mise à jour de Viatrajectoire ; la création du dossier administratif de la personne accompagnée.

### **LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES**

Le service est sous la responsabilité hiérarchique du directeur.

Deux agents assurent les missions de gestion du recrutement et des effectifs, des formations, des carrières, de la paie et du temps de travail.

### **LE SERVICE DES FINANCES ET DES ACHATS**

Ce service est encadré par un attaché d'administration hospitalière.

Le service des finances est composé de : comptable, régisseurs (principal et suppléant), gestionnaire des achats et des stocks, gestionnaire de l'activité de l'ESRP et des prises en charge des stagiaires.

### **LE SERVICE TECHNIQUE ET INFORMATIQUE**

Le service technique, encadré par un responsable, se charge :

- Des aller-retour gare/établissement (navette pour les stagiaires) ;
- Des travaux et de leur suivi dans le cadre de l'entretien courant des 3 sites et des marchés publics ;
- De la maintenance des véhicules et engins, des locaux et du matériel ;
- De la maintenance du parc informatique ;
- Des espaces verts ;
- Et de la sécurité des biens et des personnes.

Il bénéficie d'appuis techniques apportés par des prestataires extérieurs (informatique) et d'un ESAT<sup>5</sup> (entretien des véhicules, entretien des espaces verts).

### **LE SERVICE HOTELIER**

Le service hôtelier composé de la restauration et de l'hygiène des locaux est sous la responsabilité hiérarchique de l'assistante de direction.

Le service restauration, qui prépare les repas (une centaine de couverts) pour les personnes accompagnées et le personnel, est encadré par un chef gérant salarié. Il dispose de 2 agents (et de

---

<sup>5</sup> Etablissement et Service d'Aide par le Travail.

renfort en période COVID) dans l'objectif de rendre un service de qualité et d'optimiser l'organisation, la démarche HACCP<sup>6</sup> et les coûts.

L'activité du service hygiène des locaux intervenant sur les 3 sites (ESRP, Verger, SAMSAH), complétée par l'intervention des travailleurs hors les murs d'une Entreprise Adaptée sur le site de l'ESRP, est sous la responsabilité fonctionnelle d'un coordinateur.

### LE SERVICE QUALITE ET DE LA GESTION DES RISQUES

La responsable du service de gestion de la qualité et des risques et du projet d'établissement a le grade d'attaché d'administration hospitalière principal. Une assistante qualité et gestion des risques est venue renforcer le service.

Il a pour mission de :

- Définir, piloter et contrôler la mise en œuvre de la politique qualité et du plan d'amélioration continue de la qualité des établissements (ESRP et SAMSAH) ;
- Garantir la conformité aux référentiels par rapport aux exigences et aux réglementations en vigueur en relation avec les « clients » et les fournisseurs ;
- Définir et d'assurer le déploiement opérationnel de la gestion des risques et du programme de sécurité ;
- Garantir une veille réglementaire et d'en assurer la diffusion auprès des services et des professionnels concernés.

#### 1.1.5 Les orientations stratégiques de Belle Alliance, la dynamique du projet d'établissement et la démarche qualité

Le comité de direction de Belle Alliance a défini :

### DEUX GRANDS AXES STRATEGIQUES

Ils ont vocation à se déployer au sein de chacun des deux établissements, de façon transversale :

- **Maintenir la qualité de l'accompagnement** dans un cadre sécurisé par une politique renforcée de la qualité et de la gestion des risques :
  - o Intégration méthodes évaluation qualité des ESSMS<sup>7</sup> (référentiel HAS<sup>8</sup>)
  - o Règlement Général sur la Protection des Données ; Cyber-sécurité
  - o Virage numérique (SII)

---

<sup>6</sup> Hazard Analysis Critical Control Point qui se traduit en français par Analyse des dangers et points critiques pour leur maîtrise et qui correspond à une méthode en lien avec la sécurité alimentaire.

<sup>7</sup> Etablissement et Service Social ou Médico-Social

<sup>8</sup> Haute Autorité de Santé

- **Définir la politique des ressources humaines** sur la base de la bientraitance, de l'éthique, dans un cadre de qualité de vie au travail, de partage de valeurs communes et de la prise en compte de exigences du niveau d'activité, des contraintes financières et de la gestion des paradoxes.

### **DES AXES STRATEGIQUES SPECIFIQUES A CHACUN DES ETABLISSEMENTS, SOIT POUR L'ESRP**

- **Poursuivre l'adaptation des projets d'accompagnement aux besoins et attentes individuelles des personnes accompagnées :**
  - o Organiser une offre modulaire : mise en place d'une plateforme de prestations
  - o Mettre en œuvre le décret ESRP-ESPO
  - o S'approprier la nomenclature Sérafin-Ph afin de mieux articuler l'identification des besoins de la personne et les prestations proposées
  - o Favoriser l'autodétermination
  - o Mettre en place le dispositif autisme
- **Assurer la sécurité et la continuité des parcours des personnes accompagnées :**
  - o Prévenir les risques de rupture par le repérage de l'accès aux soins,
  - o Améliorer les articulations SAMSAH/ESRP/Territoire,
  - o Définir et déployer les missions de coordonnateur de parcours
- **Poursuivre la visibilité et l'ancrage sur le territoire par le développement du partenariat :**
  - o Développer la « fonction appui, ressources, conseils médico-psycho-sociaux » auprès des partenaires de droit commun,
  - o Travailler sur la mise en place d'une « plateforme d'évaluation commune » avec les structures du territoire et la MDPH<sup>9</sup>.

### **METHODOLOGIE, DYNAMIQUE DU PROJET D'ETABLISSEMENT ET DEMARCHE QUALITE**

L'écriture de ce projet d'établissement est le fruit des échanges et des réflexions menées par l'équipe du SAMSAH. En amont, un Comité de Pilotage constitué par la Directrice de Belle Alliance, des responsables de l'ESRP et du SAMSAH, et de la responsable du service qualité et gestion des risques, a défini et validé la méthodologie et les orientations stratégiques de l'établissement.

Ce projet a été présenté au groupe d'expression pour consultation puis, pour approbation, au Conseil d'administration en date du 15 décembre 2022.

Le travail engagé, dans une dynamique de co-construction, s'est attaché à développer des réponses adaptées aux besoins des personnes accompagnées au sein de l'établissement.

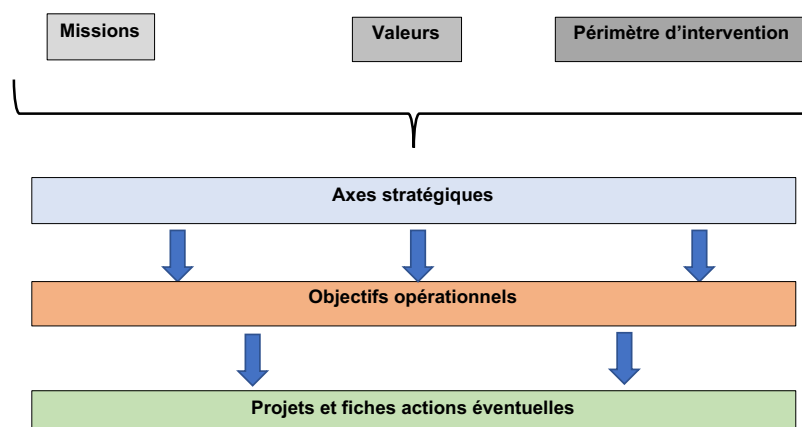
---

<sup>9</sup> Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

Il présente les actions menées et l'accompagnement proposé aux personnes accompagnées. Au-delà, il s'inscrit dans une dimension prospective visant à adapter en permanence nos dispositifs d'accompagnement aux nouveaux besoins des personnes, aux enjeux, aux orientations du secteur médico-social, ...

En ce sens, il participe à la recherche de l'amélioration continue de la qualité de nos prestations de service.

### Schéma simplifié : démarche projet et qualité



## CONTEXTE D'INTERVENTION ET ENVIRONNEMENT DE L'ESRP

### 1.1.6 Le CPOM

Belle Alliance va signer avec l'ARS le CPOM 2023-2027<sup>10</sup>. Ce contrat est l'outil privilégié de la mise en œuvre du schéma régional d'organisation médico-sociale établi également pour une durée de 5 ans.

Après un diagnostic partagé mettant en évidence les forces et les faiblesses de l'établissement, le contrat a déterminé des objectifs, des engagements et des indicateurs de suivi.

### 1.1.7 Le Projet Régional de Santé (P.R.S.)

Belle Alliance répond aux politiques territoriales, par la signature du CPOM avec l'Agence Régionale de Santé, notamment par la mise en œuvre du plan d'action tel que défini dans le contrat. Un maillage territorial, permet l'absence de rupture de parcours par une forte implication dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap et l'inclusion de ces personnes.

<sup>10</sup> CPOM 2023-2027 : à disposition sur l'intranet de l'établissement

Le PRS 2018-2022 présente des objectifs dont certains nous intéressent plus particulièrement :

- **Objectif 1** : Déployer sur les cinq départements la Réponse Accompagnées Pour Tous (R.A.P.T).
- **Objectif 2** : Améliorer l'effectivité de l'accès à la prévention et aux soins des personnes en situation de handicap
- **Objectif 3** : Soutenir et accompagner les aidants de personnes en situation de handicap et promouvoir la pair-aidance.
- **Objectif 4** : Adapter et/ou développer l'offre d'accompagnement en établissements aux besoins des personnes en situation de handicap.
- **Objectif 5** : Soutenir le choix des adultes en situation de handicap de vivre en milieu ordinaire.

Outre ces orientations, nous nous inscrivons dans la démarche « **Territoires 100% Inclusifs** » qui vise à améliorer la participation et la coordination de tous les acteurs engagés dans le parcours de vie d'une personne handicapée – école, entreprise, loisirs... – pour lutter contre les ruptures de parcours. Ceci afin de permettre de mieux identifier les conditions de réussite, les bonnes pratiques et les freins à la réalisation de la société inclusive.

### 1.1.8 Les étapes de la réforme tarifaire SERAFIN-PH<sup>11</sup>

« La Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et la CNSA conduisent, depuis fin 2014, les travaux nécessaires à la réforme de la tarification des établissements et services qui accueillent et accompagnent les personnes handicapées en France. L'objectif du projet SERAFIN-PH (services et établissements : réforme pour une adéquation des financements aux parcours des personnes handicapées) est de proposer un nouveau dispositif d'allocation de ressources à ces établissements et services.

#### OBJECTIFS, CALENDRIER ET HISTORIQUE DU PROJET SERAFIN-PH

Le projet SERAFIN-PH vise à revoir la façon de concevoir les budgets des établissements et services accompagnant les personnes en situation de handicap. Il se déroule sur plusieurs années. Il est organisé en 3 étapes.

#### LA FEUILLE DE ROUTE 2021-2022

Le comité stratégique du 8 décembre 2020 a validé les travaux conduits en 2020 et a défini la feuille de route 2021-2022. L'année 2021 permettra de poursuivre les travaux d'approfondissement du nouveau modèle tarifaire, en travaillant sur des premières mesures pour 2022 et en préparant l'expérimentation à blanc du pré-modèle tarifaire qui débutera en 2022. Parallèlement, dans le

---

<sup>11</sup> Sources : extrait du Site de CNSA au 03 octobre 2021



cadre de l'outillage de la transformation de l'offre médico-sociale et au-delà de la réforme tarifaire, l'équipe SERAFIN-PH mettra à disposition des acteurs un kit pédagogique sur l'utilisation qualitative des nomenclatures des besoins et des prestations.

### **LES TRAVAUX SUR LE MODELE DE FINANCEMENT**

La construction du nouveau modèle de financement des établissements et services médico-sociaux pour personnes handicapées est un processus long qui devrait aboutir en 2024. Ce nouveau modèle doit permettre d'objectiver l'allocation de ressources aux établissements et services médico-sociaux et d'en garantir l'équité. Il vise à soutenir la transformation de l'offre médico-sociale dans le cadre d'une société plus inclusive.

### **LES ENQUETES ET ETUDES DE COÛTS**

Les travaux sur la connaissance des coûts sont indispensables à la construction du nouveau modèle tarifaire des établissements et services.

### **LES NOMENCLATURES DES BESOINS ET DES PRESTATIONS**

Les nomenclatures des besoins et des prestations contribuent à mieux décrire les besoins des personnes en situation de handicap et les réponses apportées par les établissements et services médico-sociaux. Elles permettent, par un langage commun à tous les acteurs, de personnaliser l'accompagnement dans un cadre partenarial et modulaire.

### **LES PERSONNES HANDICAPEES ET LA REFORME SERAFIN-PH**

Le futur modèle tarifaire des établissements et services médico-sociaux concernera les personnes en situation de handicap et leur entourage. L'équipe projet SERAFIN-PH les associe donc aux différentes étapes des travaux, aussi dans un souci de lisibilité et de compréhension de la réforme. »

#### **Les perspectives, axes d'amélioration et d'évolution**

La démarche retenue à Belle Alliance pour l'adaptation de serafin-ph de nos prestations est la suivante :

- Séminaire de sensibilisation à l'ensemble du personnel
- Détermination d'un groupe de travail pilote avec feuille de route
- Accompagnement par un consultant afin d'adapter nos prestations aux grilles serafin-ph et rendre notre institution serafin-compatible.

Cette perspective donnera lieu à une fiche action.

### 1.1.9 Le cadre juridique et réglementaire

Le présent projet d'établissement est mis en œuvre pour une durée de 5 ans en conformité avec la législation en vigueur et les recommandations des bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé.

Les créations des ESRP sont soumises à l'autorisation de l'Etat, ils appartiennent aux catégories d'établissements autorisées à dispenser une rééducation professionnelle aux travailleurs handicapés, sur orientation de la MDPH.

Pour faciliter la lecture du projet d'établissement, les principaux éléments relatifs au cadre juridique et réglementaire se trouvent détaillés et commentés en annexes.

Nous allons cependant consacrer un chapitre au décret paru en octobre 2020

#### LE DECRET ESRP-ESPO12

Le décret ESRP-ESPO paru en octobre 2020, redéfinit les missions des Etablissements et Services de PréOrientation (ESPO) et de Réadaptation Professionnelle d'une manière dynamique et dans une logique de parcours sans rupture allant de la résolution de problèmes qui freinent l'accès au monde du travail jusqu'à la mise en œuvre du projet professionnel et l'accompagnement dans l'emploi. Les objectifs du décret sont, dans la perspective d'une société plus inclusive :

- De mettre l'expertise des ESRP et ESPO à disposition des organismes de formation et d'insertion de leurs territoires
- De proposer des dispositifs ouverts sur l'extérieur
- Des parcours cohérents sans rupture
- Des prestations souples et modulables
- Des réponses de proximité
- Une meilleure réponse aux besoins des personnes,

Parmi les évolutions du décret, nous pouvons noter en substance :

- Une fonction d'appui-ressources des ESPO-ESRP sur leur territoire ;
- Une ouverture de leurs offres à de "nouveaux" publics : les jeunes dès 16 ans dans les IME, les travailleurs d'EA ou d'ESAT. **Il est important de noter que le centre Belle Alliance accueille des jeunes depuis 2003 au sein de son dispositif d'Education Professionnelle (DEP).**
- Une intervention plus en amont à des publics sans notification comme les salariés ou agents de la fonction publique en risque d'inaptitude ;
- Une redéfinition de leurs modalités d'accompagnement.

---

<sup>12</sup> Décret n°2020-1216 du 2 octobre 2020 relatif aux missions et aux conditions d'organisation et de fonctionnement des établissements et services de pré orientation et de réadaptation professionnelle pour les personnes handicapées.

Ce dernier point implique notamment d'adapter le rythme et l'intensité des prestations aux besoins et possibilités des personnes accompagnées : du temps partiel au temps complet, du mode séquentiel au mode discontinu, de l'étalement des prestations dans le temps au positionnement optimisé des stages en entreprises.

## Les perspectives

A la suite de la parution du décret, un groupe de travail départemental<sup>13</sup> réfléchit actuellement sur l'opportunité de mettre en place une plateforme d'évaluation commune. L'objectif principal de cette plateforme sera :

- De mener des évaluations préliminaires médico-psycho-sociale ou à caractère professionnel de courte durée :
  - o Pour des DETH ou des salariés/agents en risque d'inaptitude à leurs postes D'aider les MDPH dans leur prise de décision d'orientation.
  - o Afin d'éclairer sur les potentialités des personnes à suivre une formation ou à se reconverter dans un nouveau métier
- D'aider les MDPH dans leur prise de décisions d'orientation

### L'AGREMENT ET LA CAPACITE D'ACCUEIL

L'ESRP Belle Alliance est financé au regard d'une capacité d'accueil autorisée de 132 stagiaires, dont 44 places en hébergement réparties entre :

- « Le Château », au 8 rue Albert Molinier (34 places).
- « Le Verger » (en ville), au 1er rue de la république (10 places)

#### 1.1.10 Les missions et objectifs généraux<sup>14</sup>

Les établissements et les services de préorientation et de réadaptation professionnelle ont pour vocation, dans le cadre d'un accompagnement médico-psycho-social et professionnel, la réalisation des missions visées aux articles D. 312-161-26 et D. 312-161-31 du décret N° 2020-1216 du 2 octobre 2020 relatif aux missions et conditions d'organisation et de fonctionnement des ESPO-ESRP.

Ils accompagnent les travailleurs, quel que soit leur statut et leur profession, ou les personnes en recherche d'emploi, à partir de l'âge de seize ans et quel que soit leur handicap, et reconnus handicapés ou en cours de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé ou en risque d'inaptitude à leur poste ou leurs fonctions et qui ont un besoin d'accompagnement médico-psycho-social et professionnel.

---

<sup>13</sup> Groupe de travail constitué des ESRP/ESPO du Val d'Oise, de la MDPH, du SPE (Service public de l'emploi Pôle emploi/Cap Emploi, Mission locale) et de la CRAMIF

<sup>14</sup> Extraits du décret ESRP/ESPO

A ce titre, les établissements et les services de préorientation et de réadaptation professionnelle contribuent à l'orientation professionnelle, à la détermination et à la réalisation du projet professionnel des personnes handicapées au moyen d'actions de formation préparatoires, certifiantes, qualifiantes ou diplômantes et des accompagnements médico-psycho-sociaux et à caractère professionnel vers et dans l'emploi, en organisant et mettant en œuvre tout ou partie des prestations.

**Les principales missions de l'ESRP-ESPO Belle Alliance** consistent à (comme précisé dans le décret et dans sa perspective) :

- Informer les personnes handicapées ou les professionnels sur les prestations de Préorientation et/ou de réadaptation professionnelle ;
- Informer et sensibiliser les organismes de formation sur les spécificités de la formation des personnes handicapées ;
- Réaliser des évaluations préliminaires médico-psycho-sociales ou à caractère professionnel de courte durée, sur demande d'une maison départementale des personnes handicapées ou sur demande afin de déterminer si la personne handicapée peut bénéficier de prestations de préorientation professionnelle ;
- Procéder sur demande d'un employeur public ou privé à des évaluations professionnelles concernant des agents publics ou des salariés exposés à un risque d'inaptitude à leur poste ou à leurs fonctions ;
- Assurer des prestations d'accompagnement médico-psycho-social et de formation pour des travailleurs handicapés en contrats de formation en alternance ;
- Assurer des prestations d'accompagnement médico-psycho-social et de formation pour des personnes accueillies ;
- Assurer des prestations d'accompagnement médico-psycho-social et de formation pour des travailleurs handicapés accueillis en établissements ou services d'aide par le travail, notamment pour la mise en œuvre d'un projet professionnel d'insertion en milieu ordinaire de travail ;
- Accompagner les personnes handicapées en vue de la validation de leur projet professionnel et les préparer à accéder à une formation ou à un emploi, notamment par des actions de consolidation des savoirs de base spécifiques à la formation certifiante, qualifiante ou diplômante envisagée, ou à acquérir les prérequis professionnels correspondant à l'emploi ou l'activité recherchée ;
- Assurer des formations permettant aux intéressés l'acquisition de tout ou partie d'une qualification professionnelle ou d'un diplôme ou titre à finalité professionnelle ;
- Mettre en œuvre des accompagnements pédagogiques et médico-psycho-sociaux adaptées aux besoins de chaque personne ;
- Accompagner les personnes vers et dans l'emploi par un soutien adapté de nature à favoriser l'accès ou le maintien en emploi, y compris le cas échéant en emploi accompagné.
- Apporter son concours aux équipes pluridisciplinaires qui en font la demande.

## EN TERMES DE PRE-ORIENTATION, D'ORIENTATION<sup>15</sup>

Les centres proposent des stages pour affiner un projet professionnel et faciliter l'insertion professionnelle des personnes accompagnées.

Ils étudient avec la personne en situation de handicap une orientation professionnelle adaptée en tenant compte de son état de santé.

Pendant le stage de pré orientation, la personne a le statut de stagiaire.

Elle bénéficie d'un accompagnement individualisé assuré par un formateur référent. Ce formateur peut proposer des mises en situation au sein d'ateliers professionnels afin d'évaluer les capacités de la personne en situation de handicap au regard du projet professionnel envisagé. Le stage de pré orientation est d'une durée comprise entre 8 et 12 semaines.

À l'issue du stage, les centres adressent un bilan professionnel et médical à la MDPH ainsi qu'à la personne qui a suivi le stage. Selon les résultats, cette dernière peut se voir proposer :

- Un emploi dans une entreprise du milieu ordinaire ;
- Un emploi dans une entreprise adaptée ;
- Un emploi dans un établissement et service d'aide par le travail (ESAT) ;
- Une formation complémentaire, dans le droit commun ou dans un Centre de Réadaptation Professionnelle.

## EN TERMES DE REINSERTION<sup>16</sup>

Les Centres facilitent la réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs handicapés vers le milieu ordinaire de travail ou vers le milieu protégé. Ils leur assurent une formation qualifiante.

Les formations proposées (pré qualifiante ou qualifiante) sont d'une durée variable comprise entre 3 et 20 mois.

L'objectif est de permettre à la personne handicapée de retourner dans le monde professionnel avec de nouvelles compétences.

Les ESRP constituent un dispositif qui s'adresse à toute personne handicapée, qui, à l'issue d'un accident, d'un accident du travail, d'une maladie ou d'une maladie professionnelle a perdu la possibilité d'exercer sa profession.

La personne handicapée qui suit un stage de rééducation professionnelle a le statut de stagiaire de la formation professionnelle, et à ce titre, est rémunérée pendant sa formation.

---

<sup>15</sup> Missions correspondant aux anciens CPO (Centres de Pré-Orientation)

<sup>16</sup> Missions correspondant aux anciens CRP (Centres de Réinsertion Professionnelles)

## Axes d'amélioration et d'évolution :

Le décret ESRP du 2 octobre 2020 nous invite :

- À aller au-delà de la remise du bilan professionnel et médical en proposant un suivi individuel du projet jusqu'à l'emploi accompagné.
- A engager une réflexion afin d'être en capacité d'adapter les modalités et l'organisation des formations au rythme de la personne : accueil séquentiel, offre modulaire de formations, etc.

### L'ACCOMPAGNEMENT ET LES DISPOSITIFS DE FORMATION

L'ESRP accueille et accompagne les stagiaires, tout au long de l'année :

- Dans leur globalité ;
- Par un suivi individuel et personnalisé ;
- Sur le plan pédagogique, médical, social, psychologique et en termes de réinsertion dans le monde du travail.

L'offre de service concerne plusieurs dispositifs et formations :

#### En pré-qualifiant

- La pré-orientation,
- Le DEP, Dispositif d'Education Professionnelle réservé au 16-25 ans,
- Le FLE, Français Langue Etrangère,
- Le MDPP et la RAN, Module Différentiel Préparatoire Personnalisé et la Remise à Niveau,
- Le préparatoire Conducteur de transport en commun sur route.

#### En Qualifiant (titres professionnels du Ministère du travail)

- EAA, Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil,
- SA, Secrétaire Assistant(e),
- TAI, Technicien(ne) d'Assistance en Informatique,
- CTCR, Conducteur de transport en commun sur route.

#### Les accompagnements transversaux et complémentaires

En complémentarité aux formations dispensées, le Centre dispose :

- D'un service Médico-Psycho-Social (MPS)
- D'une Unité de Soutien à l'Insertion (USI)

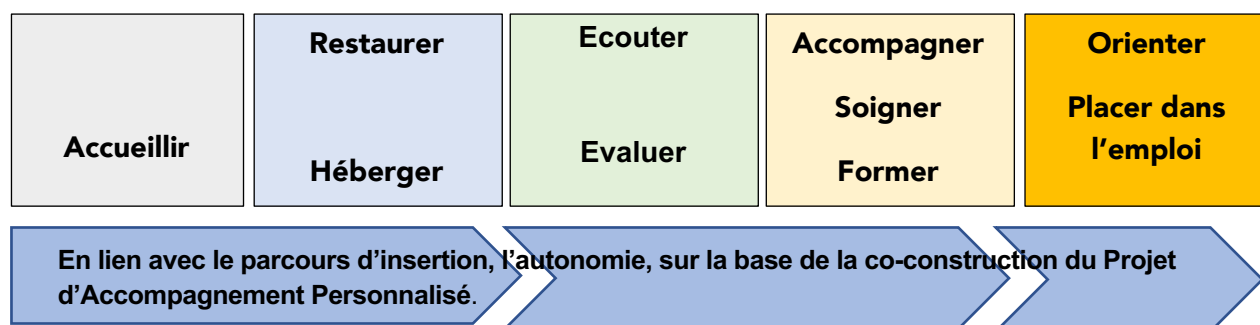
Et propose :

- Un service Restauration,

- Des places d'hébergement.

### 1.1.11 L'approche et la philosophie d'action défendues par l'équipe pluridisciplinaire de l'ESRP

Au-delà des missions définies dans les autorisations de fonctionnement et en complémentarité avec ces dernières, **l'équipe de l'ESRP a souhaité mettre en lumière un certain nombre de valeurs, modalités d'accompagnement, mots clés, ...** Cette liste n'est ni exhaustive, ni hiérarchisée.



#### LES VALEURS ET PRINCIPES DEFENDUS PAR L'EQUIPE

- L'accompagnement global, en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions (accompagnement global vers l'insertion, bien sûr, mais aussi la santé et les soins, la vie sociale, ...).
- L'équipe s'attache également à prendre en compte les éventuelles fragilités de la personne et place son rythme et ses besoins au cœur de la relation d'aide et du parcours. La personne reste donc acteur de son parcours et projet.
- La reconstruction : beaucoup de personnes ont besoin de temps pour se reconstruire (après un accident, le « choc » de l'apparition du handicap, ...). Besoin de valorisation et d'écoute.

#### LES PRESTATIONS ET MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

- « Le centre est un tremplin vers la réinsertion pour des personnes ayant subi un accident de la vie »,
- « Nous avons un double enjeu : l'insertion professionnelle en tant que telle mais aussi la situation de handicap et la recherche d'un poste adapté »,
- « Les stages professionnels, l'alternance participent au travail d'accompagnement de la personne, jusqu'à la prise de poste. »
- « La revalorisation et la reconstruction sont aussi des thèmes importants dans notre accompagnement. Une grande partie des personnes ont souffert du handicap, parfois depuis leur naissance, d'autres suite à un accident de la vie. Ceci demande de l'écoute et du temps »,
- « Pour certains stagiaires, il s'agit d'une reconversion professionnelle. Ceci suppose d'avoir reconnu son handicap, accepté son handicap, de faire le deuil de son ancien métier, de trouver de nouvelles aspirations pour aboutir à un nouveau projet réaliste et réalisable. »

- « Ceci passe également par une reconstruction psychique, sur du long terme. Savoir que c'est possible de se reconstruire malgré le métier perdu, le changement dans sa vie, ... »
- « En cela, il s'agit bien d'un accompagnement global qui va bien au-delà du professionnel. Le soin prend une place importante, tant sur le plan physique que psychologique. Les formateurs doivent forcément intégrer cette dimension, il ne s'agit pas uniquement de transmettre des connaissances mais aussi être à l'écoute et s'adapter aux difficultés de la personne. C'est la force de l'équipe pluridisciplinaire : formateurs, service médico-psycho-social, ... »

## PRESENTATION DE L'ÉQUIPE DE LA READAPTATION PROFESSIONNELLE

### 1.1.12 L'équipe médico-psycho-sociale et pédagogique

La réadaptation professionnelle se compose :

- De l'équipe pédagogique répartie en (3) trois pôles correspondants aux 3 dispositifs du service (pôle projet, pôle remise à niveau, pôle des formations qualifiantes). Chacun des pôles est placé sous la responsabilité opérationnelle d'un coordinateur pédagogique :
  - o Le pôle projet est composé de 3 chargés d'insertion professionnelle et d'une éducatrice spécialisée ;
  - o Le pôle remise à niveau d'une formatrice de français, d'un formateur en mathématiques et bureautique et de deux formatrices en français langue étrangère ;
  - o Le pôle des formations qualifiantes de 3 formatrices en tertiaire administratif et d'un formateur en informatique.
  - o Une unité de soutien et d'insertion vient en appui à l'insertion professionnelle à l'ensemble des dispositifs du centre. Elle est composée d'un chargé d'insertion professionnelle et d'une chargée de partenariat entreprises.
- De l'équipe médico-psycho-sociale (MPS) qui comprend un médecin généraliste (sous l'autorité du directeur d'établissement), deux (2) infirmières (dont l'une est coordinatrice du pôle MPS), deux (2) psychologues cliniciennes, deux (2) travailleurs sociaux (ASS, CESF), un neuropsychologue et des professionnels vacataires : ergothérapeute, neuropsychologue, sophrologue...

D'autres professionnels relevant du champ médico-social interviennent sur des ateliers de théâtre, de confiance en soi ou de sport santé.

Un détail plus exhaustif de l'accompagnement proposé par le service est relaté dans la partie 2-2 du projet d'établissement.

### 1.1.13 Les responsables de l'équipe médico-psycho-sociale et pédagogique

## LE RESPONSABLE DE LA READAPTATION PROFESSIONNELLE ET DE L'HEBERGEMENT



Sous l'autorité du directeur d'établissement et dans le cadre d'un projet défini, il pilote, planifie et contrôle l'activité de l'ensemble du service de réadaptation professionnelle.

Les équipes pédagogique, sociale ainsi que celle de l'hébergement sont placées sous sa responsabilité hiérarchique ; celle médico-psychologique sous sa responsabilité fonctionnelle.

### **LA RESPONSABLE DE L'EQUIPE PARAMEDICALE**

Sous l'autorité du directeur d'établissement, en relation avec le responsable de la réadaptation professionnelle et dans le cadre d'un projet défini, elle supervise et contrôle l'activité du service médico-psychologique. L'équipe paramédicale est placée sous sa responsabilité hiérarchique ; celle sociale sous sa responsabilité fonctionnelle.

## **INFRASTRUCTURE**

### **1.1.14 Les locaux de l'ESRP et son environnement**

Outre une partie des hébergements située au « Verger »<sup>17</sup>, les activités de l'ESRP sont regroupées sur le Site principal de Belle alliance, au 8 rue Albert Molinier à Groslay.

Dans une large majorité de situations, les premiers contacts, tant auprès des usagers, des familles que des partenaires se déroulent sur ce Site.

Il est implanté sur une propriété de plus de 3,5 hectares, arborée et très bien entretenue. Les façades des différents bâtiments sont en bon état, l'ensemble du site offrant un cadre de vie agréable et accueillant. Le terrain est clôturé et l'accès sécurisé (barrière automatique et portail fermé le soir, site sous vidéo-surveillance). Plusieurs places de stationnement permettent aux visiteurs, stagiaires et professionnels de se garer facilement en toute sécurité.

A l'entrée, un espace d'accueil permet de recevoir les visiteurs et de les orienter (renseignements, remise de badges et place de stationnement, ...).

Le principal bâtiment, dénommé « le château », est une grande bâtisse en brique rouge, demeure de style Louis XIII, dont la construction date du milieu du 19<sup>e</sup> siècle.

Cette ancienne maison bourgeoise regroupe aujourd'hui, sur ses 3 étages :

- L'espace restauration,
- La cuisine,
- 34 places d'hébergement,
- 1 salle détente
- 1 salle de réunion

---

<sup>17</sup> Cf Chapitre 1.1.3, « Implantation » page 6

Un ascenseur permet l'accès aux étages pour les personnes à mobilité réduite.

Les autres activités sont regroupées dans différents bâtiments répartis sur la propriété :

- Les bureaux administratifs
- Le Service Médico-Psycho-Social (MPS),
- L'Unité de Soutien à l'Insertion (USI)
- L'infirmierie,
- Le Dispositif d'Education Professionnelle (DEP)
- L'ensemble des salles de formation (soit, au total, 11 salles équipées),
- Plusieurs sanitaires,
- Des espaces logistiques et techniques (lingerie, ...).

L'accès aux différents lieux s'effectue par de petites allées goudronnées, l'ensemble du Site étant fléché et les différents locaux identifiés. Les salles de formation, par exemple, portent toutes un nom en référence à l'histoire du lieu (salle « Bon accueil<sup>18</sup>») ou à des personnages célèbres (Einstein, Henderson, ...) en lien avec la première formation dispensée dans la salle.

## PUBLICS ACCUEILLIS

### 1.1.15 Le profil des personnes prises en charge et données statistiques

#### DESCRIPTION GENERALE

Le public accompagné à l'ESRP est constitué de personnes de 16 à 60 ans dont le handicap et ses effets aux plans social, psychologique, professionnel et de santé nécessitent une pédagogie et un accompagnement médico-social personnalisés.

Les personnes accueillies présentent essentiellement un handicap physique et/ou des séquelles de maladies, le public connaissant une évolution vers d'autres handicaps<sup>19</sup>.

#### Quelle définition du handicap ?

Le handicap, selon la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005<sup>20</sup> :  
« Constitue un handicap au sens de la présente Loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidante ».

---

<sup>18</sup> Nom de la première maison construite sur le Site en 1849, détruite lors de la seconde guerre mondiale

<sup>19</sup> Cf détails page 22

<sup>20</sup> Loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »

## La définition de la Santé par l'OMS

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit la santé comme « un état complet de bien-être physique, mental et social, [qui] ne constitue pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. » La santé est ainsi prise en compte dans sa globalité. Elle est associée à la notion de bien-être.<sup>21</sup>

### PUBLIC IDENTIFIE

Les personnes admises à l'ESRP ont obtenu la Reconnaissance en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH) par la CDAPH22 :

« Est considérée comme travailleur handicapé au sens de la présente section toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite à l'altération d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielle, mentale ou psychique. » (Article L5213-1 du Code du travail issu de la Loi du 11 février 2005).

### Le public associé

Le public associé est constitué de parent, conjoint ou compagnon, membre de la famille, ami ou encore une personne ressource, non professionnelle, désignée par l'utilisateur.

### Quelques chiffres clés<sup>23</sup>

#### Age et répartition par sexe des personnes accueillies en 2021

L'âge moyen des personnes accueillies en 2021, tout dispositif confondu, était de : 43 ans.

Les dispositifs recevant les personnes les plus âgées sont :

- Le FLE (Français Langue Etrangère) avec un âge moyen de 49 ans,
- EAA, (Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil), 48 ans,
- MDPP (Module Différentiel Préparatoire Personnalisé), 47 ans.

Logiquement, les plus jeunes sont accueillis sur le dispositif DEP (Dispositif d'Education Professionnelle), ce dernier étant réservé aux stagiaires âgés de 16 à 25 ans. L'âge moyen des personnes reçues sur cette formation était de 21 ans en 2021.

Sur l'ensemble des formations, l'établissement a accueilli en 2021 50 % de femmes et 50 % d'hommes. Nous notons que l'écart entre les deux genres se resserrent d'année en année (ex : 54 % d'hommes en 2018), pour atteindre une parité hommes femmes quasi parfaite.

---

<sup>21</sup> Source : Haute Autorité de Santé

<sup>22</sup> Commission des Droites et de l'Autonomie des Personnes Handicapées.

<sup>23</sup> Les chiffres correspondent aux personnes accompagnées au 31 décembre 2021 (signature DIPEC)

## La provenance géographique

Département Domiciliation	Nombre de personnes				
	2021	2020	2019	2018	2017
95	156	118	134	131	139
60	63	73	115	141	123
IDF	20	18	15	21	21
Province	3	2	3	6	16
DOM TOM	0	0	5	7	11
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>211</b>	<b>272</b>	<b>306</b>	<b>310</b>

Le recrutement des stagiaires est national.

Nous notons une baisse significative des stagiaires provenant du département de l'Oise, ces derniers ne représentant plus qu'à peine un tiers des effectifs.

Les stagiaires issus du Val d'Oise représentent quant à eux 64 % de l'effectif total.

Ces différentes données confirment que l'ESRP Belle Alliance est bien ancré sur son territoire et est par ailleurs bien identifié par les orienteurs.<sup>24</sup>

## La situation au regard du logement

Lieux de vie	Nombre de personnes				
	2021	2020	2019	2018	2017
Logement personnel : propriétaire et locataire	197	140	216	240	227
Hébergé	41	60	51	56	75
En famille d'accueil	1	0	0	0	0
Hôtel – Hôtel social	0	0	3	1	1
Foyer Jeunes Travailleurs	2	0	0	1	1
Autres : sans domicile, etc.	1	0	2	8	6
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>211</b>	<b>272</b>	<b>306</b>	<b>310</b>

## La situation relative à l'emploi

La situation relative à l'emploi permettant de discerner les stagiaires avec ou sans activité, en recherche d'emploi en milieu ordinaire ou protégé, en retraite au moment de leur entrée n'est pas recueillie dans la base de données.

En revanche, nous disposons de la durée d'inactivité avant l'intégration d'une formation au sein de notre établissement.

---

<sup>24</sup> La baisse des effectifs en 2020 s'explique en grande partie par la crise sanitaire du Covid 19.

Celle-ci est présentée en fonction des secteurs de formation : pré-orientation, pré-qualifiant, qualifiant

En élaboration de projet (Pré-orientation et Dispositif d'Education professionnelle – 16-25 ans)

Durée d'inactivité En nombre et pourcentage	DEP + PREO			
	2021	2020	2019	2018
En emploi	3 ; 3%	0	1 ; 1%	6 ; 4%
Sans emploi depuis moins de 1 an	14 ; 10%	0	13 ; 12%	17 ; 12%
Sans emploi depuis 1 à 2 ans	28 ; 21%	0	11 ; 10%	28 ; 19%
Sans emploi depuis 2 ans ou plus	<b>75 ; 56%</b>	0	37 ; 33%	<b>50 ; 34%</b>
N'a jamais travaillé	13 ; 10%	<b>40 ; 100%</b>	<b>49 ; 44%</b>	45 ; 31 %
<b>TOTAL</b>	<b>133 ; 100%</b>	<b>40 ; 100%</b>	<b>111 ; 100%</b>	<b>146 ; 100%</b>

En pré-qualifiant (Module Différentiel Préparatoire Personnalisé et Français Langue Etrangère)

Durée d'inactivité En nombre et pourcentage	PREQUALIFIANT			
	2021	2020	2019	2018
En emploi	0	1 ; 1%	3 ; 4%	5 ; 6%
Sans emploi depuis moins de 1 an	18 ; 10%	4 ; 4%	7 ; 8%	8 ; 9%
Sans emploi depuis 1 à 2 ans	26 ; 15%	14 ; 14%	19 ; 24%	20 ; 22%
Sans emploi depuis 2 ans ou plus	<b>89 ; 50%</b>	<b>70 ; 71%</b>	<b>39 ; 49%</b>	<b>45 ; 51%</b>
N'a jamais travaillé	44 ; 25%	9 ; 10%	12 ; 15%	11 ; 12%
<b>TOTAL</b>	<b>177 ; 100%</b>	<b>98 ; 100%</b>	<b>80 ; 100%</b>	<b>89 ; 100%</b>

En qualifiant (Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil, Secrétaire Assistant(e), Technicien(ne) d'Assistance en Informatique, Conducteur de transport en commun)

Durée d'inactivité En nombre et pourcentage	QUALIFIANT			
	2021	2020	2019	2018
En emploi	3 ; 5%	5 ; 7%	5 ; 6%	4 ; 6%
Sans emploi depuis moins de 1 an	6 ; 9%	8 ; 11%	9 ; 11%	12 ; 17%
Sans emploi depuis 1 à 2 ans	15 ; 23%	<b>26 ; 36%</b>	24 ; 30%	12 ; 17%
Sans emploi depuis 2 ans ou plus	<b>32 ; 49%</b>	25 ; 34%	<b>31 ; 38%</b>	<b>34 ; 48%</b>
N'a jamais travaillé	9 ; 14%	9 ; 12%	12 ; 15%	9 ; 12%
<b>TOTAL</b>	<b>65 ; 100%</b>	<b>73 ; 100%</b>	<b>81 ; 100%</b>	<b>71 ; 100%</b>

Soit, globalement et tous dispositifs confondus, une majorité de stagiaires sans activité depuis 2 ans ou plus (ou n'ayant jamais travaillé, notamment parmi les plus jeunes du dispositif DEP).

Bien souvent, cette longue période d'inactivité les expose à la pauvreté et à des risques de désocialisation (perte de repères et de confiance en soi, relations sociales perturbées, difficultés d'accès aux soins, ...).

## Les types de déficiences

Types de déficiences (principales)	Nombre de personnes			
	2021	2020	2019	2018
Intellectuelles	5	6	4	7
Viscérales	43	28	52	65
Psychique dont TSA <sup>25</sup>	15	27	27	20
TSA	6	11	11	7
Du langage et des apprentissages	3	5	6	11
Visuelles	3	2	0	3
Motrices	40	62	130	169
Auditives	3	3	4	1
Plurielles	11	12	11	6
<u>Cérébro-lésés</u>	0	0	0	0
Relationnelles et comportementales	0	0	0	0
Autres*	113	55	27	24
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>211</b>	<b>272</b>	<b>306</b>

La maladie est souvent la cause première de la venue du handicap. Viennent ensuite les accidents du travail.

Les déficiences motrices d'origine ostéo-articulaires représentent 50% des handicaps rencontrés. Les déficiences viscérales, le pluri-handicap et les déficiences du psychisme restent également parmi celles qui sont les plus représentées.

\*Autres : ce sont toutes les autres déficiences non classifiables dans le tableau proposé

### 1.1.16 Les constats sur les évolutions du public (caractéristiques, problématiques, besoins, ...) du point de vue de l'équipe pluridisciplinaire de l'ESRP25

#### LES PRINCIPALES EVOLUTIONS

En termes d'évolution des caractéristiques du public et de leurs problématiques, l'équipe de l'ESRP a identifié les tendances suivantes (tous dispositifs) :

- Une augmentation du nombre de stagiaires rencontrant des problématiques budgétaires (impayés, dettes importantes, ...) avec :
  - o Des difficultés à gérer / faire face aux dépenses quotidiennes,
  - o Dans la capacité à gérer son budget, notamment parmi les plus jeunes.

---

<sup>25</sup> Les constats et les remarques qui suivent sont issus des échanges et des réflexions menés avec les groupes de travail ayant participé à l'élaboration du présent projet d'établissement.

- Plus globalement, une aggravation de la précarité, de la pauvreté, du sentiment de perte de son niveau de vie, ... Ce point pourrait être analysé comme un effet miroir d'une tendance sociétale plus générale de la progression du taux de pauvreté en France depuis ces 15 dernières années<sup>26</sup>.
- Une augmentation du nombre de femmes seules avec enfants et femmes victimes de violences (conjugales, mariage forcé, ...)
- Une augmentation du nombre de personnes, notamment en pré-orientation, ayant connu de longues périodes d'inactivité, voire d'errance avant d'intégrer l'établissement.

### LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Parmi les personnes accompagnées au sein de l'ESRP, l'équipe met également en lumière les caractéristiques et spécificités suivantes :

- Beaucoup de personnes accueillies ont une déficience motrice, des douleurs physiques en lien avec leur ancien métier (bâtiment, ...), des douleurs dorsales par exemple. Ces constats sont fréquents pour les personnes en reconversion professionnelle.
- Les déficiences physiques ne doivent pas pour autant dissimuler la présence d'une souffrance psychique qui peut être liée à une multitude d'évènements, souvent cumulatifs et complémentaires. A titre d'exemple, les personnes en reconversion passent par plusieurs étapes :
  - o Un premier sentiment de perte : de son ancien travail, de son statut, de ses anciens collègues (vie sociale, ...), d'une partie de son autonomie, ...
  - o L'acceptation de son handicap, le deuil de son ancienne profession, ...
  - o Souvent des périodes de ruptures de soin et la nécessité de s'engager dans l'ouverture de ses droits (pension d'invalidité, AH, complémentaire santé, tarifs réduits pour les transports, ...)
  - o L'impact du handicap sur sa vie sociale, familiale, ...
  - o Des problématiques sociales, conséquences de la perte d'emploi ou déjà présentes auparavant, etc.
- Il n'est pas rare qu'il se soit passé entre deux à trois ans, entre la reconnaissance du handicap et l'arrivée au sein de l'établissement, synonyme d'un parcours souvent douloureux...
- En pré-orientation, nous avons un gros travail sur leur représentation des métiers du tertiaire. Ils peuvent, par exemple, sous-estimer l'importance de la compatibilité du métier avec leur

---

26 Le taux de pauvreté remonte en France depuis le début des années 2000. En 15 ans (de 2004 à 2019) le taux de pauvreté a progressé de 7 % à 8,2 % au seuil situé à 50 % du niveau de vie médian, et de 12,7 % à 14,6 % au seuil à 60 % - Source : Centre d'observation de la Société. Il conviendrait de compléter cette approche autour du « sentiment de déclassement », ce ressenti et cette crainte pouvant aggraver la perception de cette situation (Cf notamment les différents ouvrages de Jérôme Fourquet sur ce thème, « La France sous nos yeux », ...)

handicap (mal de dos pour un poste en secrétariat, ...) d'où la pertinence des stages d'immersion.

- De même, ainsi qu'avec les plus jeunes, nous devons donner des repères au quotidien : respect des horaires, comportement dans le collectif, ... afin de les préparer à leur futur environnement professionnel.
- En FLE, les spécificités sont bien entendu liées à la maîtrise de la langue mais, au-delà, aux souffrances liées aux parcours migratoires, l'exil, souvent un manque de confiance en soi, des personnes qui n'ont pas été toujours scolarisées dans leur pays d'origine, des difficultés de concentration dans les premiers temps, ... autant d'éléments qui doivent être intégrés à la pédagogie, au rythme, ...

### **CONCERNANT LE HANDICAP PSYCHIQUE**

Des personnes souffrant d'un handicap psychique se retrouvent de plus en plus fréquemment orientées en préorientation et sont majoritaires au DEP. Si les CRP ont toujours accueilli des personnes présentant des troubles du comportement, quelle qu'en soit l'origine, la reconnaissance par la loi du handicap psychique amène les CDAPH à orienter plus fréquemment vers la préorientation et le DEP des adultes et des adolescents souffrant de troubles du comportement et de la conduite, voire de maladies psychiatriques. Le Centre Belle Alliance, s'il n'a volontairement jamais voulu créer de dispositif spécifique dédié à ce public, pour éviter toute stigmatisation, s'est engagé de façon volontariste dans l'accompagnement de ces personnes. Le « soin » est un incontournable de la mission des établissements sociaux et médico-sociaux. Il n'en est pas la finalité dans un ESRP où l'institution n'est pas un cadre de thérapie mais un lieu de réalité où sont, entre autres, produits des « actes de soin ». Cette dimension soignante de l'institution nécessite de trouver des articulations entre les intervenants internes et les professionnels extérieurs accompagnants ces personnes souvent depuis des années.

### **L'ACCUEIL DES PERSONNES RENCONTRANT DES TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME**

L'accueil de ces personnes demeure jusqu'à aujourd'hui minoritaire et concerne des personnes orientées sur le dispositif DEP. Il s'agit de stagiaires en capacité de travailler (en milieu ordinaire ou protégé), sans déficience intellectuelle.

Suite à une réponse à un appel à projet, notre dispositif d'accueil et d'accompagnement des personnes rencontrant des troubles du spectre de l'autisme pourrait se développer et se spécialiser. Il a fait l'objet d'un projet spécifique intégrant recrutements et formation d'un personnel dédié. En ce sens, nous avons fait le choix de ne pas présenter ce dispositif dans le présent projet d'établissement dans l'attente de la réponse à l'appel d'offre. En cas de réponse positive, il pourra être présenté en annexes. Il viendrait élargir nos offres de prestations dans ce domaine et pour ce public.



## Parcours et souffrance psychique

Déjà évoqué précédemment, nous avons souhaité apporter un éclairage supplémentaire sur cette notion de souffrance psychique, à partir d'un travail réalisé par la psychologue du dispositif qualifiant et FLE. Cette approche a consisté à identifier un certain nombre de critères objectifs relatifs à la souffrance psychique. Bien que les données statistiques présentées n'aient pas été recueillies auprès de l'ensemble des stagiaires, la souffrance psychique est relevée par les équipes comme l'une des difficultés principales rencontrées par les personnes, quel que soit les dispositifs.

Ce travail participe à notre sens à nourrir nos réflexions et peut étayer l'analyse des professionnels.

« Le public de l'ESRP est également caractérisé par son besoin d'accompagnement Médico Psycho-Social. A ce jour (Juin 2022), sur les 63 stagiaires que j'accompagne, 10 vont très bien, 53 (84 %) évoquent ou manifestent au moins une forme de **souffrance psychique**. »

### Quels sont les signes les plus fréquents<sup>27</sup> ?

35 (55,5%)	Mésestime de soi, perte de confiance, sentiment d'inefficacité professionnelle
23 (36.5%)	Troubles anxieux
15 (24%)	Majoration du syndrome douloureux
9 (14%)	Et son corollaire : mésusage médicamenteux, addictions
8 (13%)	Troubles du sommeil, de la vigilance
6 (9,5%)	Troubles de l'humeur (tristesse, dépression, irritabilité)
5 (8%)	Troubles cognitifs associés (non liés à une lésion cérébrale, troubles de l'attention, de la mémoire, etc.)
5 (8%)	Séquelles <u>psychotraumatiques</u> (reviviscences, hypervigilance, trouble de la mémoire, etc.)

### A quoi est liée majoritairement cette souffrance ?

	A l'antériorité
26 (41%)	Aux antécédents familiaux (maltraitance dans l'enfance, violences conjugales, mariage forcé, divorce, ruptures, etc.)
12 (19%)	A l'exil (ruptures, éloignement, mauvais traitements, etc.)
9 (14%)	Pathologie psy ancienne <sup>28</sup> (y compris dépression et troubles du comportement)
8 (13%)	Au passé scolaire (rejet, harcèlement, difficultés d'apprentissage, échecs, etc.)
6 (9,5 %)	Aux antécédents professionnels (harcèlement, burn-out, déclassement, etc.)

.../...

<sup>27</sup> Total supérieur à 100% puisqu'une même personne peut manifester plusieurs signes principaux.

<sup>28</sup> Pathologie connue et repérée avant l'arrivée au Centre (diagnostiquée pendant l'enfance, etc.)

### A l'actualité

32 (51%)	Vécu de la situation de handicap (difficulté d'acceptation, douleurs chroniques, évolution péjorative, etc.)
17 (27%)	Situation sociale (précarité, endettement, habitat inadapté, etc.), peur de l'avenir
16 (25,5%)	Situation familiale insatisfaisante (conflits, séparations, solitude, etc.)
7 (11%)	Pertes, deuils, séparations
4 (6,5 %)	COVID

### A la présence en formation

19 (30%)	Posture douloureusement régressée (maitre/élève, attente anxieuse de la récompense ou du châtime, conflits au sein du groupe, etc.)
16 (25,5%)	Anxiété de performance (peur de l'échec, désillusion relative à ses aptitudes, difficultés d'apprentissage)
5 (8%)	Hébergement (éloignement de la famille, perte de repères et d'indépendance, culpabilité)
4 (6,5%)	Nécessaire mais difficile transformation de soi / nouvelle identité professionnelle

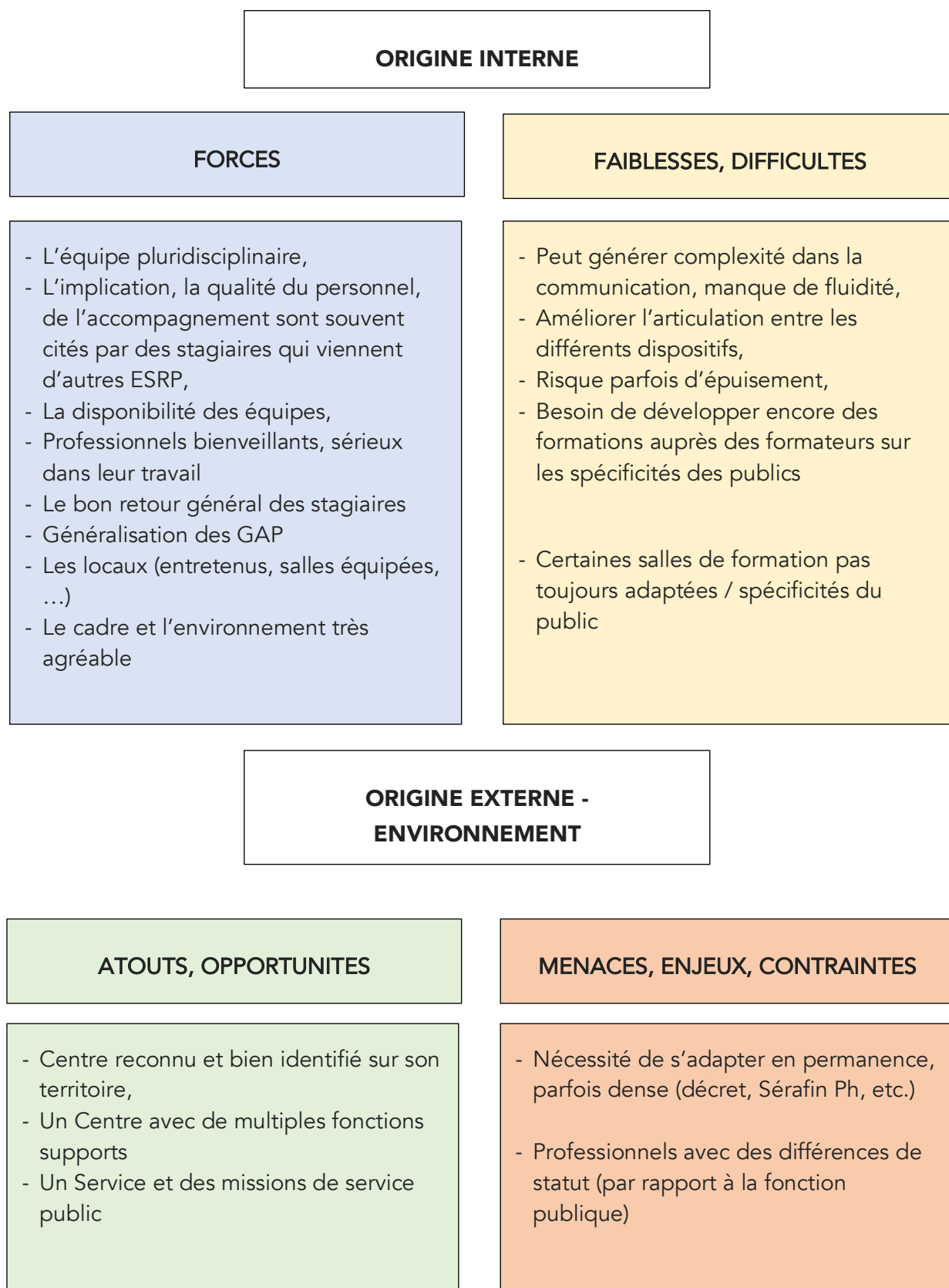
### Les pistes de réflexion et d'évolution sur cette partie

Face au constat d'une précarité sociale grandissante et de situations d'usagers de plus en plus complexes :

- Poursuivre nos réflexions sur l'adaptation de nos prestations d'accompagnement aux besoins des personnes autour des pistes suivantes (liste non exhaustive) :
  - o Organiser l'offre modulaire : mise en place d'une plateforme de prestations,
  - o Développer des réponses spécifiques et adaptées (Projet TSA, ...)
  - o Développer des partenariats ciblés en réponse à ces besoins, notamment dans le champ du médico-social et de l'insertion professionnelle
  - o Former les professionnels et GPEC

### 1.1.17 Les forces et les faiblesses de l'établissement

L'équipe de l'ESRP a identifié les éléments suivants



## Les pistes d'amélioration à explorer à l'issue du SWOT

- Mener une réflexion sur les outils, moyens de communication, articulations entre :
  - o Les équipes pluridisciplinaires (pédagogiques, du médico-social, ...)
  - o Les différents dispositifs,
- Poursuivre la qualification des intervenants aux spécificités (problématiques, ...) du public (en interne, via des formations spécifiques, ...)
- Poursuivre le travail engagé avec un architecte relatif à l'adaptation des salles de formation, y associer les professionnels de terrain et les usagers,
- Veiller à la prévention des risques d'épuisement professionnel,
- Veiller au bon équilibre dans l'accompagnement des équipes au changement (rythme, densité, temporalité, temps et espaces de réflexion, ...)
- Mener une réflexion sur les différents statuts des professionnels et leurs incidences éventuelles (avantages, inconvénients, équité, ...)

## PARTIE 2 : LES PRINCIPES D'INTERVENTION

### 2.1 ACCUEIL A L'ESRP ET LA CONTRACTUALISATION

#### 2.1.1 Les trois phases de la procédure d'admission

Les critères d'admission et une procédure afférente ont été formalisés.

L'admission est élaborée autour de trois phases bien distinctes avec des objectifs spécifiques pour chacune d'entre-elles :

- Phase de pré-accueil : informer sur les dispositifs, sur les prestations, sur l'accompagnement proposé, et réorienter si nécessaire ;
- Phase de pré-admission : s'informer sur le projet de l'utilisateur, pré-évaluer son projet, repérer ses éventuelles attentes et ses besoins, et réorienter si nécessaire ;
- Phase d'admission : accueillir le stagiaire, l'installer dans sa formation, évaluer son projet et ses potentialités, recueillir ses attentes et besoins, formaliser son projet d'accompagnement personnalisé autour d'objectifs co-construits et signer son contrat de séjour.

Pour pouvoir intégrer une formation, la personne doit remplir les trois conditions préalables suivantes :

- Avoir une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH),

- Être bénéficiaire d'une orientation de la MDPH vers l'un des dispositifs existants à l'ESRP. Il est à noter que la notification MDPH précise et détermine :
  - o Le centre Belle Alliance
  - o La formation, le dispositif,
  - o La durée,
  - o Le mode d'accueil : internat ou externat
  
- Choisir d'intégrer le centre.

### **LA DEMI-JOURNEE DE PRE-ACCUEIL**

En amont, les personnes sont invitées par les services orienteurs à prendre contact avec l'ESRP. Lorsque l'utilisateur est déjà en possession de sa notification MDPH, l'établissement a connaissance de sa demande par le dispositif Via Trajectoire<sup>29</sup>. L'agent d'accueil va alors vérifier l'actualité de la demande, la confirmation de la situation de la personne, et répondre à ses éventuelles questions ou inquiétudes. L'objectif est avant tout de fixer un rendez-vous et de lui communiquer la date de la prochaine journée d'informations correspondante à sa demande de formation (dispositif).<sup>30</sup>

Durant toutes les phases de l'admission, outre les renseignements complétés sur Via Trajectoire, des courriers de confirmation (rendez-vous, admission, ...) sont transmis à l'utilisateur.

S'agissant d'un temps d'informations, les personnes n'étant pas encore en possession de leur notification MDPH peuvent y participer.

Ce temps d'information réunit une vingtaine de personnes (maximum) et vise un double objectif :

- Présenter la formation / dispositif concerné,
- Recueillir les premiers éléments administratifs (dossier de pré-accueil).

Différents professionnels vont intervenir au cours de cette demi-journée. Ils peuvent varier en fonction des dispositifs : secrétaire des admissions, responsable du service, coordinateur, assistante sociale ou travailleur social du Service Médico Psycho-Social, formateurs pour les dispositifs DEP et FLE, ... Quel que soit les intervenants et certaines spécificités, ce temps de rencontre s'organise généralement de la façon suivante :

- Accueil au sein de la structure autour d'un café et de viennoiseries,
- Présentation générale du dispositif concerné (Power point),
- Questions et échanges,
- Renseignements du dossier de pré-accueil

---

<sup>29</sup> Site internet (service public) qui permet de suivre les demandes d'orientation des usagers, leur évolution, ... Il est accessible et renseigné tout au long du parcours (instruction de la demande, réponse, ...) par les différentes parties prenantes (structure à l'origine de la demande en lien avec l'utilisateur, l'établissement concerné, ...)

<sup>30</sup> L'ESRP organise ces temps de rencontre environ deux fois par mois.

- Visite du Centre et de la salle de formation
- Présentation des principaux contenus de la formation et objectifs pédagogiques (Power point),
- Parfois, possibilité d'échanges individuels en lien avec les demandes et projet de la personne (en pré-orientation notamment)

A l'issue de cette phase de pré-accueil, l'utilisateur doit avoir connaissance des finalités de la prestation, de l'accompagnement et l'encadrement qui y sont proposés, des conditions d'admission ainsi que des modalités pratiques d'organisation (rémunération, horaires de formation de la semaine, congés et fermeture du centre...). Il doit être en mesure de confirmer ou non son inscription et son engagement dans la formation proposée.

### **LA PHASE DE PRE-ADMISSION**

Elle vise à rentrer dans un processus d'évaluation : des attentes de l'utilisateur, de son projet (et de sa faisabilité), de ses besoins, capacités, difficultés, ... de l'adéquation entre la situation de la personne, ses besoins et les prestations proposées.

Elle s'organise sur une demi-journée, à partir d'entretiens individualisés d'une demi-heure à trois quart d'heure chacun. Des évaluations complémentaires peuvent être réalisées selon les dispositifs concernés (afin d'avoir notamment un premier aperçu du niveau des stagiaires, élément utile à la constitution des groupes de formation en FLE par exemple, possibilités d'entretiens individuels avec un formateur, ...)

D'une façon générale, la personne rencontre les professionnels suivants, rattachés au dispositif de formation concerné :

- Le coordinateur pédagogique,
- La secrétaire des admissions,
- La coordinatrice de l'hébergement (en cas de demande d'admission en internat),
- Des membres de l'équipe du pôle Médico-Psycho-Social :
  - o La coordinatrice/infirmière,
  - o Un psychologue,
  - o Un travailleur social,

La procédure diffère quelque peu pour le DEP. Deux entretiens sont organisés avec l'équipe (formateur, éducatrice, coordinatrice) :

- Premier temps : le jeune est vu seul afin d'écouter sa demande et ses attentes, évaluer son degré de compréhension de l'action et ses motivations. Si cela s'avère nécessaire, d'autres entretiens peuvent être envisagés, voire des immersions, pour aider le jeune à être acteur de sa demande (stage d'aide à la prise de décision d'une semaine).
- Second temps : le jeune est vu avec sa famille (père, mère, éventuellement grand frère et/ou grande sœur, famille d'accueil, ...)

Compte tenu du fait qu'il s'agit d'adolescents ou de jeunes adultes, l'accueil de la famille est organisé de manière à l'associer à la démarche, à mesurer sa capacité à accompagner le jeune vers l'autonomie et à envisager les modalités du travail de soutien à mettre en place.

Pour l'ensemble des dispositifs, à l'issue de ces rencontres, une réunion de synthèse regroupant l'équipe pluridisciplinaire permet de confirmer l'adéquation du projet de l'utilisateur par rapport à la prestation délivrée. Cette phase permet également de pointer d'éventuelles attentes et besoins liés au projet de l'utilisateur pour ainsi l'anticiper durant la phase d'admission et d'accompagnement.

Les usagers pour lesquels une admission n'a pas été possible se voient proposer par la direction de l'établissement une réorientation (ou la réalisation d'étapes préalables) soutenue par un bilan comportant des préconisations rendues à l'utilisateur et transmises à sa MDPH.

## **L'ADMISSION**

A l'issue de ces différentes phases, l'utilisateur est inscrit dans sa formation et devient, à proprement parlé, stagiaire de l'ESRP.

Son admission va se concrétiser dans les tous premiers jours de la formation par l'explication et la remise d'un certain nombre de documents, en lien notamment avec la loi 2002-2 et la signature du contrat de séjour. Les évaluations et le projet vont se préciser, s'ajuster et se traduire dans la co-construction du projet personnalisé, revisité ensuite tout au long du parcours de l'utilisateur.

### **2.1.2 La contractualisation et les outils 2002-2**

La phase d'admission est aussi l'occasion de remettre un certain nombre de documents à l'utilisateur (outils de la loi 2002-2 : livret d'accueil, charte des droits et des libertés, ...), de formaliser et contractualiser l'arrivée au sein de l'établissement. La remise de ces documents est accompagnée d'une explication sur leur contenu. Parmi ces documents, nous pouvons citer :

#### **LE LIVRET D'ACCUEIL**

Il contient les éléments suivants :

- Des informations concernant l'établissement :
  - o La situation géographique, les voies et moyens d'accès.
  - o L'organisation générale de l'établissement ou son organigramme.
- Des informations relatives aux personnes et leurs représentants légaux.
- Des informations contractuelles (pouvant être annexées au document) :
  - o Les dispositions relatives aux dépôts d'argent, de valeurs et objets personnels, ...
  - o Les possibilités et conditions d'accueil et d'hébergement aux proches ou aux représentants légaux.
  - o Les formes de participation des personnes accueillies et de leurs familles ou représentants légaux.

## LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Il détaille les éléments suivants :

- Les modalités :
  - o D'association de la personne ou/et de son représentant légal à la vie de l'établissement,
  - o De rétablissement des prestations dispensées par l'établissement lorsqu'elles ont été interrompues.
- L'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation.
- Les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur.
- Les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles.
- Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens.
- Les règles essentielles de vie collective et obligations faites aux personnes accueillies : respect des décisions de prise en charge, des termes du contrat de séjour, des rythmes de vie collectifs, comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies comme des membres du personnel, respect des biens et équipements collectifs, prescriptions d'hygiène de vie.

Le règlement de fonctionnement rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

## LE CONTRAT DE SEJOUR

Il est établi lors de l'admission et remis à chaque personne ou/et son représentant légal dans les quinze jours qui suivent l'admission.

Il est signé dans le mois qui suit l'admission.

La personne accueillie (ou son représentant légal) est informée qu'elle peut être accompagnée de la personne de son choix pour la signature du contrat ou la prise de connaissance de celui-ci.

Il est établi pour une durée en cohérence avec l'intégration du dispositif et prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation, de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

Il comporte :

- La définition avec l'utilisateur ou son représentant légal des objectifs de la prise en charge ;
- La mention des prestations d'action sociale ou médico-sociale, éducatives, pédagogiques, de soins et thérapeutiques, de soutien ou d'accompagnement les plus adaptées ;
- La description des conditions de séjour et d'accueil ;
- Une annexe à caractère indicatif et non contractuel relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation de l'établissement. Cette annexe est mise à jour à chaque changement de tarification et au moins une fois par an.



Une fiche de suivi précise, dans le délai maximum de 3 semaines, les objectifs et les prestations adaptées à la personne. La définition des objectifs et des prestations est réactualisée régulièrement.

De même, les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modification élaborés dans les mêmes conditions.

### 2.1.3 De la procédure d'admission à l'accueil de la personne

Les équipes de l'ESRP sont particulièrement attachées à la notion d'accueil, à la base de toute démarche bienveillante.

L'analyse de nos différentes enquêtes de satisfaction font d'ailleurs état d'un bon degré de satisfaction des usagers sur notre procédure d'admission (accueil, qualité des informations, etc.)

Pour autant, le groupe de travail ayant participé à l'élaboration du présent projet d'établissement a été conduit à expliquer, détailler l'ensemble de notre procédure d'admission. La démarche nous a amenés rapidement à requestionner nos évidences, pour peu que nous revisitions l'ensemble de la procédure... du point de vue de l'utilisateur.

La première interrogation des membres du groupe a concerné la phase de pré-admission.

A la place de la personne :

- Comment appréhenderions-nous la succession de 6 entretiens, avec 6 interlocuteurs différents, dans la même demi-journée ?
- Quelle capacité d'écoute, d'attention au dernier entretien ?
- Quels risques de devoir répéter les mêmes éléments d'informations à chaque nouvel interlocuteur ?

A l'inverse, faire revenir une personne 6 fois n'apparaît pas s'avérer une bonne solution...

#### Echanges, débats et réflexions à poursuivre sur la notion d'accueil...

Sans reprendre ici tous les éléments de nos échanges et débats, nous avons convenu que des notions, en apparence évidentes, pouvaient s'avérer complexes, dissimuler des objectifs différents et parfois potentiellement contradictoires.

La notion d'admission, par exemple, intègre implicitement une dimension administrative, organisationnelle, contractuelle, voire réglementaire. Elle s'inscrit dans un temps relativement contraint (signature du contrat de séjour, remise du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement, etc.)

La notion d'accueil, associée à un ensemble d'objectifs informationnels et de compréhension des dispositifs, des modes de fonctionnement du Centre, ... va forcément s'appréhender sur plusieurs jours, voire plusieurs semaines...

Dès lors :

- Comment trouver le juste équilibre, la bonne temporalité, entre cette dimension administrative et réglementaire et l'accueil, le temps de la rencontre à proprement parlé ?
- Doit-on parler de phase, de journée, de pré-accueil, d'accueil, d'informations, journée « porte-ouverte » ?

Schématiquement, la procédure d'accueil et d'admission vise en réalité deux objectifs et destinataires :

- Répondre aux besoins de l'utilisateur en lui donnant, dans un premier temps, toutes les informations utiles à sa prise de décision (information descendante),
- Répondre à nos propres besoins (et contraintes) dans la connaissance de la personne, notamment en matière d'évaluation (information ascendante)

A chacune des phases de la procédure :

- Quels objectifs concernent l'utilisateur ? Le service ? Chaque membre de l'équipe ?
- Quels sont les objectifs des six entretiens menés lors de la phase de pré- admission ?
  - o S'agit-il de faire connaissance ?
  - o De disposer d'éléments d'évaluation ?
  - o Ces objectifs sont-ils identiques pour tous les professionnels ?
  - o Le recueil d'information doit-il forcément être réalisé par chacun des professionnels ?
  - o Ont-ils tous besoin de ces informations à ce moment-là ?
- Pourrait-on obtenir ces informations autrement ?
- Quels sont les éléments évaluatifs transmis et dont nous disposons en amont ? Sont-ils suffisants ?
- Etc.

Mais aussi...

- Pourquoi ne pas faire participer des stagiaires présents :
  - o A certaines phases de l'accueil ? (Visite de l'établissement, ...)
  - o A la conception de certains supports remis aux usagers<sup>31</sup> ?
  - o En intégrant cette approche aux contenus de certaines formations telles qu'Employé.e Administratif.ve et d'Accueil, Technicien.ne d'Assistance en Informatique, démarche en cohérence avec les objectifs du dispositif tout en permettant de valoriser les stagiaires,
- Etc.

---

<sup>31</sup> Cette réflexion sur les différents outils remis aux usagers est également abordée dans le chapitre II-3 relatif aux droits et à la participation des usagers.

### Pour ne pas conclure, poursuivre ces échanges :

- Revisiter les différentes phases de la procédure d'admission en intégrant notamment à la réflexion les approches complémentaires suivantes :
- Se décentrer, revisiter les différents moments « du point de vue de l'utilisateur »,
- Distinguer les objectifs qui relèvent des besoins de la personne, du service, de chacun des professionnels,
- Prendre en compte les différentes temporalités (celle de l'utilisateur, du service, les contraintes réglementaires, ...)
- Réinterroger la façon de nommer les différentes étapes (en cohérence avec les objectifs, le contenu des journées, ...)
- Intégrer aux réflexions les concepts de pair aidant et de participation des usagers : quid de la participation des stagiaires présents à certaines phases de l'accueil ?
- Mener une réflexion plus générale sur les évaluations et articulations avec les partenaires (MDPH, ...) : plateforme d'évaluation<sup>32</sup>, application du décret ESRP SPO concernant l'identification, en amont, des besoins de l'utilisateur (freins et leviers à l'insertion, ...), ...

## 2.2 ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ, PRESTATIONS DE SERVICE

### 2.2.1 Pour un accompagnement à la fois individualisé et global de la personne : l'approche inter et transdisciplinaire

Pour des commodités de lecture, le présent projet d'établissement présente les prestations d'accompagnement à partir des différents dispositifs et champs de compétences des équipes pluridisciplinaires.

Pour autant, afin de répondre au mieux à l'individualisation de l'accompagnement tout en tenant compte de la situation globale de la personne, les prestations proposées s'appuient sur une approche de transdisciplinarité. En effet, il s'agit de dépasser la stricte spécificité de chacune des disciplines (pédagogique, éducative, médicale, psychologique, ...) afin d'acquérir des compétences communes et transversales au service des différents besoins de l'utilisateur.

La démarche vise à prendre appui sur la pluralité des compétences présentes au sein de l'ESRP afin de mobiliser toutes les réponses possibles auprès de l'utilisateur.

---

<sup>32</sup> Une réflexion est actuellement en cours avec les 3 autres ESRP du territoire, pôle emploi, la MDPH ... afin d'imaginer la mise en place d'une plateforme commune d'évaluation.

Dans ce cadre, la philosophie d'action et des principes de fonctionnement ont été discutés et adoptés en équipe :

- Le respect de la place de chaque professionnel et de son expertise ;
- La recherche d'une vision globale et pas seulement limitative à une seule discipline représentée ;
- L'adoption d'un consensus partagé et porté par l'ensemble de l'équipe ;
- Une vision commune et un vocabulaire partagé ;
- Une réflexion collective ;
- Le partage des informations dans un cadre sécurisé et respectueux de la vie privée de l'utilisateur ;
- La clarification des rôles et responsabilités de chaque professionnel impliqué.

En termes d'organisation, cette approche se traduit notamment par :

- Des interventions réalisées en binôme ou entre plusieurs professionnels sur certains « moments clés » (accueil, ...) du parcours de la personne ou en fonction des besoins ;
- La mise en place d'une co-référence (pédagogique/médico psycho-sociale) ;
- Des coordinateurs sur chacune des entités (pédagogique, médico-psycho-social, hébergement, ...) qui facilitent la complémentarité et les articulations entre les différents professionnels en cohérence avec le parcours individualisé du stagiaire ;
- La mutualisation des pratiques, la coopération entre professionnels ;
- Une diversification des modes d'intervention alternant accompagnement individuel et collectif ;
- La construction d'une analyse partagée et d'une définition commune des actions ;
- Des décisions et une élaboration des projets personnalisés effectuées en équipe pluridisciplinaire.

## 2.2.2 Les formations proposées en préqualifiant

### LE DISPOSITIF D'ÉDUCATION PROFESSIONNELLE (LE DEP)

Le DEP est un dispositif créé en France par le Centre Belle Alliance à destination des jeunes de 16 à 25 reconnus travailleurs handicapés. La mission du Dispositif d'Éducation Professionnelle (DEP), est d'accompagner le projet d'insertion de chaque stagiaire.

**Durée totale** : 12 mois (renouvelable 1 fois)  
**Effectif** : groupe de 12 personnes en permanence  
**Stages en entreprises** :  
**Découverte** : 2 semaines  
**Approfondissement** : 4 semaines  
**Dates d'entrées** :  
Entrées échelonnées durant l'année, par petits groupes, en fonction des places

## **Le dispositif**

**Le DEP propose une préparation à l'insertion qui s'appuie sur :**

- Une démarche à la fois éducative et formative,
- Une organisation en modules,
- Des ateliers,
- Un accompagnement global, structuré, personnalisé et contractualisé,
- Une collaboration avec les familles
- Une collaboration avec les partenaires impliqués dans le suivi du jeune
- Le but final est l'élaboration d'un plan d'action pour l'insertion des stagiaires dans le monde du travail.

## **A qui s'adresse le DEP ?**

**Il s'adresse à des jeunes de 16-25 ans, reconnus par la MDPH :**

- Ayant la reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH),
- Primo demandeurs d'emploi,
- Sortant du système scolaire et/ou de formation (collège, classe ULIS, SEGPA, lycée, LEP, LEA), sans solution d'insertion professionnelle,
- Sortant d'institution spécialisées (ITEP, IEM, IMPro, ...) ou d'établissements de soins avec des potentialités d'insertion en milieu ordinaire,
- Originaires du Val d'Oise et des départements limitrophes

## **Le contenu de la formation**

**La formation au DEP s'organise en trois temps distincts :**

- L'éducation Professionnelle  
Se mobiliser vers le monde du travail en prenant des repères (ponctualité, assiduité, autonomie, travail en équipe, productivité, ...) et en faisant des découvertes (entreprise, hygiène et sécurité au travail, contrats de travail, ...).
- L'élaboration du projet professionnel  
Définir un projet professionnel réaliste et cohérent visant le milieu ordinaire, sans exclure les autres solutions comme le milieu protégé.  
Ceci est fait en tenant compte des différentes possibilités et paramètres personnels (niveau de connaissances, compétences acquises, santé, centres d'intérêts...) et de la réalité du marché du travail.
- La recherche de solutions  
Se dynamiser quant à ce projet et élaborer un plan d'action pour l'insertion.

## L'accompagnement

L'accompagnement de chaque stagiaire s'organise autour de plusieurs critères :

- Personnalisation
- Dynamique de groupe
- Suivi individuel
- Collaboration avec les familles rencontrées tous les 2 mois
- Équipe pluridisciplinaire : personnels médico-psycho-sociaux, personnels pédagogiques, chargée d'insertion
- Établissement de liens permanents, tout au long du dispositif, avec les partenaires (MDPH, missions locales, services sociaux et médicaux, Éducation Nationale, centres de formation...), dans le but d'un suivi concerté autour du projet de chaque jeune.

## LA FORMATION FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE (FLE)

### Notre but

Permettre d'apprendre le français afin de faciliter votre réinsertion socio-professionnelle.  
La formation FLE permet d'améliorer la maîtrise de la langue française et s'appuie sur le cadre Européen commun de référence des langues.

**Durée totale** : 12 mois (renouvelable 1 fois)  
**Effectif** : 10 stagiaires par groupe  
**Dates d'entrées** : 1 par an

### Les prérequis

Un test de positionnement pédagogique sera réalisé lors des entretiens avec l'équipe pluridisciplinaire.

Il faut :

- Avoir été scolarisé(e) à minima en français ou dans votre langue d'origine
- Être stabilisé(e) sur le plan médical

### Les objectifs

Améliorer la maîtrise de la langue française en s'appuyant sur le cadre européen de niveaux A1-A2-B1-B2 afin de pouvoir :

- Parler de soi
- Entrer en contact avec les autres
- S'informer
- Acheter

- Comprendre des situations simples et concrètes de la vie quotidienne
- Accomplir des démarches administratives
- Engager une conversation et y participer

### **A qui s'adresse la formation FLE ?**

À toutes les personnes reconnues TH en difficulté d'insertion à cause d'un manque de maîtrise de la langue française.

### **Les critères d'entrée en formation FLE**

- Avoir la Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)
- Être orienté(e) vers le dispositif par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)
- Rencontrer l'équipe pluridisciplinaire

### **Le contenu de la formation**

- Communication écrite
  - o Expression écrite
  - o Compréhension écrite, lecture silencieuse
- Communication orale
  - o Expression/production orale
  - o Compréhension orale
- Sorties pédagogiques

### **L'examen de validation de fin de formation**

Inscription et passage de l'examen du DELF (Diplôme d'Études en Langue Française)

### **L'accompagnement**

#### **L'équipe :**

Afin de permettre au stagiaire de bénéficier d'un accompagnement individuel global, une équipe pluridisciplinaire encadre le dispositif. Cette équipe est composée :

- D'un coordinateur,
- D'un formateur spécialisé en FLE,
- D'un formateur référent garant du projet de chaque stagiaire,
- De formateurs spécialisés dans l'insertion professionnelle,

- D'une équipe Médico-Psycho-Sociale : médecin généraliste, médecin psychiatre, infirmière, psychologue-clinicienne, assistante de service sociale, conseillère en économie sociale et familiale, ergothérapeute

### **Les moyens**

- Des bilans réguliers sont organisés par l'équipe pluridisciplinaire permettant de suivre, d'évaluer et de réajuster si nécessaire le projet du stagiaire.
- Des entretiens individuels avec le formateur référent. Le travail est personnalisé en fonction des besoins et attentes de chacun.
- Un équipement informatique adapté (1 poste par stagiaire) et des logiciels et outils spécifiques sont à la disposition des stagiaires.
- Des ateliers sont ouverts à tous en individuel comme en collectif :
  - o Relaxation
  - o Sports adaptés
  - o Gestion de la douleur
  - o Rencontres entreprises

### **Les débouchés**

À l'issue de cette formation, les stagiaires auront la possibilité de poursuivre leur parcours vers un dispositif d'orientation professionnelle : **Préorientation ou autres dispositifs Projet, ...**

### **LA PREORIENTATION (PLATE-FORME 95)**

Notre **Préorientation vous accompagne dans l'élaboration d'un projet** socio-professionnel ou dans la vérification d'un projet existant en utilisant la méthode d'Activation du Développement Vocationnel et Personnel.

Durée totale : 12 semaines  
Effectif : 12 à 15 stagiaires par groupe  
Stages en entreprise : entre 1 à 4 semaines  
Dates d'entrées : 4 par an

### **Les prérequis**

Aucun prérequis n'est demandé mais la maîtrise minimum du français lu, écrit, parlé est nécessaire ainsi que la capacité à travailler en collectif (excepté donc les maladies mentales non stabilisées, les difficultés comportementales et les addictions).

### **Les objectifs**



La Préorientation permet :

- D'élaborer un projet socio-professionnel en adéquation avec les intérêts, la situation familiale et sociale, les capacités et aptitudes et la situation de handicap du stagiaire-
- De vérifier la faisabilité d'un projet socio-professionnel
- De mettre en place un plan d'action et programmer les étapes de sa réalisation

### **A qui s'adresse la formation la Préorientation ?**

À toutes les personnes reconnues TH désirant trouver ou valider une nouvelle orientation socio-professionnelle.

### **Les critères d'entrée en Préorientation sont :**

- Avoir la reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)-
- Être orienté vers le dispositif par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Rencontrer l'équipe pluridisciplinaire

### **Le contenu de la formation**

#### Le Module Bilan Personnel

Il permet au stagiaire la découverte de soi par des séquences collectives et individuelles :

- Évaluation des acquis scolaires
- Évaluation des potentialités d'apprentissage (selon les besoins)
- Évaluation des compétences professionnelles
- Entretiens avec le référent et l'équipe Médico-Psycho-Sociale
- Identification des centres d'intérêts professionnels et personnels

#### Le Module Professionnel

Il permet de comprendre et d'identifier les possibilités d'orientation et de les vérifier :

- Enquêtes métiers
- Travaux pratiques en fonction du projet
- Bureautique et Technique de Recherche d'Emploi (lettre de motivation, CV, simulation d'entretiens, ...)
- Stage(s) en entreprise

#### Le Module Plan d'Action

Il permet de déterminer les différentes étapes qu'il reste à franchir :

- Finalisation du projet
- Identification des phases de réalisation

- Bilan de parcours de Préorientation avec finalité de formation, d'entrée sur le marché de l'emploi ou d'accompagnement vers une structure médico-sociale ou de soins

## **L'accompagnement**

### **L'équipe**

Afin de permettre au stagiaire de bénéficier d'un accompagnement individuel global, une équipe pluridisciplinaire encadre le dispositif. Cette équipe est composée de :

- D'un coordinateur,
- De formateurs spécialisés dans l'insertion professionnelle,
- D'un formateur référent garant du projet de chaque stagiaire,
- De formateurs spécialisés dans l'insertion professionnelle,
- D'une équipe Médico-Psycho-Sociale : médecin généraliste, médecin psychiatre, infirmière, psychologue-clinicienne, assistante de service sociale, conseillère en économie sociale et familiale, ergothérapeute
- D'une Unité de Soutien à l'Insertion (USI)

### **Les moyens**

- Des bilans réguliers sont organisés par l'équipe pluridisciplinaire permettant de suivre, d'évaluer et de réajuster si nécessaire le projet du stagiaire.
- Celui-ci bénéficie d'entretiens individuels avec son formateur référent. Le travail est personnalisé en fonction des besoins et attentes de chacun. Un équipement informatique adapté (1 poste par stagiaire) et des logiciels et outils spécifiques sont à la disposition des stagiaires. Des ateliers sont ouverts à tous en individuel comme en collectif :
  - o Relaxation,
  - o Sports adaptés,
  - o Gestion de la douleur,
  - o Rencontres entreprise

## **LA REMISE A NIVEAU / MODULE DIFFERENTIEL PREPARATOIRE PERSONNALISE (RAN / MDPP)**

---

Notre remise à niveau vous permet de travailler, de manière personnalisée, les savoirs de base et les acquis nécessaires à votre projet de formation. Le face-à-face pédagogique soutenu, la grande proximité et disponibilité des formateurs permettent aux stagiaires une appropriation des notions dans de bonnes conditions et une rapide prise de confiance en soi.

**Durée totale** : 3 à 6 mois  
**Effectif** : 12 à 15 stagiaires par groupe  
**Stages en entreprise** : 15 jours  
**Dates d'entrées** : 3 à 4 entrées par an

## **Les prérequis**

Aucun niveau scolaire n'est exigé mais il est nécessaire de savoir lire et écrire le français courant et avoir un projet professionnel défini.

## **Les objectifs**

La Remise à niveau permet :

- De ré-entraîner les mécanismes d'apprentissage et de mémorisation
- De réactualiser les savoirs de base
- De développer de nouvelles connaissances et compétences
- D'acquérir une autonomie dans le travail
- De travailler les savoir-faire, savoir-être et la confiance en soi
- De consolider le projet professionnel
- D'acquérir un niveau suffisant pour poursuivre son projet de formation

## **A qui s'adresse la formation la Remise à niveau ?**

À toutes les personnes reconnues TH désirant trouver ou valider une nouvelle orientation socio-professionnelle.

Les critères d'entrée en Remise à niveau sont :

- Avoir la reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)
- Être orienté vers le dispositif par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Rencontrer l'équipe pluridisciplinaire

## **Le contenu de la formation**

### Le Module savoirs de base

- Français : orthographe, grammaire, conjugaison, expression orale et écrite
- Mathématiques : numération, unités de mesure, proportion, pourcentages, compréhension de problèmes
- Bureautique : Word, Excel, Messagerie, Internet
- Atelier de raisonnement logique

### Le Module personnalisé de parcours

- Personnalisation du parcours en fonction de l'acquisition des savoirs de base et du projet professionnel
- Travaux pratiques professionnels en relation avec le projet défini

#### Le Module de développement des compétences socio-professionnelles :

- Projet collectif : travail sur les compétences socio-professionnelles
- Apporter sa contribution positive dans un collectif de travail
- S'entraîner au travail coopératif dans un collectif
- Séquences d'insertion professionnelle
- Stage en entreprise
- Acquisition d'une représentation explicite de l'entreprise

### **L'accompagnement**

#### **L'équipe**

Afin de permettre au stagiaire de bénéficier d'un accompagnement individuel global, une équipe pluridisciplinaire encadre le dispositif.

Cette équipe est composée de :

- D'un coordinateur
- D'un formateur spécialisé en RAN
- D'un formateur référent garant du projet de chaque stagiaire
- De formateurs spécialisés dans l'insertion professionnelle
- D'une équipe Médico-Psycho-Sociale : médecin généraliste, médecin psychiatre, infirmière, psychologue-clinicienne, assistante de service sociale, conseillère en économie sociale et familiale, ergothérapeute
- D'une Unité de Soutien à l'Insertion (USI)

#### **Les moyens**

- Des bilans réguliers sont organisés par l'équipe pluridisciplinaire permettant de suivre, d'évaluer et de réajuster si nécessaire le projet du stagiaire. Celui-ci bénéficie d'entretiens individuels avec son formateur référent. Le travail est personnalisé en fonction des besoins et attentes de chacun. Un équipement informatique adapté (1 poste par stagiaire) et des logiciels et outils spécifiques sont à la disposition des stagiaires.
- Des ateliers sont ouverts à tous en individuel comme en collectif :
  - o Relaxation
  - o Sports adaptés
  - o Gestion de la douleur
  - o Rencontres entreprises

Cette formation permet de travailler les repères professionnels du métier de conducteur du bus, de confirmer ce projet et de préparer les tests d'admission en formation qualifiante de conducteur de transport en commun sur route (niveau 3).

**Durée totale** : 6 mois  
**Effectif** : 10 stagiaires par groupe  
**Stages en entreprise** : 1 à 2 semaines  
**Dates d'entrée** : 1 par an

### Les prérequis

- Savoir compter, lire, écrire et parler couramment le français et avoir un projet professionnel dans le domaine du transport en commun (+ 9 places assises).
- Être reconnu apte à l'examen médical auprès d'un médecin de votre département agréé par la préfecture pour la préparation du permis D.

### Les objectifs

La formation pré-qualifiante permet de :

- Travailler sur les repères professionnels du métier visé
- Travailler à l'élaboration de son projet professionnel et sur ses propres besoins
- Effectuer 1 ou 2 stages en entreprise afin de confirmer son projet
- Valider à l'issue de la formation préparatoire, les tests d'admission en formation qualifiante
- Préparer votre entrée en formation qualifiante

### A qui s'adresse la formation cette formation ?

À toutes les personnes reconnues TH désirant trouver ou valider une nouvelle orientation socio-professionnelle.

### Les critères d'entrée en formation préparatoire Conducteur de Transport en Commun sur Route

- Avoir la reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)
- Être orienté vers le dispositif par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Avoir un permis de conduire catégorie B en cours de validité
- Avoir 21 ans minimum
- Être reconnu apte à l'examen médical auprès d'un médecin de votre département agréé par la préfecture pour la préparation du permis D
- Rencontrer l'équipe pluridisciplinaire

## **Le contenu de la formation**

- Français, mathématiques et bureautique, appliqués au métier
- Repères professionnels du métier : nature de l'activité, contexte d'exercice, salaires, débouchés professionnels, évolution, ...
- Législation professionnelle du métier et du secteur
- Apprentissage du code de la route appliqué aux véhicules lourds
- Apprentissage de la conduite professionnelle sur fourgonnette
- PSC1 (secourisme de niveau 1)
- Stages en entreprise
- Préparation aux tests écrits et de conduite sur fourgonnette

## **L'examen de passage en formation qualifiante**

La réussite aux tests écrits sur table et de conduite sur fourgonnette organisés par le centre Belle Alliance et ECF permet de passer en formation qualifiante sur le site d'ECF Roissy Formation.

## **L'accompagnement**

### **L'équipe**

Afin de permettre au stagiaire de bénéficier d'un accompagnement individuel global, une équipe pluridisciplinaire encadre le dispositif. Cette équipe est composée de :

- D'un coordinateur
- D'un formateur en conduite routière
- D'un formateur référent garant du projet de chaque stagiaire
- D'une équipe Médico-Psycho-Sociale : médecin généraliste, médecin psychiatre, infirmière, psychologue-clinicienne, assistante de service sociale, conseillère en économie sociale et familiale, ergothérapeute
- D'une Unité de Soutien à l'Insertion (USI) :
  - o Un psychologue du travail
  - o Un chargé d'insertion
  - o Un chargé de relations avec les entreprises

### **Les moyens**

- Des bilans réguliers sont organisés par l'équipe pluridisciplinaire et en relation avec les partenaires permettant de suivre, d'évaluer et de réajuster si nécessaire le projet du stagiaire.
- Celui-ci bénéficie d'entretiens individuels avec son formateur référent. Le travail est personnalisé en fonction des besoins et attentes de chacun.
- Un équipement informatique adapté (1 poste par stagiaire) et des logiciels et outils spécifiques sont à la disposition des stagiaires.
- Un atelier relaxation est ouvert à tous en individuel comme en collectif.
- Des séances individuelles de gestion de la douleur sont également proposées.

## 2.2.3 Les formations proposées en qualifiant

### EMPLOYE(E) ADMINISTRATIF(VE) ET D'ACCUEIL (EAA)

**Code ROME :**  
M1601/M1602/M1606  
**Titre professionnel :** niveau 3  
**Durée totale :** 16 mois  
**Effectif :** 12 à 15 stagiaires par groupe  
**Stages en entreprise :** 3 mois en 2 périodes  
**Dates d'entrées :** 1 à 2 par an

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type de structures (privées, publiques, commerciales, quel que soit le secteur d'activité).

#### Le métier

Dans le respect des consignes et du contexte d'exercice de l'emploi, l'EAA est en charge du traitement et du suivi administratif courant de l'entreprise :

- En conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur.
- En exerçant son activité sous la responsabilité directe d'un hiérarchique et en relation avec les différents services internes et les partenaires externes.
- En organisant son travail en fonction des priorités qui lui sont données et avec réactivité.
- En veillant à organiser un environnement d'accueil conforme à la culture de l'entreprise.
- En traitant des opérations commerciales courantes, de l'appel d'offre au règlement (option gestion commerciale). Vous utilisez au quotidien un ordinateur, des logiciels diversifiés et des outils bureautiques courants (matériel d'impression, standard téléphonique, etc.).

#### A qui s'adresse la formation la formation EAA ?

À toutes les personnes reconnues TH désirant valider une nouvelle orientation socio-professionnelle.

#### Les critères d'entrée en formation EAA sont :

- Avoir la reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)
- Être orienté vers le dispositif par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Souhaiter exercer un métier dans le domaine de l'accueil et de l'administration
- Rencontrer l'équipe pluridisciplinaire

## **Le contenu de la formation**

### Module 1 : Réaliser les travaux administratifs courants

- Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants
- Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité
- Utiliser des logiciels : Pack Office, Ciel gestion
- Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables.
- Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation.

### Module 2 : Accueillir et renseigner les interlocuteurs

- Recevoir, renseigner, orienter les visiteurs à l'accueil
- Traiter les appels téléphoniques, prendre les messages, tenir à jour les agendas
- Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande.
- Traiter le courrier entrant et sortant

## **L'accompagnement**

### L'équipe

Afin de permettre au stagiaire de bénéficier d'un accompagnement individuel global, une équipe pluridisciplinaire encadre le dispositif. Cette équipe est composée de :

- D'un coordinateur
- D'un formateur spécialisé dans le secrétariat administratif et d'accueil
- D'un formateur référent garant du projet de chaque stagiaire
- De formateurs spécialisés dans l'insertion professionnelle
- D'une équipe Médico-Psycho-Sociale : médecin généraliste, médecin psychiatre, infirmière, psychologue-clinicienne, assistante de service sociale, conseillère en économie sociale et familiale, ergothérapeute
- D'une Unité de Soutien à l'Insertion (USI)

### Les moyens

- Des bilans réguliers sont organisés par l'équipe pluridisciplinaire permettant de suivre, d'évaluer et de réajuster si nécessaire le projet du stagiaire.
- Celui-ci bénéficie d'entretiens individuels avec son formateur référent. Le travail est personnalisé en fonction des besoins et attentes de chacun. Un équipement informatique adapté (1 poste par stagiaire) et des logiciels et outils spécifiques sont à la disposition des stagiaires.
- Des ateliers sont ouverts à tous en individuel comme en collectif :
  - o Relaxation
  - o Sports adaptés
  - o Gestion de la douleur
  - o Rencontres entreprises



## Les débouchés

- Agent administratif.tive
- Agent d'accueil
- Employé.e de bureau
- Employé.e administratif
- Opérateur.trice de saisie

## SECRETAIRE ASSISTANT(E) (SA)

L'emploi de **secrétaire-assistant(e)** se caractérise par une grande polyvalence. Il peut s'exercer dans tous types d'établissements (privés, publics, associations, etc.) et tous les secteurs d'activité. Dans les grandes entreprises, l'activité est centrée sur les spécificités du service. Dans une PME ou TPE, une plus grande polyvalence est nécessaire.

**Code ROME :**

M1607

**Titre professionnel :** niveau 4

**Durée totale :** 20 mois

**Effectif :** 10 à 14 stagiaires par groupe

**Stages en entreprise :** 3 mois en 2 périodes

**Dates d'entrées :** 1 par an

## Le métier

Le ou la secrétaire assistant(e) contribue à la communication de l'entreprise :

- Il/elle en valorise l'image et est le relais de l'information, tant à l'interne qu'à l'externe. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle
- Il/elle facilite le travail de sa hiérarchie en prenant en charge la préparation des dossiers, la conception, la présentation et la diffusion de documents tels que courriers, rapports, tableaux ou graphiques
- Il/elle assure la recherche d'informations à partir de sources identifiées et organise le classement et l'archivage physiques et numériques
- Il/elle assiste l'équipe en gérant l'accueil des visiteurs et les appels téléphoniques, en assurant la prise de rendez-vous et la tenue des agendas ainsi qu'en organisant les réunions et les déplacements

## A qui s'adresse la formation la formation SA ?

À toutes les personnes reconnues TH souhaitant exercer un métier dans le domaine du secrétariat-assistantat.

## **Les critères d'entrée en formation SA**

- Avoir la reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)
- Être orienté vers le dispositif par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Rencontrer l'équipe pluridisciplinaire

## **Le contenu de la formation**

### **Module 1 : Assister une équipe dans la communication des informations**

- Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
- Produire des documents professionnels courants
- Rechercher et communiquer des informations
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques
- Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

### **Module 2 : Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines**

- Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise
- Assurer l'administration des achats et des ventes
- Assurer l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs et traiter les problèmes courants
- Assurer le suivi administratif courant du personnel
- Élaborer et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques
- Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande
- Traiter le courrier entrant et sortant

## **L'accompagnement**

### **L'équipe**

Afin de permettre au stagiaire de bénéficier d'un accompagnement individuel global, une équipe pluridisciplinaire encadre le dispositif. Cette équipe est composée de :

- D'un coordinateur
- D'un formateur spécialisé dans le secrétariat
- D'un formateur référent garant du projet de chaque stagiaire
- De formateurs spécialisés dans l'insertion professionnelle
- D'une équipe Médico-Psycho-Sociale : médecin généraliste, médecin psychiatre, infirmière, psychologue-clinicienne, assistante de service sociale, conseillère en économie sociale et familiale, ergothérapeute
- D'une Unité de Soutien à l'Insertion (USI)

### **Les moyens**

- Des bilans réguliers sont organisés par l'équipe pluridisciplinaire permettant de suivre, d'évaluer et de réajuster si nécessaire le projet du stagiaire.  
Celui-ci bénéficie d'entretiens individuels avec son formateur référent. Le travail est personnalisé en fonction des besoins et attentes de chacun. Un équipement informatique adapté (1 poste par stagiaire) et des logiciels et outils spécifiques sont à la disposition des stagiaires.
- Des ateliers sont ouverts à tous en individuel comme en collectif :
  - o Relaxation
  - o Sports adaptés
  - o Gestion de la douleur
  - o Rencontres entreprise

### Les débouchés

- Secrétaire
- Secrétaire administratif.ve
- Secrétaire polyvalent.e
- Secrétaire généraliste
- Assistant.e administratif.ve
- Assistant.e d'équipe
- Assistant.e d'entreprise

### TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE (TAI)

---

Dans le respect de la commande et du contexte d'intervention dans tous types de structures (commerciales, privées, publiques), le **technicien d'assistance en informatique** réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications et équipements mobiles.

**Code ROME :**  
L1401  
**Titre professionnel :** niveau 4  
**Durée totale :** 18 mois  
**Effectif :** 13 stagiaires par groupe  
**Stages en entreprise :** 13 semaines en 2 périodes  
**Dates d'entrées :** 1 par an

### Les objectifs

Les interventions du/de la Technicien(ne) d'Assistance en Informatique se réalisent dans le respect d'une procédure établie par son responsable dans le cadre d'une commande ou d'un contrat de services.

- Il/Elle assure les mises à jour.
- Il/Elle intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements.
- Il/Elle met en place les outils de sécurité (authentification, anti-virus, pare-feu, ...) sur les équipements numériques.
- Il/Elle est en veille sur les menaces informatiques de type virus afin d'appliquer les recommandations qui limiteront leurs effets dans les meilleurs délais.
- Son rôle peut s'étendre à l'intégration et la gestion d'un réseau.

### **A qui s'adresse la formation la formation TAI ?**

À toutes les personnes reconnues TH souhaitant exercer un métier dans le domaine du réseau informatique et de l'assistance informatique auprès des personnes

### **Les critères d'entrée en formation TAI**

- Avoir la reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)
- Être orienté vers le dispositif par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Souhaiter s'orienter vers les métiers de l'informatique
- Rencontrer l'équipe pluridisciplinaire

### **Le contenu de la formation**

#### **Module 1 : Mettre en service des équipements numériques**

- Installer un système ou déployer un master dans un poste client
- Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique
- Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données

#### **Module 2 : Intervenir sur les éléments de l'infrastructure**

- Intervenir sur un équipement réseau.
- Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory
- Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier

#### **Module 3 : Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs**

- Apporter un support technique dans un contexte commercial
- Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc

- Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

## **L'accompagnement**

### **L'équipe**

Afin de permettre au stagiaire de bénéficier d'un accompagnement individuel global, une équipe pluridisciplinaire encadre le dispositif. Cette équipe est composée de :

- D'un coordinateur
- D'un formateur spécialisé dans le domaine de l'informatique
- D'un formateur référent garant du projet de chaque stagiaire
- De formateurs spécialisés dans l'insertion professionnelle
- D'une équipe Médico-Psycho-Sociale : médecin généraliste, médecin psychiatre, infirmière, psychologue-clinicienne, assistante de service sociale, conseillère en économie sociale et familiale, ergothérapeute
- D'une Unité de Soutien à l'Insertion (USI)

### **Les moyens**

- Des bilans réguliers sont organisés par l'équipe pluridisciplinaire permettant de suivre, d'évaluer et de réajuster si nécessaire le projet du stagiaire.
- Celui-ci bénéficie d'entretiens individuels avec son formateur référent. Le travail est personnalisé en fonction des besoins et attentes de chacun. Un équipement informatique adapté (1 poste par stagiaire) et des logiciels et outils spécifiques sont à la disposition des stagiaires.
- Des ateliers sont ouverts à tous en individuel comme en collectif :
  - o Relaxation
  - o Sports adaptés
  - o Gestion de la douleur
  - o Rencontres entreprises

## **Les débouchés**

La formation TAI permet d'obtenir les postes suivants :

- Technicien.ne de maintenance en informatique
- Technicien.ne en informatique
- Technicien.ne de maintenance réseaux informatiques
- Technicien.ne micro et bureautique
- Technicien.ne de service après-vente (SAV)
- Technicien.ne de hotline
- Technicien.ne de help desk

- Responsable micro/correspondant micro

Ces métiers permettent de travailler dans toutes les structures, privées ou publiques, suffisamment grandes pour disposer d'un service informatique quel que soit leur domaine d'activité. D'autres lieux d'emploi sont : les sociétés de service en informatique, les boutiques spécialisées, les grandes enseignes de distribution, les administrations. Certains(nes) s'orientent également vers le statut d'auto-entrepreneur.

## CONDUCTEUR DE TRANSPORT EN COMMUN SUR ROUTE (CTCR)

Le.a conducteur.trice de transport en commun sur route, conduit un véhicule de type autobus ou autocar dans des conditions de sécurité et de confort optimales. Dans le respect du Code de la route, des réglementations et des procédures de l'entreprise, il/elle conduit sur tout type de parcours, selon des horaires prescrits et sur des itinéraires comportant des points d'arrêts définis.

**Code ROME :** N4103

**Titre professionnel :** niveau 3

**Durée totale :** 3 mois ou 434 heures

**Effectif :** 10 stagiaires par groupe

**Stages en entreprise :** 2 à 3 semaines

**Dates d'entrées :** 1 par an

### Le métier

Les caractéristiques des services et des lignes sont variées. L'emploi de conducteur(trice) de transport en commun sur route couvre une multitude de missions : lignes régulières, urbaines et interurbaines, lignes scolaires, ...

- Il/Elle programme et met en service l'outil de navigation, conformément au parcours prescrit.
- Il/Elle adopte un comportement et une attitude visant à prévenir les situations difficiles et le vandalisme.
- Il/Elle veille à informer les clients de toute modification d'itinéraire et d'horaire. Accueil, orientation, information de visiteurs et de correspondants téléphoniques
- Il/Elle peut avoir à s'exprimer en anglais de niveau A1 (CECRL).

### A qui s'adresse la formation la formation CTCR ?

À toutes les personnes reconnues TH désirant exercer un métier dans le domaine du transport en commun.

## **Les critères d'entrée en formation Conducteur de Transport en Commun sur Route**

- Avoir la reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)
- Être orienté vers le dispositif par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Avoir un permis de conduire catégorie B en cours de validité • Avoir 21 ans minimum
- Être reconnu apte à l'examen médical auprès d'un médecin de votre département agréé par la préfecture pour la préparation au permis D.

### **Le contenu de la formation**

- Réaliser en sécurité un transport de personnes avec un véhicule de transport en commun.
- Appliquer les consignes d'exploitation et effectuer les contrôles de sécurité dans le cadre d'un transport en commun.
- Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule affecté au transport en commun.
- Accueillir et renseigner la clientèle dans le cadre d'un transport en commun.
- Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre d'un transport en commun.
- Prévenir les risques et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident dans le cadre d'un transport en commun.
- Détecter et localiser un dysfonctionnement et renseigner les services concernés au cours d'un transport en commun.

### **L'examen de validation en fin de formation**

Organisation d'une session d'examen titre de Conducteur de Transport en Commun sur Route. Ce titre de niveau 3, délivré par le Ministère du Travail permet l'obtention par équivalence du Permis D et vaut la qualification initiale de conducteur routier de marchandises (dispense le titulaire du titre de suivre la FIMO). Sa détention permet la délivrance de la carte de qualification de conducteur.

### **L'accompagnement**

#### **L'équipe**

Afin de permettre au stagiaire de bénéficier d'un accompagnement individuel global, une équipe pluridisciplinaire encadre le dispositif. Cette équipe est composée de :

- D'un coordinateur
- D'un enseignant en conduite routière
- D'un formateur référent garant du projet de chaque stagiaire
- D'une équipe Médico-Psycho-Sociale : médecin généraliste, médecin psychiatre, infirmière, psychologue-clinicienne, assistante de service sociale, conseillère en économie sociale et familiale, ergothérapeute
- D'une Unité de Soutien à l'Insertion (USI)

## Les moyens

- Des bilans réguliers sont organisés par l'équipe pluridisciplinaire et ECF permettant de suivre, d'évaluer et de réajuster si nécessaire le projet du stagiaire  
Celui-ci bénéficie d'entretiens individuels avec son formateur référent. Le travail est personnalisé en fonction des besoins et attentes de chacun. Un équipement informatique adapté (1 poste par stagiaire) et des logiciels et outils spécifiques sont à la disposition des stagiaires.
- Des ateliers sont ouverts à tous en individuel comme en collectif :
  - o Relaxation
  - o Sports adaptés
  - o Gestion de la douleur
  - o Rencontres entreprises

## **Les débouchés**

### Métiers accessibles à l'issue de la formation :

- Conducteur.trice interurbain de voyageurs, de car de tourisme, de bus scolaire...

### Mobilité professionnelles (emplois proches) :

- N4102 - Conduite de transport de particuliers
- N4105 - Conduite et livraison par tournées sur courte distance
- N4302 - Contrôle des transports en commun

### Mobilité professionnelles (emplois envisageables si évolution) :

- D1204 - Locations de véhicules ou de matériels de loisirs
- D1404 - Relation commerciale en vente de véhicules
- N4204 - Intervention technique d'exploitation des transports routiers de personnes

## **2.2.4 La coordination au sein de l'ESRP**

L'établissement a mis en place des postes de coordinateurs. Sur le plan hiérarchique, ils sont sous l'autorité du responsable de l'ESRP<sup>33</sup>. Il existe un coordinateur par entité et dispositif, à savoir :

- Des coordinateurs pédagogiques sur chacun des dispositifs :
  - o Préorientation et DEP (Dispositif d'Education Professionnelle) ;

---

<sup>33</sup> A l'exception de la coordinatrice MPS placée sous l'autorité de la Responsable du MPS (par ailleurs responsable du SAMSAH), qui est Cadre de santé. La coordinatrice MPS est donc dans un lien fonctionnel avec le Responsable de l'ESRP.



- FLE (Français Langue Etrangère), RAN (Remise à Niveau), MDPP (Module Différentiel Préparatoire Personnalisé), Conducteur de transport en commun ;
- Du qualifiant : EAA (Employé Administratif et d'Accueil), SA (Secrétaire Assistante), TAI (Technicien d'Assistance en Informatique).
- Une coordinatrice du pôle Médico-Psycho-Social (MPS),
- Une coordinatrice de l'Hébergement (internat)

## **LES OBJECTIFS DE LA COORDINATION**

En référence au répertoire des métiers de la santé et de l'autonomie, la coordination vise à établir, organiser, gérer et synchroniser les interventions des différents acteurs impliqués dans le parcours de formation de la personne, de façon cohérente et efficace.

La coordination est un processus permettant l'optimisation de l'accompagnement médico-psycho-social et pédagogique. Son application doit être adaptée en fonction de la situation du stagiaire, de l'évolution des événements, de l'engagement de celui-ci à entreprendre une démarche d'accompagnement global et de l'implication de son entourage si nécessaire.

Le coordinateur est garant du mécanisme de coordination des interventions tout au long du parcours du stagiaire (phase d'Admission et phase d'Accompagnement). Cette coordination doit être établie dans le but de garantir et faciliter la complémentarité des interventions au regard du Projet d'Accompagnement Personnalisé, entre le MPS, le pédagogique, l'Unité de Soutien à l'Insertion (USI), l'hébergement et les partenaires impliqués.

## **LES PRINCIPES DIRECTEURS RELATIFS A LA COORDINATION INTERNE ET EXTERNE**

- Interventions gravitant autour du stagiaire, de son entourage pour les jeunes-adultes et pour les adultes si nécessaires ;
- Continuité du parcours et cohérence des actions ;
- Identification des niveaux d'insertion sociale et socio-professionnelle afin d'offrir une orientation plus appropriée ;
- Approche concertée au sein de l'équipe pluridisciplinaire et des partenaires ;
- Identification des rôles et des responsabilités des partenaires impliqués.

## **LES PRINCIPALES MISSIONS DU COORDINATEUR**

- Assurer l'organisation fonctionnelle et technique du dispositif pédagogique ou service identifié ;
- Animer et piloter les réunions d'équipe hebdomadaires ;
- Soutenir et accompagner les professionnels impliqués dans le déroulement de leurs activités spécifiques ;
- Soutenir et accompagner les professionnels dans la démarche d'amélioration de leurs outils ;

- Soutenir la démarche d'identification et de priorisation des besoins / capacités, potentialités du stagiaire, par champ de compétences ;
- Favoriser le croisement des points de vue entre les différents professionnels qui ont pour vocation à réunir l'information pertinente et utile à l'organisation ;
- Établir des consensus entre les professionnels pluridisciplinaires ;
- Participer à la Commission d'Admission (validation des Admissions) ;
- Analyser, synthétiser les informations permettant la continuité des interventions ;
- Analyser les situations d'urgence et/ou à risque et définir des actions appropriées ;
- Animer et/ou participer à des groupes de travail, des commissions institutionnelles ;
- Contribuer à la veille documentaire : mise à jour des articles juridiques, référentiels, en concordance avec ses activités spécifiques ;
- S'assurer de la transmission des informations utiles et nécessaires dans chacune des équipes : pertinence, qualité et clarté des informations.

### 2.2.5 La référence et la co-référence au sein de l'ESRP

L'établissement a fait le choix de la mise en place d'une co-référence, le principe étant que le co-référent est systématiquement issu du pôle Médico-Psycho-Social. Le binôme ainsi créé garantit d'entrée de jeu un double regard complémentaire (pédagogique / médico-social, ...).

Le ou les professionnels désignés sont les interlocuteurs et partenaires privilégiés du stagiaire et de son entourage, tout au long de son accompagnement global et continu.

#### LES CONDITIONS D'EXERCICE DE LA MISSION DE REFERENCE

- Tout professionnel de l'équipe pluridisciplinaire peut être référent (à l'exception des médecins psychiatre et généraliste et des coordinateurs)
- Le professionnel est référent de 10 à 12 stagiaires environ
- Il est nommé suite à la réunion d'admission selon des critères différents en fonction des dispositifs (Par exemple en formation qualifiante : un formateur ne peut pas être référent d'un groupe de stagiaires dont il est le formateur principal ; ce qui n'est pas le cas pour les pôles projet (un référent par salle) et la remise à niveau (référence partagée selon le nombre de formateur)

#### DEFINITION

Le référent est désigné comme personne ressource du parcours du stagiaire. Il instaure et maintient une dynamique relationnelle avec le stagiaire (espace de parole et d'altérité), tout au long de son parcours. Il favorise la continuité et la cohérence de l'accompagnement.

## **MISSIONS ET ACTIVITES PRINCIPALES DU REFERENT**

- Identifier avec le stagiaire des temps ponctuels dédiés aux échanges : élaboration, mise en place et suivi du projet personnalisé ;
- S'assurer de la cohérence entre les besoins, les potentialités, les compétences et attentes identifiés et les objectifs définis dans le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), en concertation avec le coordinateur du dispositif ;
- S'assurer de la qualité du suivi du PAP, en lien avec le coordinateur ;
- S'assurer, de façon continue, de la réception et de la compréhension des informations utiles transmises antérieurement ;
- Coopérer avec le stagiaire, l'équipe pluridisciplinaire et l'USI pour l'élaboration et le suivi qualitatif du PAP ;
- Co-animer avec le coordinateur Pédagogique les réunions de suivi et de synthèse en équipe pluridisciplinaire ;
- Solliciter le et/ou les coordinateurs concernés pour les réunions exceptionnelles en lien avec une sortie anticipée ou une difficulté en cours d'accompagnement avec l'équipe pluridisciplinaire ainsi que les partenaires concernés et impliqués ;
- Programmer et finaliser les rapports de synthèse concernant le suivi du stagiaire : PAP, rapports intermédiaire et final ;
- S'assurer du bon déroulement de validation interne pour signature : stagiaire /référént / coordinateur pédagogique puis responsable de service ;
- S'assurer de la mise à jour du suivi du parcours du stagiaire dans son dossier informatisé.

## **CONDITIONS D'EXERCICE ET MISSIONS DU CO-REFERENT MPS**

Le co-référent MPS assure un rôle de support au référent. Il est nommé lors de la réunion pluridisciplinaire de la mise en œuvre du PAP, suite à l'admission du stagiaire, en fonction de :

- La complexité de la situation du stagiaire ;
- L'ampleur et l'urgence de ses besoins médico-psycho-sociaux identifiés

Parmi ses principales missions et activités :

- Coopérer au suivi de l'accompagnement personnalisé du stagiaire ;
- Participer à l'élaboration des rapports de synthèse (PAP, rapports intermédiaire et final) ;
- Collaborer à l'animation des réunions avec l'équipe pluridisciplinaire et les partenaires concernés.

### Quelle place dans le parcours de l'utilisateur ?

Depuis quelques années, des réflexions sont menées autour de la notion de coordinateur de parcours<sup>34</sup>. Si l'on se réfère au « Comité européen pour le développement de l'intégration sociale », le coordinateur de parcours est un métier à part entière. Dans cette définition, le professionnel n'accompagne pas l'utilisateur au quotidien : il organise la mise en œuvre du Projet d'Accompagnement Personnalisé. Cette mission se traduit notamment par la coordination des actions et l'activation des ressources internes et externes (réunions avec l'ensemble des partenaires autour de l'utilisateur et de son projet, ...). A ce jour, le métier de coordinateur de parcours tel qu'il est défini ici est peu déployé en France, notamment pour des raisons de statut et de moyens (ce professionnel a un statut de cadre) et des questions de reconnaissance (impliquerait que ce professionnel soit légitime auprès de l'ensemble des institutions, financeurs, partenaires, ... Qui désigne le coordinateur du parcours de l'utilisateur en cas de double prise en charge, par exemple ?). Dès lors, la cohérence du parcours et le suivi du PAP sont des missions spécifiques et complémentaires confiées aux professionnels en charge de l'accompagnement de l'utilisateur.

A l'ESRP, cette mission se répartit entre :

- Le coordinateur. Bien que l'essentiel de ses missions relève en réalité d'un soutien organisationnel au Responsable de l'établissement (organisation fonctionnelle du service, animation de réunion d'équipes, ...) la définition de la coordination renvoie à la notion de parcours du stagiaire (Cf chapitre sur l'objectif et les principes de la coordination) ;
- Le référent (et potentiellement le co-référent MPS).

Nous pourrions dire qu'ils sont chacun garant et responsable de la cohérence du parcours de l'utilisateur, sur le plan institutionnel pour le coordinateur et du point de vue du stagiaire pour le référent.

Nos échanges sur la complémentarité de ces deux missions (coordination et référence) nous ont conduit aux pistes de réflexion suivantes :

- Demeurer vigilant dans la définition des missions de coordination et de référence :
  - o Au regard de la notion de parcours de l'utilisateur,
  - o Dans l'articulation entre les coordinateurs et référents,
  - o Dans la répartition des tâches et responsabilité

Et / ou

---

<sup>34</sup> CF. fiche action Coordonnateur de parcours

- Clarifier les deux missions en définissant :
  - o Les coordinateurs comme des coordinateurs de service (ou de dispositifs), en soutien et assistance au chef de service,
  - o Les référents comme des référents de parcours de l'utilisateur.
  - o
- Rester vigilant sur la charge de travail que peut représenter les missions spécifiques et complémentaires des coordinateurs (équilibre métier et mission supplémentaire)

### 2.2.6 L'équipe pédagogique

L'équipe pédagogique (coordinateurs et professionnels intervenant dans le champ pédagogique) avec l'implication du Responsable de service, définissent le projet pédagogique de l'ESRP à partir des programmes et référentiels (DIRRECTE, REAC, RC...) retenus par l'établissement.

Les actions/activités de formation et pédagogiques sont élaborées et adaptées à partir des besoins spécifiques du stagiaire, de ses aptitudes et potentialités.

Les activités d'ordre éducatif concernent principalement le public jeunes-adultes du DEP.

L'équipe pédagogique est composée de professionnels (avec plusieurs spécialités) répartie selon des dispositifs pédagogiques distincts en fonction des niveaux d'insertion sociale et socio-professionnelle identifiés.

L'ensemble de l'équipe pédagogique s'attache à :

- Offrir une intervention axée sur l'apprenant, sa motivation, son appétence ;
- Adapter les méthodes d'apprentissage et le rythme de la formation en fonction des capacités et pathologies spécifiques des stagiaires ;
- Faire preuve d'empathie : posture du professionnel ;
- Utiliser des techniques d'animation appropriées ;
- Impulser et favoriser la motivation d'apprentissage ;
- Faciliter l'acquisition des connaissances ;
- S'assurer que les contenus et supports des formations dispensées soient actualisés, de façon continue ;
- Rendre accessible des outils pédagogiques variés et appropriés ;
- Favoriser la transmission des connaissances et l'acquisition des compétences.

#### **ROLE ET RESPONSABILITES DU COORDINATEUR PEDAGOGIQUE**

En complément des missions générales des coordinateurs détaillées précédemment, les missions spécifiques du coordinateur pédagogique consistent à :

- Réaliser, dans la phase d'admission, l'entretien évaluatif avec le stagiaire puis émettre un avis et des préconisations ;

- Animer la réunion pluridisciplinaire de la phase d'admission du dispositif pédagogique concerné ;
- S'assurer (en lien avec le coordinateur MPS) que le projet socio-professionnel du stagiaire soit congruent avec les pathologies, aptitudes/évictions du stagiaire ;
- Recueillir et émettre une synthèse des préconisations médicale, psychologique, sociale et pédagogique retenues par l'équipe pluridisciplinaire pour validation d'admission ;
- Transmettre ces préconisations à la Commission d'Admission,
- Planifier, programmer et structurer l'ensemble des réunions pluridisciplinaires : réunions d'équipe, de suivi et de synthèse relatives au PAP (phase d'Accompagnement) ;
- Effectuer et mettre à jour les outils de suivi relatifs au PAP ;
- Accompagner le Référent et le Co-référent dans leurs missions.

## LES FORMATEURS

Des compétences spécifiques sont nécessaires à la mise en œuvre des différentes formations : informatique, secrétariat, Français Langue Etrangère, etc. Nous ne détaillons pas ici l'ensemble des spécialisations des différents formateurs et intervenants de chacun des dispositifs mais nous attachons à présenter les principales missions communes aux formateurs.

Le formateur contribue au développement et/ou à la consolidation, à l'évaluation et/ou à la validation des compétences des stagiaires inscrits dans le dispositif de formation dont il assure la conception, l'animation et l'évaluation des modules et des séquences pédagogiques qui lui sont confiés.

Le formateur s'inscrit dans le projet pédagogique validé du dispositif de formation et contribue, par ses interventions pédagogiques et son expertise, à sa mise en conformité au regard de la réglementation spécifique de la réadaptation professionnelle et de la formation professionnelle. Il intervient dans la conception et l'animation des modules et des séquences pédagogiques qui lui sont confiés, en prenant appui sur les références éthiques et déontologiques du champ de l'intervention pédagogique. Il participe ainsi à la démarche qualité de l'établissement dans lequel il intervient, en actualisant régulièrement son niveau d'expertise par l'analyse de ses pratiques professionnelles et de ses compétences, en équipe pédagogique et pluridisciplinaire.

Ses principales missions consistent à :

- Identifier les compétences à acquérir ou à développer en fonction des buts et objectifs généraux du dispositif ;
- Contribuer à la construction de l'ingénierie de formation et pédagogique des dispositifs et à la définition des modules et séquences pédagogiques qui lui sont confiés : contenus, programmation, durée... ;

- Déterminer les situations d'apprentissage et les modalités pédagogiques (méthodes et outils, y compris numériques) les plus adaptées aux dispositifs et aux besoins des publics ciblés ;
- Identifier les progressions pédagogiques, les temps clés et les modalités d'évaluation des situations d'apprentissage par modules et séquences pédagogiques qui lui sont confiés ;
- Élaborer et formaliser les scénarios des modules et des séquences pédagogiques ;
- Contribuer à la formalisation des outils institutionnels de communication sur l'offre de formation et des outils pédagogiques (livret de formation, portfolio de compétences, bilan pédagogique individualisé...)
- Accueillir et co-construire avec le stagiaire, dont le formateur assure la référence, son parcours individualisé : besoins / planification des étapes et des objectifs / suivi / Evaluation ;
- Prendre en compte le rythme du stagiaire et ses potentialités dans l'apprentissage, l'évaluation des acquis et la définition d'objectifs pédagogiques individualisés ;
- Animer des situations de formation collectives, en tenant compte de l'individualisation des besoins et des parcours, et des méthodes pédagogiques actives, y compris numériques, requises dans le cadre de la formation des adultes ;
- S'assurer de la concordance entre Handicap/maladie et habiletés psychosociales du stagiaire dans le projet de formation et les modalités pédagogiques retenues ;
- Coopérer à l'accompagnement médico-psycho-social et pédagogique des stagiaires dans des temps de coordination en équipe pluridisciplinaire ;
- Rédiger les bilans pédagogiques et d'orientation du stagiaire, en tenant compte des attentes et besoins visés.

### 2.2.7 L'Unité de Soutien et d'Insertion (USI)

Intégrée à l'équipe pédagogique, les intervenants de l'USI ont pour mission principale d'accompagner les stagiaires dans leurs démarches d'orientation et d'insertion professionnelle.

Cet accompagnement se décline notamment à partir de 4 prestations :

- L'élaboration et la consolidation du projet personnalisé ;
- L'organisation individuelle et collective et l'accès aux ressources ;
- La mise en œuvre d'une stratégie et d'une dynamique d'insertion ;
- Les relations avec les entreprises.

#### LE CHARGE D'INSERTION PROFESSIONNELLE

Le Chargé d'Insertion Professionnelle (CIP) assure un rôle d'information, de communication, de suivi et d'accompagnement permanent auprès des stagiaires.

Il favorise l'insertion sociale et socio-professionnelle des stagiaires.

Il contribue conjointement avec ce dernier, dans le cadre de son PAP à l'élaboration d'objectifs précis et adaptés.

Il met en place des ateliers théoriques et/ou manuels ponctuels (au DEP par exemple), en concordance avec l'élaboration du projet socio-professionnel et professionnel de chaque stagiaire. Le CIP crée et favorise une dynamique d'accompagnement et organise l'accompagnement du stagiaire de ce point de vue.

Ses principales missions consistent à :

- Accompagner le stagiaire dans ses démarches d'insertion professionnelle auprès de structures spécifiques (CAP Emploi, Pôle Emploi, Mission Locale) ;
- Favoriser et soutenir la personne dans la recherche et le suivi de stages Entreprises (immersion et/ou confirmation) en milieu protégé / Entreprise adaptée ou milieu ordinaire
- Identifier et élaborer avec le stagiaire les différentes étapes de son projet socio-professionnel ou professionnel personnalisé ;
- Organiser et animer des ateliers « Techniques Recherche Emploi » et/ou de stages ;
- Coopérer à l'accompagnement médico-psycho-social et pédagogique par des interventions spécifiques à l'insertion socio-professionnelle et professionnelle.

Pour les stagiaires en préorientation ou sur le DEP, veiller plus spécifiquement à :

- Mettre en œuvre avec le stagiaire, les différentes étapes préparatoires nécessaires aux périodes d'immersion en entreprise en concertation avec les professionnels impliqués ;
- Effectuer des tests d'évaluation spécifiques relatifs aux connaissances scolaires des stagiaires au regard de leur projet professionnel ;
- Identifier avec le stagiaire les savoirs-être les plus appropriés au monde du travail (milieu protégé/ entreprise adaptée ou milieu ordinaire) ;
- Favoriser la compréhension et l'intégration des codes socio-professionnels du monde du travail ;
- Adapter les outils et méthodes d'insertion socio-professionnelle au public jeunes-adultes ;

### **LE CONSEILLER EN INSERTION PROFESSIONNELLE**

Le conseiller en insertion professionnelle (CIP) favorise l'insertion sociale et socio-professionnelle des jeunes-adultes (16-25 ans) et des adultes avec des difficultés d'insertion ou de reconversion en situation de handicap.

Ce professionnel apporte un soutien au stagiaire dans la construction et l'appropriation de son parcours d'accès à l'emploi.

Le conseiller facilite l'accès à l'information concernant l'emploi et la formation.

A partir de l'analyse du territoire, il définit et établit un réseau de partenaires intersectoriels impliqués dans la démarche d'insertion socio-professionnelle durable.



Il participe, en partenariat avec différents acteurs, à la réalisation de projets territoriaux liés à l'insertion, l'emploi, la formation.

Ses principales missions consistent à :

- S'assurer de la cohérence entre le projet défini, la démarche et les outils identifiés (CV, lettres...);
- S'assurer que les outils identifiés sont réalistes et appropriés au projet personnalisé du stagiaire (moteurs de recherche, CV Thèque, alertes emails d'annonces);
- Mener des ateliers de sensibilisation adaptés aux différents niveaux d'insertion socio-professionnelle du Centre;
- Apporter un appui technique et méthodique à la recherche de stages et/ou d'emploi;
- Contribuer à la réalisation des différentes étapes préparatoires nécessaires aux périodes d'immersion en Entreprise avec les partenaires concernés et impliqués;
- Programmer et animer des ateliers « débat » thématiques (législation, ...) avec partenaires ciblés et concernés (Cap Emploi, Pôle Emploi);
- Effectuer le « suivi insertion » des anciens stagiaires par la réalisation de statistiques.

### **LE CHARGE DE RELATIONS ENTREPRISES**

Le chargé de relation entreprise (CRE) apporte un soutien aux jeunes adultes et adultes, en difficultés d'insertion ou de reconversion, dans leur projet d'insertion socio-professionnelle.

Il travaille en réseau « Entreprises-partenaires » afin de consolider et/ou de développer des actions communes et adaptées (offre et demande de stages et emplois) aux stagiaires de l'ESRP.

Le CRE :

- Prospecte et mobilise les entreprises afin de mettre en place des partenariats durables et diversifiés;
- Développe et anime le réseau « Parrainage »;
- Organise et anime des ateliers collectifs préparatoires à l'emploi;
- Coordonne et anime la clause sociale sur le territoire et instaure la « Collecte de la taxe d'apprentissage » auprès des entreprises identifiées.

Le chargé de relation entreprise vise tout particulièrement à :

- Promouvoir les missions et l'organisation du CRP auprès des Entreprises sur le territoire;
- Renforcer et développer différents types de partenariat concernés par les deux publics cibles de l'ESRP : conventions, collaborations, réseaux;
- Établir une stratégie de communication entre les Entreprises et le Centre afin d'assurer une cohérence entre les demandes des stagiaires et les propositions de stage et/ou d'emploi disponibles;
- Accompagner et soutenir les Entreprises sur les questions relatives à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés;

- Assurer la mise à jour du fichier Entreprises ;
- Programmer et organiser des journées évènementielles en fonction des niveaux d'insertion professionnelle et des besoins des publics ciblés ;
- Concevoir un cadre référentiel « collecte de la taxe d'apprentissage » et effectuer le recensement.

### Les pistes d'évolution évoquées par les groupes de travail sur ces parties

A partir de la formation « Conducteur Transport en commun » :

- Développer une « plateforme d'accès aux métiers du transport et de la logistique » permettant de diversifier les débouchés potentiels :
  - o En transport : transport PMR, marchandises sur route, métiers en lien avec les auto-écoles, ...
  - o En logistique : cariste, magasinier, ...

En FLE (Français Langue Etrangère), réflexion en cours visant à mettre en place un module spécifique sur le langage et l'univers professionnel :

- Poursuivre le développement et l'amélioration de l'accompagnement des stagiaires vers l'entreprise, le monde professionnel, notamment sur le dispositif qualifiant dans :
  - o La préparation au stage,
  - o L'adaptation du poste,
  - o L'aménagement du temps de travail
  - o Développer les possibilités d'allers retours entre les entreprises et le centre :
    - Intervention de chefs d'entreprise en formation,
    - Intervention de professionnels du centre dans les entreprises

## 2.2.8 L'équipe Médico-Psycho-Sociale (MPS)

### ROLE ET RESPONSABILITES DU COORDINATEUR MPS

En complément des missions générales des coordinateurs détaillées précédemment, les missions spécifiques du coordinateur médico-psycho-social consistent à :

- Planifier, programmer et structurer les réunions d'équipe interdisciplinaires ;
- Participer, en cas de situation complexe, aux réunions de suivi et de synthèse relatives au PAP ;
- Effectuer et mettre à jour les informations relatives au PAP en étroite collaboration avec le référent,
- S'assurer de la complémentarité des interventions à partir des compétences spécifiques ;
- Renforcer la cohésion entre les professionnels (IDE, Psychologue, ...) ;
- Accompagner le Co-référent MPS dans sa mission ;

- Coopérer à la complémentarité et continuité des interventions spécifiques internes et externes.
- S'assurer que les pathologies, aptitudes/éviictions du stagiaire soient prises en compte dans l'élaboration et la réalisation de son projet socio-professionnel ;
- Contribuer au suivi et à la supervision des phases d'Admission et d'Accompagnement
- Réaliser conjointement, la démarche de validation des préconisations retenues, au regard de la Commission d'Admission, de la MDPH et autres partenaires impliqués ;
- Initier et/ou participer aux réunions de parcours exceptionnelles de stagiaires en situation complexe ou d'urgence.
- S'assurer avec le service restauration de la mise en application du régime alimentaire identifié ;
- Être informé de toute situation complexe et urgente relative au MPS et collaborer à la résolution du problème ;
- S'assurer, en situation d'urgence/ aux premiers secours, de la mise en place du protocole d'urgence et de la résolution de problèmes de soins ;
- Établir les demandes de matériels médicalisés et/ou paramédicaux adaptés à la prestation hôtelière ;
- Sensibiliser les veilleurs de nuit sur les procédures d'urgence et les fiches de liaison associées ;
- Participer à l'élaboration des procédures relatives aux situations à risques infectieux.
- Identifier et recueillir les besoins d'informations des professionnels relatifs aux thématiques sanitaires, sociales et de santé ;
- Sensibiliser les professionnels concernés aux procédures paramédicales ;
- Informer et sensibiliser les professionnels concernés sur les bonnes pratiques en cas de plans d'urgence sanitaire (canicule, épisode pollution atmosphérique ou autre).

### **ROLE ET RESPONSABILITE DU MEDECIN GENERALISTE**

L'activité principale du médecin généraliste, dans un établissement public de réadaptation professionnelle, est axée sur l'accompagnement thérapeutique du stagiaire : le médecin développe une approche centrée sur le stagiaire dans ses dimensions individuelles, familiales, sociales et socio-professionnelles.

Ce spécialiste de la médecine générale ne délivre aucune prescription médicale, ne dispense aucun soin. Il émet cependant des préconisations médicales et fait le lien avec les autres partenaires médicaux et paramédicaux.

Sa démarche décisionnelle est basée sur la prévalence et l'incidence des maladies en soins primaires.

Le médecin généraliste, acteur de santé publique, favorise la promotion et l'éducation pour la santé par une intervention appropriée et efficace.

Parmi ses principales activités, le médecin généraliste cherche à :

- Établir une relation thérapeutique médecin-stagiaire ;
- Identifier les caractéristiques de santé du stagiaire ;
- Réaliser le 2e entretien évaluatif (phase accompagnement) ;
- Apporter un éclairage sur les pathologies somatiques ;
- Coordonner l'accompagnement médical et paramédical du stagiaire ;
- Impulser l'interface avec d'autres partenaires / prestataires médicaux et paramédicaux ;
- S'assurer de la circulation appropriée de l'information médicale et des modalités de prescription des traitements.
- Apporter un éclairage auprès des professionnels concernés sur les prises en charges concernant les pathologies somatiques

En termes de Prévention / Education pour la santé : vaccinations, bilans spécifiques selon les spécialistes, facteurs de risques, pathologies professionnelles, maladies médicales et familiales (génétiques).

Education thérapeutique : observance du traitement et des soins ; le « vivre avec... ».

Education réadaptation : phase de rétablissement : réengagement du stagiaire dans son parcours de vie : actions et avenir socio-professionnel.

Il peut également être amené, en lien avec les différents professionnels de la santé concernés (infirmière, psychologue, ergothérapeute, psychiatre, ...) à recevoir et valider des demandes de bilans, d'évaluation, d'orientation, ...

## **ROLE ET RESPONSABILITES DE L'INFIRMIER**

Selon l'Article L4311-1 du Code de la Santé Publique, l'infirmier offre des prestations de soins en application du rôle propre qui lui est dévolu.

L'infirmier exerce son « activité en relation avec d'autres professionnels du secteur de la santé, du secteur social et médico-social et du secteur éducatif ».

L'Infirmier Diplômé d'État (IDE) travaille, ainsi, en étroites collaborations avec une équipe interdisciplinaire, au sein de l'établissement

Les soins infirmiers ont pour objet de :

- Maintenir, restaurer et promouvoir la santé physique et mentale des personnes ;
- Contribuer au maintien, à l'insertion et/ou réinsertion sociale et socio-professionnelle par une démarche d'éducation à la santé et d'accompagnement de la personne en lien avec son projet socio-professionnel ;
- Recueillir les informations utiles et assurer le lien entre les différents professionnels et partenaires intervenant auprès du stagiaire ;
- Identifier les besoins spécifiques de la personne et repérer ses capacités à être autonome puis élaborer avec elle des pistes d'actions appropriées ;

- L'infirmier encadre des stagiaires infirmiers et/ou aides-soignants. Exempt de tous soins techniques et d'aucune délivrance de traitement médicamenteux.

Parmi les principales activités menées :

- Observance, information, orientation ;
- Créer une alliance thérapeutique avec le stagiaire ;
- Travailler l'adhésion aux soins ;
- Repérer et prioriser les besoins de santé ;
- Identifier les connaissances et les représentations de la personne et de son entourage au sujet de son traitement ;
- Apporter une observation structurée à la cohérence des traitements médicamenteux, de leur efficacité et de leurs effets secondaires ;
- Élaborer avec le stagiaire l'axe de travail sur le plan du soin dans le cadre du PAP ;
- Planifier et organiser le suivi des soins médicaux et paramédicaux (prises de RDV, consultations, ...) ;
- Valider les autorisations d'absences pour RDV médicaux extérieurs ;
- Informer et vérifier la compréhension des informations données sur le suivi des soins et des traitements ;
- Identifier les facteurs de risque et intervenir en situation d'urgence et/ou de crise ;
- Participer à l'élaboration et l'actualisation de procédures médicales et paramédicales ;
- Soutenir la personne dans l'organisation de son environnement (bien-être et sécurité) ;
- Effectuer les demandes d'avis médicaux auprès des professionnels médicaux et paramédicaux.
- Identifier les facteurs de risque et intervenir en situation d'urgence et/ou de crise ;

En lien avec les différents professionnels concernés (médecin, psychologue, assistante sociale, éducateur, formateurs, ...) :

- Sensibiliser le stagiaire et son entourage à la prévention des comportements à risque liés à leurs troubles associés à leur maladie /handicap.
- Recevoir et prendre en compte l'éclairage apporté sur les prises en charge en psychiatrie,
- Apporter un éclairage sur les prises en charges concernant les pathologies somatiques ;
- Faire le lien avec les médecins traitants et/ou spécialistes ;
- En cas d'absence de celui-ci, co-signataire de la déclaration d'accident de travail ;
- Contribuer à la gestion des dossiers médico-administratifs en lien avec la secrétaire médicale,
- Sensibiliser et stimuler à l'hygiène alimentaire, corporelle, vestimentaire en fonction de son degré d'autonomie sociale et socio-professionnelle ;
- Collaborer à l'identification du mode de transport ou de déplacement le mieux adapté à la personne.

- Permettre au stagiaire d'élaborer son projet socio-professionnel de façon cohérente et réaliste en tenant compte de son handicap et/ ou de sa maladie.

## **ROLE ET RESPONSABILITES DU PSYCHOLOGUE**

En référence à l'Article 2 du décret n°91.129 du 31 janvier 1991, le psychologue clinicien est formé de façon à élaborer et à intégrer les connaissances et les habilités scientifiques propres à la psychologie, à sa pratique professionnelle et au bien-être des personnes de son environnement.

Son travail va de la prévention à l'intervention précoce, de difficultés pour lesquelles le stagiaire a besoin d'un accompagnement médico-psychosocial. Le psychologue clinicien travaille auprès de jeunes-adultes et adultes, en individuel ou en groupe. Il utilise un éventail de méthodes d'évaluation et d'interventions destinées à promouvoir la santé mentale, à diminuer la souffrance psychique et les difficultés d'adaptation. Au travers une démarche professionnelle propre, le psychologue, à partir de ses compétences spécifiques, définit la pertinence du choix des outils utilisés et des modes d'intervention, etc.

Le psychologue clinicien s'insère dans une équipe pluridisciplinaire avec l'objectif de définir la condition psychique des stagiaires, de proposer des méthodes de prévention, d'orientation vers des modalités d'accompagnement les plus appropriées.

Il est amené à apporter des éclairages cliniques auprès d'autres professionnels.

Les interventions sont destinées à repérer, développer et maintenir les ressources personnelles (compétences, habiletés biopsychosociales et potentialités) et prévenir les situations à risque. Elles visent également à identifier les conflits psychiques en lien avec la psychopathologie et/ou le mode de fonctionnement du sujet.

Le but de l'intervention est de promouvoir l'autonomie, l'accompagnement et l'adaptation vers le bien-être de la personne.

Parmi les principales actions menées :

- Créer une alliance thérapeutique avec le stagiaire ;
- Réaliser des entretiens psychologiques individuels pour l'ensemble des stagiaires de l'ESRP (jeunes-adultes et adultes) ;
- Repérer et identifier ou confirmer l'existence d'une pathologie, d'un trouble pathologique associé ;
- Identifier et analyser les représentations du stagiaire au regard de son insertion socio-professionnelle ;
- Proposer un soutien psychologique individuel, si besoin, en complémentarité avec la formation du stagiaire ;
- Encadrer et organiser le suivi psychologique du stagiaire ;
- Utiliser des outils cliniques appropriés (tests, échelles, questionnaires) ;

- Mettre en place des relais avec les partenaires médicaux et paramédicaux extérieurs (spécialistes et associations) ;
- Assurer des rencontres de collaboration sur des échanges cliniques entre l'ESRP et le SAMSAH ;
- Offrir des approches d'intervention cliniques diversifiées / Temps FIR : formation continue pour répondre à des questionnements ;
- Travailler en complémentarité avec le psychologue du travail/d'orientation et le neuropsychologue, partenaires extérieurs, le cas échéant.

En lien avec les différents professionnels concernés (neuropsychologue, médecin, assistante sociale, formateurs, ...) :

- Travailler avec le stagiaire sur les représentations de sa pathologie et de son acceptation et la connaissance de soi, de ses capacités, potentialités et ses limites psychiques ;
- Recevoir un éclairage sur le fonctionnement cognitif (neuropsychologue) de la personne ;
- Apporter un éclairage sur l'état psychologique du stagiaire : manifestations de la maladie/handicap, les pathologies à l'origine de la maladie/ handicap et les pathologies associées ;
- Émettre des préconisations en termes de modalités d'accompagnement, de potentialités d'apprentissage spécifiques et des habiletés sociales (relation à l'autre)
- Amener le stagiaire à maintenir et/ou développer ses compétences socio-professionnelles afin de prévenir l'isolement social (actions de bénévolat, ...)
- Réaliser des entretiens en binôme.
- Pouvoir recevoir, ponctuellement, les familles des stagiaires, à leur demande ou à la demande du professionnel,

### **ROLE ET RESPONSABILITES DU NEUROPSYCHOLOGUE DEP**

Parmi les principales missions du neuropsychologue :

- Évaluer, sous forme d'entretiens individuels, les compétences cognitives, comportementales et émotionnelles ;
- A l'aide d'un outil de réhabilitation standardisé, amener la personne à identifier ses capacités, ses limites au regard de l'apprentissage ;
- Organiser, mener et superviser des séances de remédiation en fonction de l'adhésion du stagiaire ;

En collaboration avec le psychologue :

- Travailler sur les représentations de sa pathologie et de son acceptation et la connaissance de soi, de ses capacités, potentialités et ses limites psychiques.
- Apporter un éclairage sur le fonctionnement cognitif de la personne ;

- Identifier des modalités d'accompagnement, de potentialités d'apprentissage spécifiques et des habiletés sociales (relation à l'autre) ;
- S'assurer de la complémentarité des outils évaluatifs identifiés.

En collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire :

- Apporter un éclairage sur les troubles et altérations cognitifs identifiés ayant des répercussions sur la vie personnelle, sociale et socio-professionnelle du stagiaire ;
- Émettre des préconisations en termes de modalités d'accompagnement, de potentialités d'apprentissage spécifiques et des habiletés sociales (relation à l'autre).

### **LES AUTRES INTERVENANTS EN MATIERE DE SOINS**

L'établissement est également amené, en fonction des demandes et besoins de chacun des stagiaires, à travailler en collaboration avec d'autres professionnels de la santé dont nous ne détaillons pas ici les missions. Cette offre s'organise au travers des conventions (prestataire) ou il peut s'agir de praticiens choisis par l'usager.

Parmi les principales prestations proposées, nous pouvons citer les interventions :

- D'ergothérapeute,
- Ergonome,
- Neuropsychologue (en complémentarité avec celui de l'établissement),
- Sophrologue,
- Socio-esthéticien,

### **ROLE ET RESPONSABILITES DE L'EDUCATEUR SPECIALISE**

L'éducateur spécialisé facilite l'insertion sociale et socioprofessionnelle de la personne par l'acquisition et le maintien de son autonomie. Le professionnel repère et identifie les causes qui compromettent l'équilibre psychologique, économique et/ou social de la personne.

A partir de techniques et d'activités appropriées, il amène la personne à améliorer sa condition de vie sociale et socio-professionnelle.

L'éducateur spécialisé a pour mission de participer à l'éducation de la personne, en collaboration avec la famille et/ou les partenaires institutionnels impliqués.

Parmi ses principales missions :

- Amener le stagiaire à intégrer les codes sociaux : hygiène corporelle et vestimentaire, autonomie dans les déplacements, comportements socio-professionnels adaptés, préalable à sa démarche d'élaboration de projet professionnelle ;
- Repérer ses capacités, ses habiletés sociales ainsi que ses zones de fragilités ;



- Travailler avec le stagiaire son autonomie sociale dans une perspective d'insertion socio-professionnelle ;
- Soutenir le stagiaire dans son approche du monde du travail ;
- Repérer le degré d'éloignement au regard de l'emploi ;
- Co-construire avec le stagiaire les étapes de son projet d'insertion socio-professionnelle en mobilisant les différents relais possibles ;
- Accompagner le stagiaire vers des structures intermédiaires et spécifiques à l'insertion sociale et/ou socio-professionnelle.

Et en collaboration avec les différents membres de l'équipe pluridisciplinaire (chargé d'insertion, assistante sociale, psychologue, formateur, ...)

- S'assurer que l'acquisition des habiletés sociales ainsi que des compétences socio-professionnelles soient des prérequis à la démarche d'élaboration du professionnel du stagiaire.
- Soutenir la personne à entreprendre ses démarches sociales, de façon autonome ;
- Animer et/ou co-animer des ateliers thématiques (démarches d'insertion sociale, ...) ;
- Accompagner et stimuler la personne à se responsabiliser dans la gestion de son budget.

### **ROLE ET RESPONSABILITES DE L'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL**

L'assistant de service social contribue à créer des conditions pour que les stagiaires et leurs familles aient les moyens d'être acteurs de leur développement, renforcement des liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie.

Il s'agit, dans une approche globale, avec les stagiaires et leurs familles de :

- Améliorer les conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique et socio-professionnel ;
- Développer leurs propres capacités à maintenir ou restaurer leur autonomie et faciliter leur place dans la société ;
- Mener avec eux toute action spécifique susceptible de prévenir ou surmonter leurs difficultés sociales.

Le professionnel applique les politiques sociales, les orientations générales et les missions développées par l'ESRP relatives à la maladie / handicap / accident.

L'assistant social procède à l'élaboration d'un diagnostic social, à partir d'une analyse globale de la situation du stagiaire et de sa famille.

Il contribue aux actions de prévention, d'expertise sociale ainsi qu'à la lutte contre les exclusions et au développement social en complémentarité avec l'équipe pluridisciplinaire.

Il met en œuvre des actions collectives de proximité, en lien avec les différents partenaires concernés sur les thématiques médico-sociales définies.

### **ROLE ET RESPONSABILITES DU CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE**

Le Conseiller en Économie Sociale et Familiale est un travailleur du secteur social dont l'expertise est axée sur les domaines de la vie quotidienne (environnement familial, insertion sociale, budget, logement...).

Le professionnel accompagne les stagiaires en situation de précarité sociale et socio-professionnelle : difficultés financières, de surendettement, ou connaissant des problèmes d'accès au logement.

Il collabore étroitement avec l'équipe pluridisciplinaire : ses interventions se déroulent de façon individuelle ou sous forme d'ateliers, en fonction des besoins spécifiques des stagiaires et par dispositif pédagogique.

Le CESF accompagne, de façon spécifique, le stagiaire dans les démarches administratives, la gestion budgétaire, ... Il s'assure que les compétences du stagiaire d'ordre social et administratif, soient acquises et/ou en cours d'acquisition.

En étroite collaboration, ces deux intervenants sociaux ont pour principales missions et activités de :

- Élaborer avec le stagiaire l'axe Social du PAP : co-construire les objectifs opérationnels adaptés aux besoins du stagiaire ;
- Accompagner le stagiaire pour l'ouverture et le maintien des droits sociaux et administratifs (pension invalidité, complémentaire-santé, ...).
- Apporter des précisions sur la situation sociale du stagiaire ;
- Organiser et assurer avec le stagiaire, le suivi des dossiers administratifs en lien avec les démarches sociales ;
- S'assurer de la mise à jour de certains textes législatifs et dispositifs relatifs aux politiques sociales et médico-sociales ;
- Favoriser le partage d'expertise en situation complexe relative aux droits du stagiaire ;
- Favoriser le maintien et le développement du lien social
- Collaborer, en situation d'urgence de protection aux personnes vulnérables, sur les procédures à suivre et le lien à établir avec les partenaires concernés par cette démarche ;
- Travailler en collaboration avec les mandataires judiciaires de la personne accompagnée ;
- Apporter un éclairage sur l'historique judiciaire de la personne, le cas échéant.
- Accompagner et stimuler la personne à se responsabiliser dans la gestion de son budget.
- Conceptualiser et mettre en place des ateliers de prévention « Budget, MDPH et Sécurité Sociale » ;
- Contribuer à la démarche de gratuité des repas ;

- Planifier et programmer des ateliers thématiques spécifiques en fonction des besoins identifiés par les dispositifs pédagogiques.
- Apporter un éclairage sur les difficultés de logement rencontrées (risque de sans domicile fixe, perte de logement), la précarité sociale du stagiaire interne.
- Promouvoir auprès des partenaires sociaux les missions de l'ESRP et de l'accessibilité des services ;
- Mettre en place et /ou poursuivre les différents types de partenariat existants dans le secteur de l'ingénierie sociale ;
- Consolider et développer des rencontres planifiées de travail et de veille documentaire

### Les pistes d'évolution suggérées sur cette partie

- ✓ Mener une réflexion sur la pertinence d'élaborer un « projet de service social » spécifique, au même titre que le projet pédagogique.
- ✓ Poursuivre les réflexions sur le bon équilibre entre l'accompagnement individuel et collectif en termes d'interventions sociales,
- ✓ Proposer des « ateliers sociaux », en collectif, complémentaire à l'accompagnement individuel sur des thématiques (gestion budgétaire, ...)

### 2.2.9 Le secrétariat, fonction support indispensable

Les fonctions de secrétariat s'avèrent être un apport indispensable dans le fonctionnement de l'établissement, tant auprès des stagiaires que des professionnels. Elles permettent d'assurer toute l'organisation logistique de l'ESRP, tout au long du parcours de l'utilisateur mais également dans la communication et les articulations entre les différents services et équipes pluridisciplinaires.

Nous ne détaillons pas dans notre projet d'établissement l'ensemble des tâches inhérentes à ces différentes fonctions (et notifiées dans les fiches de postes des professionnels), tant la liste serait longue... Cependant, nous présentons ci-dessous les différents postes qui composent l'équipe secrétariat.

#### LA SECRETAIRE DES ADMISSIONS<sup>35</sup>

Le travail de la secrétaire des Admissions consiste à traiter et organiser les informations administratives du service des Admissions.

La professionnelle est chargée de la gestion du dossier administratif du candidat et tout au long de son accompagnement au sein de l'ESRP.

---

<sup>35</sup> Ce poste est également présenté, de façon complémentaire, dans la partie 1.1.4 relative aux fonctions supports du Centre Belle Alliance.

La secrétaire des Admissions restitue au Responsable du service et à la Direction générale de l'Établissement, l'activité ainsi que toute situation liée au fonctionnement du service. La secrétaire, sous l'autorité administrative de la Direction générale du Centre Belle Alliance, organise et coordonne les informations internes et externes liées aux admissions des différents dispositifs pédagogiques.

#### **LA SECRETAIRE MEDICALE ET SECRETAIRE DU DISPOSITIF PEDAGOGIQUE QUALIFIANT**

La secrétaire médicale ou médico-sociale est l'interlocutrice privilégiée des professionnels du service MPS et l'interface entre l'équipe MPS et les autres professionnels pluridisciplinaires.

Elle assure l'organisation et la planification des activités du service MPS (gestion des RDV) et le suivi administratif des dossiers médico-psycho-sociaux.

Elle exerce, sous l'autorité du coordinateur MPS et du responsable de service, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur. Elle connaît et utilise la terminologie et les techniques spécifiques au secteur médico-psycho-social.

Sa mission d'accueil est essentielle : la qualité relationnelle, le respect de l'éthique et de la déontologie.

La secrétaire assure la saisie des comptes-rendus d'entretiens individuels. Elle procède à la gestion informatisée des dossiers médicaux des stagiaires et les archive., Soumise au secret professionnel, sa discrétion est un point essentiel.

D'autre part, par sa deuxième mission de secrétaire du dispositif pédagogique concerné, elle assure la gestion administrative des activités du Qualifiant.

#### **LA SECRETAIRE PEDAGOGIQUE DU PRE-QUALIFIANT**

Le travail de la secrétaire du pré-qualifiant consiste à assister les coordinateurs des dispositifs pédagogiques : Intégration Sociale linguistique - Pré qualifiant - DEP afin d'optimiser la gestion de leurs activités, sous l'autorité du Responsable de service.

La secrétaire organise et coordonne les informations internes et externes, parfois confidentielles, liées au fonctionnement des dispositifs pédagogiques.

La secrétaire assure, de par ses compétences administratives et informatiques, la gestion et le suivi de dossiers ou d'évènements spécifiques.

Elle veille également à

- Assurer la répartition des stagiaires par salle et Référent pédagogique, la mieux adaptée et la plus hétérogène possible ;
- Assurer la gestion administrative des rapports intermédiaires des stagiaires et la gestion envois aux stagiaires et à la MDPH ;
- Mettre à jour les préconisations de sortie pour chacun des stagiaires ;
- Mettre à jour les informations utiles, postérieurement à la formation du stagiaire, transmises par les partenaires intersectoriels impliqués.

## 2.2.10 La restauration

La restauration est assurée en régie au Centre Belle Alliance, du lundi au vendredi, avec une équipe composée :

- D'un chef cuisinier,
- De deux commis de cuisine.
- Un partenariat a été passé avec un ESAT par la mise à disposition provisoire d'un travailleur handicapé.

La prestation se présente comme suit :

- Le petit déjeuner en self-service de 7h30 à 8h15 pour les stagiaires ayant dormi au centre
- Le déjeuner ouvert de 12h à 13h pour les stagiaires externes et internes et pour le personnel
- Le repas du soir servi entre 18h45 et 19h45 aux stagiaires internes préalablement inscrits.

Le week-end, dès le vendredi soir, le self est fermé. Les stagiaires internes bénéficient de tickets de services d'un montant fixé par le Conseil d'administration et utilisable auprès des commerçants de Groslay et grandes surfaces des communes voisines.

Quand cela est possible (hors situation sanitaire Covid), l'accueil des usagers internes inclut l'organisation d'un pot de bienvenue des nouveaux arrivants, permettant de créer du lien entre internes. De même, un dîner à thème est proposé la veille de départ des promotions.

Des « commissions menus » sont régulièrement mises en place avec les usagers.

Le service restauration est également en mesure de préparer des repas adaptés aux personnes bénéficiant d'un régime alimentaire à partir d'un certificat médical transmis par le service infirmier.

## 2.2.11 L'hébergement

### L'ORGANISATION GENERALE

Pour mémoire, l'hébergement dispose de 44 places installées et réparties sur deux sites : le premier se trouve sur le site de formation au niveau du Château et dispose de 34 places et l'autre (Le Verger) est situé au 1er Ter avenue de la République à Groslay et comporte 10 places.

Toutes les chambres sont doubles sauf deux chambres PMR<sup>36</sup> au Château et deux autres chambres individuelles au Verger.

---

<sup>36</sup> Personne à mobilité réduite

Une chambre temporaire située au Château permet d'assurer un Sas de transition dans certaines situations problématiques ou urgentes pouvant survenir entre internes durant leur séjour. La durée d'occupation de cette chambre est très courte afin qu'elle soit toujours disponible en cas de besoin.

Les chambres doubles rendent difficile l'appropriation par l'utilisateur interne d'un espace privé. Cependant, des paravents sont proposés aux résidents afin de garantir une certaine forme d'intimité.

L'accès aux chambres est strictement réservé aux internes et, sous certaines conditions, aux personnels d'intervention (médical, technique, hygiène des locaux et hébergement).

Dans la mesure du possible, l'utilisateur est prévenu du passage de ces agents dans sa chambre pour une intervention.

Le placement en chambre est fait suivant le croisement de plusieurs critères et des informations délivrées par l'utilisateur lui-même ou repérées lors de la pré-admission par l'équipe ou durant le parcours. Cependant, malgré toutes ces précautions, la cohabitation peut s'avérer parfois difficile.

Les personnels des équipes hygiène des locaux et technique veillent au bon entretien de tout ce qui est mis à la disposition des internes en coordination avec la référente hébergement. Ainsi, l'utilisateur est responsable de l'entretien de son espace et de son lit, à l'exception de l'utilisateur présentant un handicap rendant difficile l'exécution de cette tâche. Dans ce cas un certificat est délivré par le service infirmier de l'établissement et le service d'hygiène des locaux prend le relais de cette prestation.

La literie est changée et nettoyée une fois par semaine pour chaque usager interne du Centre. Au départ d'un usager, le service d'hygiène des locaux effectue la remise en état de la chambre.

Les usagers internes disposent d'un espace aménagé pour la prise des repas, hors des périodes de formation à savoir le vendredi soir et pendant le week-end. Ils disposent à cet effet de réfrigérateur avec casiers individuels et de tickets services.

La télévision dans les chambres et l'accès au réseau WiFi sont des prestations gratuites.

Chaque année, et notamment lors des périodes de congés annuels, un programme de travaux de remise en état de l'hébergement est mis en place et permet de maintenir en bon état de fonctionnement les locaux, dans le respect des normes de sécurité et de confort.

L'encadrement des internes est assuré en journée et après la formation par une TISF ; et le soir en veille de nuit par des surveillants de nuit.

Cette fonction peut jouer un rôle de médiation essentielle entre les internes sachant que pour beaucoup d'entre eux, et ce pendant une période pouvant être comprise entre 3 et 22 mois,

l'internat signifie quitter son environnement et son contexte familial pour engager un nouveau parcours professionnel et de vie.

Ce parcours implique de nouvelles adaptations sociales qu'il est pertinent de prendre en compte dans l'accompagnement dans l'internat.

Des réunions régulières entre usagers internes et le service hébergement sont organisées afin non seulement de rappeler les règles de vie collective, les règles de sécurité mais aussi de répondre aux questions soulevées par la vie quotidienne dans l'hébergement. Elles permettent de sonder les usagers internes sur les idées d'animation à mettre en place. Ainsi des plannings d'activités et d'animation (pétanque, ping-pong, soirées jeux de société, soirées cinéma, karaoké, sorties extérieures) sont proposés et mis en place afin de créer du lien entre les usagers et de favoriser des conditions agréables de séjour pour prévenir les conflits, l'isolement et/ou la solitude.

L'approche globale de l'utilisateur demandait à prendre en compte les éléments notés par les veilleurs et la référente hébergement et relatifs aux parcours des usagers internes. Ceci a été réalisé par l'accès des veilleurs au dossier unique et informatisé de l'utilisateur permettant de tracer les événements pertinents de l'internat. Ces éléments selon leur importance et leur incidence sur le parcours de l'utilisateur sont repris le jour et travaillés par le référent de l'utilisateur et les professionnels de l'équipe pluridisciplinaire concernés par la problématique.

#### Pistes d'amélioration et d'évolution à envisager

- ✓ Mener une réflexion globale sur les actions à développer dans le domaine de l'accès aux loisirs et à la culture, ... Cet axe peut concerner aussi bien les personnes en internat (dont activités le week-end, ...) que les stagiaires dans leur ensemble.
- ✓ Concernant strictement l'hébergement : une réflexion plus générale serait à mener sur le long terme autour des modalités d'hébergement et le « statut » des personnes :
  - Devrait-on développer un mode d'hébergement privilégiant les chambres, studios individuels (difficultés co-hébergement, ...), avantages et inconvénients des différentes solutions, ...
  - L'hébergement s'inscrit-il dans une continuité de l'accompagnement du stagiaire, des stagiaires concernés avec des prestations inhérentes (animation, sécurisation la nuit, ...) ou doit-on s'orienter vers une prestation externalisée de type chambres d'hôtel ? Question de l'autonomie des personnes, avantages/inconvénients, etc.

#### L'HYGIENE DES LOCAUX ET DU LINGE

Depuis 2015, cette fonction a été en partie externalisée en partenariat avec le milieu protégé, à savoir ESAT et Ateliers protégés. Une équipe a été maintenue afin d'assurer des zones bien définies. En effet, un plan de nettoyage a permis de décrire les différentes zones du centre en les classant par catégories à risque ou pas et de déterminer la charge de travail et donc le nombre d'ETP nécessaires.

Le coordinateur a pu en lien avec le service qualité et de gestion des risques participer à l'élaboration du DARI et du document unique et pour sa partie repenser différentes questions : le stockage des produits, l'équipement utilisé, le contrôle des zones nettoyées, les produits utilisés et la méthodologie, la formalisation de procédures. Certaines formations en ont découlé.

## **L'EQUIPE HEBERGEMENT**

### **La coordinatrice hébergement**

Sous l'autorité hiérarchique du responsable de la réadaptation, le référent coordination hébergement est l'interlocuteur privilégié des stagiaires internes.

Elle a notamment pour missions principales :

- Réaliser, dans la phase d'Admission, l'entretien évaluatif avec le stagiaire interne puis émettre un avis et des préconisations ;
- Contribuer à la mise à jour des informations/préconisations (aptitudes/évictions) MPS dans le dossier informatisé de l'utilisateur (phase d'accompagnement) : santé physique, psychologique et sociale du stagiaire interne ;
- Participer aux réunions de suivi et de synthèse pluridisciplinaires (PAP) : observations et préconisations relatives à la vie résidentielle des stagiaires ;
- Accompagner l'équipe des veilleurs de nuit dans la réalisation et le suivi de leurs activités relatives à la vie résidentielle des stagiaires ;
- Analyser les comptes rendus des veilleurs de nuit ;
- Veiller et favoriser, la transmission des informations utiles et nécessaires dans le dossier informatisé de l'utilisateur ;
- Mettre à jour, de façon continue, la liste des internes, en fonction des admissions-sorties à l'internat et des présences ou absences pendant les périodes de stage en entreprise ;
- Transmettre la liste des stagiaires internes aux secrétariats, coordinateurs, responsables de service et paramédical.

### **Les veilleurs de nuit**

Le veilleur de nuit fait partie du domaine de la sécurité.

Ce métier consiste à surveiller les personnes et les biens sur un temps de nuit défini en semaine et les temps week-ends.

Le professionnel assure la sécurité physique et morale des résidents et veille à ce que leur repos soit optimal.

De par son rôle de régulateur, le veilleur de nuit peut être amené à gérer des situations de tension et d'urgence.

Il participe à l'insertion individuelle du résident dans une collectivité.

Il assure le relais entre les équipes de jour et de nuit. Pour cela, il transmet les informations utiles et nécessaires et les éventuelles observations effectuées durant la nuit.



Il assure le standard téléphonique et peut être amené à effectuer différentes tâches administratives pendant ses heures de missions.

Il contribue notamment à :

- L'intégration des stagiaires au sein de l'équipe pluridisciplinaire du Centre ;
- L'accompagnement sécurisé du stagiaire ;
- La continuité des informations utiles et nécessaires Jour/Nuit et Nuit/Jour.
- L'accès sécurisé à l'espace spécifique et désigné pour le matériel de sécurité SSI et Vidéo-surveillance ;
- S'assurer que « le règlement de sécurité interne » soit respecté (accessibilité, désignation des professionnels concernés) : bureau, vidéos, ...
- Assurer la surveillance du système de Sécurité Incendie (SSI) ;
- Assurer la sécurité des résidents : temps d'attention particulier et adapté au stagiaire en fonction de ses besoins identifiés et ne nécessitant pas une intervention médicale extérieure urgente ;
- Assurer la sécurité des biens relatifs à l'hébergement ;
- Vérifier et veiller à la sécurité des biens du Centre : locaux, portail, activation des alarmes...

En lien avec la Vie résidentielle les stagiaires :

- Adopter la posture « Veilleur de nuit » à l'égard des résidents ;
- Veiller à l'application du contrat d'hébergement ;
- Créer le lien avec le stagiaire à l'extérieur du « bureau des veilleurs de nuit) ;
- Faire signer et valider la fiche de présence aux résidents quotidiennement ;
- Faire signer et valider la fiche de sortie /inscription week-end aux résidents ;
- Prendre connaissance, pour chaque Entrée stagiaires internes (phase d'Accompagnement), des préconisations MPS (aptitudes-éviictions) identifiées et accessibles dans Campus ;
- Impulser une dynamique de groupe, tout en respectant les choix individuels et spécifiques
- Planifier et organiser avec les résidents des activités hebdomadaires (jeux de société, soirée cinéma, Karaoké...);
- Rendre visible et lisible la planification des activités hebdomadaires ;
- S'assurer de la disponibilité et du respect du matériel dédié aux activités
- Être présent et veiller au bon déroulement du petit déjeuner.

En lien avec la coordinatrice hébergement :

- Transmettre/recevoir les informations utiles et nécessaires relatives aux observations effectuées au cours de la nuit ;
- Recevoir et prendre connaissance des informations utiles relatives à la santé physique et somatique des résidents ;

- Restituer le temps de vigilance dédié aux difficultés « santé » du stagiaire et la recommandation émise concernant le RDV avec l’infirmière ;
- Participer aux réunions d’équipe Hébergement ;
- Transmettre la planification des Activités bimensuelles au préalable.
- Effectuer les demandes/observations techniques/sécurité, ... au responsable du service technique.
- Contacter la personne d’astreinte administrative, en cas d’urgence médicale ou d’une intervention spécifique extérieure.

Lors de leur participation au groupe de travail « Projet d’établissement », les veilleurs de nuit ont insisté sur l’importance, dans leur travail, de :

- L’écoute et l’échange avec les résidents qui ont souvent besoin de parler (de leur journée, difficultés, de leur week-end, de leur famille, ...)
- De la vigilance à avoir en termes de sécurité en fonction du handicap de la personne (risque de chute, etc.)

Ces personnels sont en chambre de veille de 22h00 à 3 h00.

#### Points de vigilance sur cette partie

- ✓ Les veilleurs indiquent ne pas toujours avoir la liste des entrants, notamment ceux arrivants en cours de formation : « *nous ne sommes pas toujours dans la boucle* »

## 2.2.12 L’individualisation de l’accompagnement et le Projet Personnalisé

### ADAPTATION DE L’ACCOMPAGNEMENT AUX BESOINS DE LA PERSONNE

L’individualisation de l’accompagnement aux besoins de la personne est au cœur de la philosophie portée par l’établissement. Cette démarche s’inscrit également dans le sens des évolutions sociétales et du secteur médicosocial, de la loi 2002-2 aux réflexions plus récentes sur la société inclusive, « zéro sans solutions », les droits des personnes, l’autodétermination, ... différentes notions et concepts qui doivent continuer à porter nos réflexions et nos projets d’évolution.

#### Le Projet Personnalisé

Au titre de l’individualisation des prestations aux besoins des personnes, le Projet d’Accompagnement Personnalisé (PAP) s’avère être un outil indispensable.

Il est mis en œuvre dans le premier mois de l’arrivée de l’usager.

Ensuite, et afin d’être au plus proche de l’évolution des besoins du stagiaire, il est revisité et renouvelé tous les 3 mois environ. Dans une démarche de co-construction avec l’usager, il est présenté sous forme de contrat d’objectifs.

Il vise à trouver le « juste équilibre » entre :

- Les demandes de la personne,
- Les besoins exprimés par la personne,
- Les besoins identifiés par l'équipe pluridisciplinaire et/ou les partenaires (évaluation)
- Les capacités de la personne (savoir-être, savoir-faire, capacités cognitives, ...),
- Les possibilités et les limites des prestations d'accompagnement.

Sur le plan institutionnel, plusieurs instances et modes d'organisation sont structurés en lien direct avec les objectifs du Projet Personnalisé d'Accompagnement, dont notamment (liste non exhaustive) :

- Le référent (et co-référent),
- Les Réunions d'Accompagnement de la Personne dans son Parcours (RAPP) :
  - o Réunions pluridisciplinaires organisées à l'intention de la personne accompagnée et en sa présence afin de co-construire avec elle :
    - Des objectifs d'accompagnement (RAPP de début de parcours);
    - De mesurer l'attente de ses objectifs et éventuellement de les réajuster (RAPP de mi-parcours ou RAPP de retour de période en entreprise) ;
    - De déterminer des objectifs de fin d'accompagnement et le plan d'action à mettre en œuvre à la sortie par la personne accompagnée (RAPP de sortie).

Ces différentes réunions font l'objet d'un compte rendu signé par la personne accompagnée, le référent de parcours et le responsable de l'ESRP.

- Les entretiens de suivi individuel ou entretien d'accompagnement :  
Entretien entre un professionnel et un stagiaire qui consiste à analyser, conseiller, éclairer, guider, mesurer, réajuster les objectifs, actions, activités, démarches réalisées par le stagiaire par rapport à ses objectifs et/ou à ceux définis avec le professionnel ou avec l'équipe pluridisciplinaire.
- Les Réunions pluridisciplinaires  
Réunion à laquelle participe toute l'équipe médico-psycho-sociale et pédagogique d'un dispositif donné. Elle consiste à échanger autour d'une situation d'un stagiaire afin d'apporter un éclairage global de cette situation par l'apport de l'ensemble des disciplines représentées. A l'issue de cette réunion, des axes d'accompagnement, d'ajustement ou de réajustement sont définis et sont, à priori, soumis à la validation du stagiaire. Cette réunion doit permettre à l'équipe d'aboutir à une vision mesurée et partagée de la situation globale du stagiaire.

### 2.2.13 Les actions collectives

Des actions collectives peuvent s'organiser tout au long de l'année, sous forme de sorties ou d'ateliers. Nous donnons ci-dessous quelques exemples d'actions menées (liste non exhaustive)

sachant que nous souhaitons développer les actions favorisant les accès au sport, aux loisirs et à la culture.

- Ateliers théâtre du DEP,
- Participation à « Culture du cœur »,
- Ateliers sociaux (budgets, droits et handicap)
- Ateliers esthétique, maquillage,
- Ateliers confiance en soi,
- Activités physiques et sportives,
- Sorties piscine,
- Sophrologie / préparation mentale aux examens,
- Repas spécifique et festif,
- Semaine du développement durable,
- Ateliers hébergement, soirée karaoké, ...

### 2.2.14 La préparation à la sortie et la continuité des parcours

Par définition, la préparation à la sortie du dispositif se prépare, dès l'arrivée de la personne, et va évoluer tout au long de son parcours et du PAP.

Trois types de situations de fin d'accompagnement existent à l'ESRP :

- Les parcours ayant atteint son terme avec des préconisations de suites de parcours (cas des formations qualifiantes, de la remise à niveau, de la Préorientation, du DEP) ;
- Les parcours ayant atteint son terme mais avec une nécessité de renouvellement de la prestation (cas généralement recensés en Préorientation ou au DEP ; quelque fois en remise à niveau) ;
- Les parcours n'ayant pas atteint son terme avec des préconisations d'étapes préalables (peut concerner l'ensemble des dispositifs de l'ESRP).

Les fins de parcours sont précédées d'un bilan de sortie qui est réalisé avec le stagiaire en présence de son référent et en articulation avec les préconisations de l'équipe pluridisciplinaire (RAPP de sortie).

Cette fin d'accompagnement trace autant que possible les perspectives retenues avec le stagiaire et l'équipe pour la suite de son parcours.

Ainsi, il est indiqué au stagiaire le plan d'action qu'il lui appartient de mettre en œuvre pour donner suite à son projet. Ces préconisations sont reprises dans le rapport de synthèse qui lui est destiné et envoyé à sa MDPH ainsi qu'aux partenaires.

Certaines situations exceptionnelles de rupture de parcours (soins, absences, abandons, sortie anticipée pour emploi, rupture du contrat de séjour) ne permettent pas de réaliser immédiatement

un bilan de sortie avec le stagiaire ainsi que des préconisations de suite de parcours. Le rapport est rédigé dans ce cas à postériori.

### Pistes de réflexion et d'évolution sur cette partie

- ✓ Poursuivre les réflexions et le travail engagé sur la sensibilisation des entreprises sur le handicap (petits déjeuners entreprises, ...) et plus généralement sur le changement de regard et la participation à la société inclusive,
- ✓ Démultiplier les partenariats en lien avec les sorties du dispositif en termes d'insertion professionnelle mais aussi en lien avec la cité (culture, loisirs, sport, ...)
- ✓ Passage d'une logique de continuité de service (interne) pour tendre vers une continuité des parcours (partenariat aval/ amont),
- ✓ Envisager certaines sorties jusque le placement accompagné dans l'emploi (décret ESRP)

## 2.3 DROIT DES PERSONNES ACCOMPAGNEES (INFORMATIONS, PARTICIPATION, BIEN-TRAITANCE, ...)

### 1.1.18 2.3.1 La démarche générale

La garantie des droits des personnes accompagnées et la bientraitance sont définies par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

La démarche engagée vise au respect des droits fondamentaux des personnes accompagnées.

Elle s'appuie notamment sur les notions principales suivantes :

- Le droit à l'information des personnes accompagnées,
- L'expression et la participation individuelle et collective des personnes accompagnées,
- Le respect de la confidentialité,
- Le respect de la dignité et de l'intimité,
- Le droit à la sécurité.

La déclinaison opérationnelle du respect des droits des personnes accompagnées et de la bientraitance repose sur la mise en œuvre de plusieurs leviers complémentaires, dont :

- Les postures professionnelles (sensibilisation et connaissances des bonnes pratiques, formation, instances de régulation et d'analyse des pratiques, ...)
- Les modes d'organisation (circuit de l'information, veille et procédure de signalement, ...)
- Des outils réglementaires :
  - o Le projet d'établissement
  - o Le livret d'accueil
  - o Le contrat de séjour
  - o Le règlement de fonctionnement
  - o La charte des droits et des libertés

L'individualisation de l'accompagnement, la mise en œuvre du Projet Personnalisé d'Accompagnement à partir d'une démarche de co-construction, la mise en place des PASP, participent également et concrètement à la promotion de la bientraitance.

Le Centre Belle alliance a complété ce dispositif par la mise en place de référents bientraitance.

Leur mise en œuvre a fait l'objet d'une réflexion préalable ayant abouti à la rédaction d'une fiche mission dont nous donnons ci-dessous les éléments principaux.

A noter également la tenue d'un séminaire bientraitance à destination de l'ensemble des professionnels en novembre 2021, proposition et sensibilisation mises en place sous différentes formes et modalités environ tous les 4 ans au sein de l'institution.

### 1.1.19 2.3.2 La bientraitance et les référents bientraitance

#### DEFINITION

La bientraitance est définie par l'ANESM<sup>37</sup> comme étant "une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de la personne accompagnée en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance". L'ANESM précise cependant que la bientraitance ne peut recevoir une définition définitive puisque l'objectif est de personnaliser la prestation en permanence.

#### CONDITIONS D'EXERCICE DE LA MISSION DU REFERENT BIENTRAITANCE

Le Comité de Suivi du Projet d'Etablissement coordonne la démarche visant à promouvoir la bientraitance dans l'ensemble de ses établissements et services médico sociaux.

Les référents « bientraitance » de l'ESRP et du SAMSAH sont missionnés par le directeur du Centre Belle Alliance. Ils sont placés sous l'autorité hiérarchique de ce dernier et sous l'autorité fonctionnelle du Service Qualité et Gestion des Risques. Ils ont suivi une formation spécifique (attestation).

Les référents « bientraitance » s'engagent pour une durée minimum de 2 ans révisable lors de l'entretien professionnel annuel. Ils se rencontrent 2 fois par an dans le cadre des réunions « Echanges et retour d'expériences ».

La mission pourra être modifiée ou interrompue à la demande de la direction, du référent ou de son responsable sous réserve d'un délai de prévenance de 1 mois.

---

<sup>37</sup> Désormais l'HAS : Haute Autorité de Santé

## MISSION DU REFERENT BIENTRAITANCE

La mission principale du référent bientraitance est de développer/soutenir la culture de la bientraitance au sein de l'établissement ; autrement dit de développer la prévention du risque de maltraitance et la promotion de la bientraitance et contribuer ainsi à l'amélioration de la qualité de vie au travail et de la qualité de prise en charge, ainsi que la satisfaction des bénéficiaires (professionnels, personnes accompagnées, entourage).<sup>38</sup>

## MOYENS ALLOUES AU REFERENT BIENTRAITANCE

Pour permettre au référent Bientraitance de mener à bien sa mission, les moyens suivants sont mis à sa disposition :

- Des actions de formation sur les réglementations en vigueur, sur le management...
  - Des réunions d'échanges avec les autres référents bientraitance d'autres ESRP et SAMSAH
  - Une participation aux réunions du CSPE en qualité de membre du comité
  - Une participation aux réunions du CVS (ESRP) et du Groupe d'expression (SAMSAH) en fonction de l'ordre du jour
  - Des outils d'évaluation
- Le soutien méthodologique du responsable qualité de l'établissement
  - Du temps dédié

A noter la tenue d'un séminaire bientraitance à destination de l'ensemble des professionnels en novembre 2021, proposition et sensibilisation mises en place sous différentes formes et modalités environ tous les 4 ans au sein de l'institution.

## Les réflexions à poursuivre...

La bientraitance n'est pas en soi un état de fait mais une démarche, une dynamique... Elle impose une réflexion, recherche, adaptation permanente, ...Elle nécessite d'être nourrie par des apports théoriques et conceptuelles pluridisciplinaires, autant de regards extérieurs qui viennent questionner nos pratiques, ... C'est bien souvent une recherche d'équilibre entre des objectifs complémentaires mais aussi parfois contradictoires... Ainsi, à l'issue du séminaire et lors de nos échanges dans les groupes de travail ayant participé à l'élaboration du présent projet d'établissement, d'autres interrogations et pistes de réflexion ont émergé<sup>39</sup>.

Elles ont notamment concerné l'hébergement des stagiaires :

---

<sup>38</sup> Les objectifs sont détaillés dans la fiche mission, joint en annexe du présent projet

<sup>39</sup> Certaines, relatives à nos procédures d'admission, ont été présentées au chapitre 2.1.3.

- Doit-on interdire la consommation d'alcool dans les chambres ?
- Les questions de l'intimité, des possibilités de recevoir ou non, des relations sexuelles,

Etc.

Ces interrogations trouvaient leur origine dans une recherche d'équilibre entre plusieurs approches et logiques. L'équilibre entre :

- La protection des personnes et la liberté individuelle (ou comment traduire le concept d'auto-détermination<sup>40</sup> dans nos pratiques ?)
- Protection des personnes ou risques d'infantilisation, de « toute puissance » ?
- Liberté, demande individuelle et autonomie, prise de risque, (capacité à...)
- La responsabilité individuelle (du stagiaire) et collective (de l'institution),
- Des besoins et attentes individuelles et du collectif (règles de vie en collectivité, ...)
- Le statut de la personne (stagiaire, locataire, client, ... ?)
- Etc.
- 

### Pour poursuivre...

✓ Revisiter le règlement intérieur (hébergement) à partir de ces différentes approches,

✓ Plus globalement, mettre en place un Comité d'éthique :

- En définir les objectifs, composition, mode de fonctionnement, ...
- Étudier les possibilités, opportunités de développer un partenariat spécifique avec le monde universitaire (sciences humaines et sociales) qui permettrait par exemple :
  - De devenir un « terrain de recherche » privilégié pour des étudiants en Master ou doctorat,
  - Développer des « recherches-actions »,
  - De bénéficier d'interventions pluridisciplinaires sur des enjeux ou concepts du secteur (philosophes, sociologues, psychologues, linguistes, historiens, ...),
  - Devenir un « lieu ressources »,
  - Etc.

### 2.3.3 L'expression et la participation des personnes accompagnées

---

<sup>40</sup> Définie par Wehmeyer et Sands en 1996 comme « la capacité à agir et à gouverner sa vie, à choisir et à prendre des décisions libres d'influences et d'interférences externes exagérées »



## LES MODALITES D'EXPRESSION

L'expression et la participation des usagers à l'ESRP se traduisent par la mise en place :

- Du Conseil de Vie Sociale (CVS), forme de démocratie participative visant à l'apprentissage de la citoyenneté ;
- De groupes projets favorisant le pouvoir d'initiative dans un collectif et visant à renforcer la capacité d'agir et d'influer sur son propre environnement (ex : journal des usagers) ;
- D'enquêtes de satisfaction en fin de stage de réadaptation professionnelle et lors d'évènements ponctuels, visant à recueillir l'opinion des stagiaires sur la qualité des services rendus et des pratiques professionnelles en les positionnant les stagiaires comme des « usagers-clients » d'un service.

## LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Parmi les principaux modes de fonctionnement :

- Le CVS est composé d'une dizaine de membres, représentatifs des différents dispositifs de formation.
- En amont, des représentants du CVS se rendent dans les différentes salles de formation, sur un temps dédié, pour pouvoir relever les attentes ou remarques des stagiaires et construire l'ordre du jour,
- Des réunions s'organisent mensuellement entre membres du CVS pour préparer la réunion (en présence d'un professionnel seulement s'ils le souhaitent),
- Avec l'aide d'un professionnel, il organise la réunion CVS à proprement parlé : planification, convocation, ordre du jour, ... Elle se tient 1 fois par trimestre en présence de la directrice du centre, secrétaire de direction, le responsable de l'ESRP, le référent bienveillance et selon les points à l'ordre du jour, tout membre du personnel concerné (service technique, ...)
- Les comptes rendus sont réalisés par le secrétaire du CVS (avec l'aide d'un professionnel si besoin),
- En début de réunion, le compte-rendu de la réunion précédente et l'ordre du jour y sont validés.

Les membres du CVS formulent des avis et des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service. Sont particulièrement concernés l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et les services thérapeutiques, et les projets de travaux et d'équipements.

Deux membres du CVS sont invités et participent aux réunions du Conseil d'Administration.

## LES ENQUETES DE SATISFACTION

Les stagiaires remplissent, lors de leur sortie du centre, une enquête de satisfaction, visant l'amélioration de nos pratiques. Elles portent régulièrement sur les thématiques suivantes :

- Le respect des droits et de la personne, de la considération, de l'écoute, de la bienveillance, de la socialisation, du sentiment de réussite ;
- L'information obtenue avant l'entrée, lors de l'accueil et de l'admission ;
- Les formations : contenu, supports pédagogiques, équipe pédagogique, personnalisation du parcours, stages en entreprises ;
- L'accompagnement médico-psycho-social adapté à leurs besoins ;
- L'environnement de formation : cadre, accessibilité, signalisation, stationnement, salles, matériels, hygiène des locaux, sécurité ;
- La restauration : locaux, horaires, inscription, nourriture ;
- L'hébergement (pour les internes) : accessibilité, installation, chambre, petits déjeuners, repas du soir, loisirs, sanitaire.

### Les axes d'amélioration identifiés sur cette partie

- ✓ En matière d'informations, confidentialité et sécurité :

- Sensibiliser / former les équipes sur la RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
- La Cybersécurité

- ✓ En matière d'informations (outils 2002-2, ...) et participation des usagers :

- Mener une réflexion sur l'adaptation des outils aux problématiques spécifiques des usagers : Méthode Facile à Lire et à Comprendre, traduction éventuelle de documents, diversification des supports (vidéo, bandes dessinées, etc.)
- Développer la pair-aidance et l'association des usagers à la conception et à la diffusion de ces outils, ...

#### 2.3.4 La rencontre avec des usagers, la parole de stagiaires

Nous avons souhaité, lors de l'élaboration de notre projet, donner la parole aux stagiaires afin de bénéficier de leur regard, primordial pour les équipes soucieuses d'améliorer en permanence les prestations d'accompagnement proposées. Cette rencontre s'est déroulée avec le consultant extérieur qui accompagnait notre démarche d'écriture afin d'offrir une forme d'objectivation et une liberté dans les échanges<sup>41</sup>.

Dix personnes ont été rencontrées le 27 juillet 2022 dans la salle de réunion « Bon accueil ». Le principe était de constituer un groupe, sur la base du volontariat, représentatif :

---

<sup>41</sup> En ce sens, cette partie a été rédigée par le Consultant extérieur

- Des différents dispositifs : MDPP-RAN, TAI, FLE, SA, Préorientation, ...
- Des cycles de formation : arrivées échelonnées entre avril 2022 et janvier 2021,
- Des modes d'hébergement : internat / externat

Les échanges étaient libres, à partir de questions ouvertes (« ce qui vous plait ici », « les choses qui seraient à améliorer », ...) et se sont déroulés sans la présence des professionnels

Les premiers retours sont très positifs et concernent avant tout les équipes. C'est sans doute aussi, pour les personnes, une façon de marquer leur reconnaissance envers les professionnels.

### **Parmi les aspects positifs, nous pouvons relever :**

- « Les formateurs<sup>42</sup> sont supers »
- « Oui, je confirme, ils écoutent beaucoup, tiennent compte de nos remarques. Ils sont aussi très calmes »,
- « Oui et aussi sur l'internat. Je suis sur l'internat et toute l'équipe est très bien, la coordinatrice et les veilleurs. Personne à l'écoute, sensible, personne de terrain. »
- « Oui, en l'absence de l'une d'elle, je commençais à déprimer, les échanges avec elle me manquaient. »
- « Je suis là depuis presque un an et les gens ici sont très gentils »,
- « Pareil, que du positif, j'ai démarré en juin et ma référente s'est très bien occupée de moi »,
- « Oui, et aussi ceux qui s'occupent de nous pour le soin, la psychologue au top, ... »
- « Franchement beaucoup de points positifs. Quand j'ai été orientée ici, je ne savais pas trop à quoi m'attendre, je ne connaissais pas du tout et pas évident de se retrouver obligé de changer de métier, d'être en reconversion. J'ai fait avant la préorientation et ça m'a vraiment aidé à trouver mon futur métier, ils se sont très bien occupés de moi, j'ai eu beaucoup d'autonomie aussi pour pouvoir avancer et réfléchir à mon projet »,
- « Idem, je ne connaissais pas ce Centre, j'ai été orienté par mon conseiller Pôle Emploi et que du positif : on est bien encadré, les formateurs sont adorables, j'ai été très agréablement surpris »
- « Oui, ce que je vis dans le groupe est très bien, ils s'occupent très bien de nous, j'ai découvert et appris beaucoup de choses »
- « Le fait d'avoir les mercredis après-midi de disponibles pour pouvoir faire ses démarches »,
- « Parmi les autres points positifs, le centre est bien placé, proche du centre-ville »

<sup>42</sup> Beaucoup d'exemples ont été donnés et ces aspects ont concerné toute la première partie de la réunion et l'essentiel des aspects positifs cités spontanément. Nous ne relatons qu'une petite partie des témoignages dans la mesure où les stagiaires ont le plus souvent cités des noms ou/et des disciplines. Nous ne mentionnons pas ici ces éléments dans la mesure où le principe est de dégager des tendances générales sans personnaliser les données recueillies et préserver l'anonymat, des stagiaires et des professionnels. Par contre, nous avons cité ces propos lorsqu'ils concernaient tous les membres d'une équipe, sans distinction (ex : internat, ...)

- « Oui et la navette qui permet à ceux qui le souhaitent ou qui ont du mal à se déplacer de les emmener de la gare au Centre Belle Alliance »,
- « Oui, le cadre aussi est très agréable et c'est très propre, l'hygiène, les sanitaires, ... »

#### Parmi les axes d'amélioration (non hiérarchisés) :

- « La navette c'est un point positif mais il faudrait peut-être deux véhicules. Là, c'est un trafic de 9 places qui fait des allers-retours et de plus le système qui permet d'accueillir un fauteuil roulant à l'arrière n'est pas très pratique, le marchepied et manque de place pour la valise » (Remarque : tous n'étaient pas d'accord sur la nécessité d'un second véhicule indiquant que le temps d'attente entre 2 allers-retours était d'environ 10 minutes)
- « Sur le service médical c'est trop limité, une infirmière ce n'est pas assez. »
- « Pour les personnes qui ont de grosses difficultés de santé, ou pour les besoins de rééducation qui concernent beaucoup de monde, il manque des kinés »
- « Oui, on peut prendre des rendez-vous extérieurs avec des kinés mais c'est compliqué, trop long, ... »
- « L'équipe est bien mais moi ça m'est arrivée d'être en conflit et désaccord avec un professionnel, de trouver des personnes désagréables. J'ai fait une fiche de réclamation pour exposer mon différend » (Remarque : tous les stagiaires présents avaient connaissance de l'existence de ces fiches et de la possibilité de les utiliser).
- « Il faudrait que le coin fumeur bénéficie d'un toit et d'un abri quand il pleut »
- « Oui et il y a des salles qui ne sont pas climatisées, on a eu très chaud cet été »,
- « Il manque des places de parking »,
- « Sur le DEP, il y a des mineurs mais on n'est pas tous mineurs ! Or, on ne peut pas sortir le midi. Il faudrait distinguer les moins de 18 des plus de 18 ans pour que, au moins certains midis, les majeurs puissent être autonomes le midi et pas obligés de manger ou rester sur place. »
- « La cantine, suivant l'heure où l'on arrive, on a moins le choix et le Allal c'est qu'une fois par mois » (Remarque : pas tous d'accord sur la diversité du choix, ensemble plutôt satisfait)
- « Pas vraiment d'accord, on a quand même du choix entre deux menus à chaque fois. Par contre, il n'y a plus la commission Menu »
- « A belle Alliance, les stagiaires viennent de plusieurs origines ou nationalités. On pourrait faire de temps en temps une journée à thème, une journée culturelle sur un pays, une nationalité. »

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

En complément à cette rencontre et ces échanges, le Service Qualité et Gestion des Risques a déployé une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des stagiaires présents dans les différentes formations, à partir de deux questions ouvertes :

- Quels sont les atouts et points forts de Belle alliance ?
- Quelles sont les améliorations à proposer sur l'ensemble des prestations/activités menées à Belle Alliance ?

Le questionnaire diffusé sur Bluekango a été rempli par les stagiaires, de façon anonyme, sur un petit temps de formation, après explication de la démarche auprès des groupes.

Sur les 96 retours les 3 thématiques principales relatives aux atouts et point forts de Belle alliance sont :

- Cadre/site magnifique, apaisant
- Qualité de l'accueil et de l'accompagnement pédagogique et MPS
- Professionnels, bienveillants, agréables, patients, à l'écoute, disponibles

Les 3 principales axes d'amélioration proposées sont :

- Moins d'autonomie / plus de présentiel des formateurs / plus d'explications sur les retours des exercices
- Présence d'un kinésithérapeute
- Recrutement du formateur TAI

## **PARTIE 3 : L'ORGANISATION DE L'ETABLISSEMENT**

### **3.1 OUVERTURE SUR SON ENVIRONNEMENT**

La liste présentée ci-dessous ne se veut pas exhaustive et présente, à titre d'exemple, une partie des principaux partenaires mobilisés.

#### **3.1.1 Les partenaires institutionnels**

- L'ARS
- Les MDPH (des départements du val d'Oise, de l'Oise, ...)
- La CRAMIF
- FAGERH
- Préfectures
- CPAM
- CAF...

#### **1.1.20 3.1.2. Les partenaires du sanitaire et du médico-social**

- CMP
- SAMSAH
- SAVS
- SESSAD
- ESAT
- Hôpitaux
- Médecins généralistes et spécialistes
- Paramédicaux (orthophonistes, kinésithérapeutes, ...)
- Mairies
- CCAS
- Assistantes sociales de secteur
- Épicerie sociale
- Restos du cœur
- ...

### 1.1.21 3.1.3 Les partenaires de l'insertion, les entreprises

- Référents handicap en entreprise
- Pôle Emploi
- Cap Emploi
- Missions locales
- Les chambres de commerces et de l'industrie
- Les PME
- ...

### 1.1.22 3.1.4 La communication externe

Une part importante de la communication externe est gérée depuis octobre 2022 par une chargée de communication et de partenariat

La stratégie de communication externe s'inscrit dans un objectif de visibilité des établissements et services.

Elle se traduit par la reconnaissance et notre ancrage sur le territoire qui se concrétise sous différentes formes :

- Participation à de nombreux colloques, forums, groupes de travail nationaux (FAGERH, ...) tant sur le plan local, départemental que national
- Des journées portes ouvertes
- Le Site internet du Centre
- ...

Pour l'ESRP, elle vise également à toucher et à se faire connaître aussi bien en amont (services orienteurs / stagiaires) qu'en aval (sortie du dispositif, insertion).

Dans ce cadre, la mise en place d'un groupe de travail en collaboration avec un consultant, a permis de développer et affiner nos supports de communication ces dernières années : plaquette à destination des partenaires et usagers, site internet, journées portes ouvertes, mailing aux orienteurs et prescripteurs, ....

Cette démarche demande toutefois à être améliorée et développée en permanence.

#### Pistes de réflexion sur cette partie

- ✓ Étudier la possibilité et l'intérêt de développer un poste de chargé de communication au sein de belle alliance,
- ✓ Poursuivre nos réflexions sur la nécessité (ou non) de développer une stratégie de communication ciblée en direction de partenaires spécifiques :
  - Les entreprises (en articulation avec l'USI),
  - En lien avec des demandes de soins peu présentes mais très spécifiques (ex : troubles visuels)
  - Dans les domaines du loisir, de la culture, du sport,
  - Auprès de structures du « droit commun » par la contribution au changement de regard sur le handicap (société inclusive, ...)
  - ...

## 3.2 RESSOURCES HUMAINES

### 3.2.1 La politique RH

La politique des ressources humaines renforce la culture institutionnelle axée sur la bienveillance, la notion d'éthique et sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM-HAS.

Cette politique est portée par le service des Ressources Humaines qui a été structuré en 2014<sup>43</sup>, permettant ainsi de constituer une équipe se répartissant les différentes missions :

- La paye et le temps de travail
- La carrière et la formation
- Le recrutement.

---

<sup>43</sup> A noter toutefois que le poste de Responsable du Service RH n'était pas pourvu au moment de l'écriture du projet d'Établissement.

Différents axes se sont révélés prioritaires dans l'organisation du service et de nombreux tableaux de bord ont été mis en place pour permettre une analyse et une prospective dans la démarche RH.

Le service a notamment développé des outils de suivi relatifs à :

- La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) :

La GPEC assure la gestion des profils des personnels au vu des projets de service et des compétences attendues à l'avenir. La présentation de ce document est effectuée en avril n+1. Il présente les éléments suivants : équivalent temps plein (ETP), équivalent temps plein rémunéré (ETPR), masse salariale, coût salarial moyen...

- Le bilan social

Bien que la réglementation ne nous l'impose pas, nous réalisons un bilan social afin d'analyser différents indicateurs tels que les absences, le turn-over, l'ancienneté, la pyramide des âges afin d'anticiper les départs à la retraite, mais aussi d'analyser les effectifs, les profils, les compétences et la gestion RH au sein du centre.

### 3.2.2 L'entretien d'évaluation professionnelle

L'évaluation du personnel est réalisée en entretien professionnel annuel avec le N+1. Une grille d'évaluation est complétée par les deux parties.

Chaque agent assure son auto-évaluation, dresse le bilan de l'année écoulée et mesure l'atteinte de ses objectifs.

Durant cet entretien, l'agent et le cadre mesurent le travail accompli, s'assurent de l'adéquation entre les compétences de l'agent et l'évolution de son poste et identifient les besoins et souhaits de formation.

### 3.2.3 La formation

La formation du personnel est également un axe majeur de la politique RH.

Son développement résulte d'une volonté de la direction depuis la création du service RH. Des commissions de formations, permettant de tracer l'historique des demandes de formation des agents de chaque service et d'y répondre, ont été mises en place.

De plus, un plan de formation adapté aux besoins institutionnels ainsi qu'un guide de formation ont été créés.

Des Groupes d'Analyse des Pratiques ont également été mis en place. Ils sont animés par un psycho-sociologue, consultant extérieur.

Ils sont organisés en 2 groupes distinctes (2x6 séances) afin d'avoir un nombre limité de salariés par groupe.



### 3.2.4 L'accueil des nouveaux salariés et stagiaires

Lors de l'arrivée d'un nouvel agent (ou stagiaire), plusieurs documents sont remis à la personne : règlement de fonctionnement, charte informatique, etc.

Toutefois, cette procédure mériterait d'être renforcée autour d'un véritable dispositif d'accueil et d'intégration à partir des pistes de réflexion telles que :

- Quels documents remettre (essentiels) et à quel moment (sur la durée) ?
- Quelle procédure d'accueil, formalisée ou non : visite établissement, présentation des équipes, des stagiaires, etc ?
- Au-delà, nécessité ou non d'un fonctionnement en binôme, tutorat, ...
- Entretien à l'issue du premier mois, à trois mois :
  - o Bilan et retour d'expérience sur les informations manquantes, améliorations permanente du dispositif d'accueil, ...

#### Pistes d'évolution sur cette partie

- Pourvoir au poste vacant du responsable RH et poursuivre la structuration du service
- Définir un dispositif d'accueil du salarié et stagiaire (réflexion sur les documents à remettre, opportunité de binôme, tutorat, entretien à un mois, évaluation du dispositif...)
- Poursuivre l'écriture d'un manuel RH qui sera un outil de référence.

### 3.2.5 Les organigrammes

Les organigrammes hiérarchiques et fonctionnels du Centre Belle Alliance et du SAMSAH sont annexés au présent projet.

## 3.3 ORGANISATION INTERNE

### 3.3.1 La sécurité des biens et des personnes

Le Centre Belle Alliance est doté d'alarmes intrusion et de détection incendie pour lesquelles des contrats d'entretien sont passés.

La sécurité des biens et des personnes passe par la prise en compte des mesures prévues au plan d'action du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Ainsi, différentes procédures sont mises en place telles que la procédure liée aux exercices d'évacuation :

- Un exercice de jour est réalisé chaque année, encadré par l'agent de prévention et de sécurité du centre, et supervisé par un organisme spécialisé dans la gestion de situations de crise et de lutte contre les incendies : « le Fort de Domont ».
- Des exercices de nuit sont aussi réalisés pour la partie internat de l'ESRP.

Le personnel est régulièrement formé au maniement des extincteurs et sensibilisé aux gestes et postures à adopter en cas d'accident et/ou d'évènement de crise, notamment en cas d'incendie et fuite de gaz.

En qualité d'établissement recevant du public, l'établissement est assujéti aux arrêtés du 23 mars 1965 et du 25 juin 1980, et se tient à jour des réglementations liées à son fonctionnement. Il s'agit notamment de celles relatives aux installations techniques sécurité incendie, installations électriques et thermiques, aux ascenseurs, portes automatiques, installations de gaz, assainissement.

L'ensemble des vérifications et contrôle est consigné dans un registre de sécurité. Une commission de sécurité contrôle les documents, les maintenances, l'état des installations, tous les trois ans et rend un rapport notifiant l'autorisation de poursuivre l'activité de l'établissement.

Dans les cas où la commission fait des observations, des mesures correctives sont prises suivant les indications des membres de la commission.

Au registre de sécurité, s'ajoute un carnet sanitaire consignnant les contrôles obligatoires pour lutter contre la légionellose.

La sécurité passe aussi par un accueil sécurisé sur les différents sites et par une continuité entre le jour et la nuit. A ce titre, une présence continue est assurée à l'accueil et ce jusqu'à l'arrivée des veilleurs de nuit. Les équipements d'accès aux chambres ont été revus et permettent un contrôle des accès paramétrable :

- Accès à des agents désignés (personnel d'astreinte, surveillants) à une zone bien définie ;
- Accès à un historique des entrées et de sorties, avec une estimation du nombre de personnes présentes, pouvant ainsi faciliter une éventuelle opération de secours.

Pour leur sécurité, les personnels de nuit utilisent un matériel portatif de protection du travailleur isolé. Ils ont aussi été formés à l'utilisation du dossier informatisé afin de rendre global l'accompagnement et d'éviter la déperdition d'informations.

Des astreintes techniques et administratives sont mises en place afin de pouvoir intervenir en cas de nécessité hors des heures d'activité de l'établissement, à savoir les week-ends et le soir en semaine à compter de 20h, sauf le vendredi.

### 3.3.2 La maintenance des infrastructures

La maintenance du centre est prévue au travers des plans d'investissements et au niveau des budgets de fonctionnement. L'entretien du bâti mais aussi des espaces verts est suivi.

Concernant les espaces verts il est fait appel à des prestataires ESAT pour assurer les gros œuvres de tonte et le ramassage des feuilles. L'embellissement et quelques tâches courantes sont assurés en interne. Un suivi des arbres et de leur état est effectué en lien avec l'Office National des Forêts (ONF) qui permet de prévoir un plan d'abattage et d'élagage. A chaque abattage, une plantation est effectuée.

L'entretien du bâti dépend à la fois du respect de la réglementation et aussi de diagnostics réguliers. Ainsi, un programme de remise aux normes d'accessibilité est prévu. Des travaux d'entretiens courants sont réalisés en régie annuellement en complément des interventions de nombreuses entreprises.

### 3.3.3 Les outils et moyens de communication interne : systèmes d'information et informatiques

Le système d'information en interne permet aux professionnels d'accéder, en fonction de son niveau d'habilitation, aux ressources informatiques et téléphoniques : dossiers personnels et partagés, site internet, site intranet, dossier de la personne accompagnée, messagerie, appels téléphoniques externes et internes.

La messagerie est un vecteur de communication entre les professionnels, et aussi avec les partenaires extérieurs. Chaque professionnel dispose d'une adresse mail et d'un accès à la messagerie. Le dossier de la personne accompagnée permet le suivi du parcours.

Suite au travail mené sur la communication, avec l'aide d'un consultant extérieur, des outils ont été développés : site internet, Facebook, news letter, journal des personnes accompagnées (L'ESPOIR) et le journal des professionnels (l'Echo).

Des petits déjeuners institutionnels permettent d'avoir un moment d'échange entre direction et agents et d'informer sur les orientations de l'établissement.

L'intranet est accessible à l'ensemble des professionnels et a pour vocation de centraliser la documentation à usage des professionnels, de communiquer des informations provenant de la direction et des services, de rendre compte de travaux en cours.

Il sert de support à trois grandes fonctions : processus administratif (données administratives nécessaires pour l'admission et le bon déroulement de l'accompagnement) ; parcours individualisé avec des données relatives au parcours de la personne accompagnée (évaluations, progressions,

contrat de séjour, synthèses, états de présence, entretiens de suivis ...). Ce dernier élément sert de point d'appui aux interactions entre les professionnels au service de l'accompagnement des personnes et permet de limiter la perte d'information. Enfin l'ensemble permet des extractions de données réalisant ainsi l'analyse du public et de l'activité.

Au niveau informatique, une politique de sécurisation des données a été finalisée en 2017. L'utilisation du système d'information par les professionnels est définie dans le cadre de la charte informatique remise et signée par tous les agents. Chaque utilisateur est identifié avec une autorisation d'accès.

Pour sa sécurité et pérennité des données, le centre s'est doté de solutions de protection (firewall, antivirus - Bitdefender), de systèmes de sauvegarde - affectation à un domaine pour tous nos PC et création d'un dossier partagé sur notre serveur pour tous les postes Mac.

Le service informatique gère la maintenance des ordinateurs des stagiaires (ESRP) et des professionnels, des imprimantes et des téléphones fixes et portables.

#### Pistes d'amélioration (mettre dans un cadre bleu)

Poursuivre le travail engagé :

- Sensibiliser / former les équipes sur le RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données et sur la Cybersécurité
- Mettre en place la cybersécurité
- Le virage numérique SSI

### 3.3.4 Les différentes instances de communication et de régulation interne, les réunions

Parmi les principales réunions organisationnelles<sup>44</sup>, nous pouvons citer :

- Les petits déjeuners institutionnels : animés par la directrice de Belle Alliance, environ 1 fois par trimestre, communication auprès de l'ensemble des salariés afin de transmettre un ensemble d'informations institutionnelles : projets en cours, enjeux, avancements, perspectives, Etc.
- Les CODIR (comités de direction) : animés par la directrice de Belle Alliance en présence de l'ensemble des responsables (des deux établissements et des différents services), ces réunions sont organisées deux fois par mois et permettent d'échanger autour de thématiques spécifiques à un établissement ou un service.

---

<sup>44</sup> En complément aux réunions spécifiques déjà mentionnées au chapitre 2 relatives à la personne accompagnée (admission, PAP, etc.).

- Réunion des coordinateurs : animée par le responsable de l'ESRP environ tous les deux mois, elles regroupent l'ensemble des coordinateurs et visent à transmettre des informations institutionnelles, organisationnelles ou des projets en lien avec les différents dispositifs.
- Réunion des dispositifs : pour chacun des dispositifs, cette réunion hebdomadaire rassemble le coordinateur et les formateurs du dispositif concerné et permet de faire un point sur la situation des stagiaires
- Réunion MPS : animée par la cadre de santé (responsable du SAMSAH), elle rassemble chaque semaine l'équipe Médico Psycho Social (coordinatrice, infirmière, psychologues, travailleurs sociaux) : informations spécifiques au service, organisation et situation des stagiaires.
- Réunion du secrétariat : animée par le responsable de l'établissement, elle permet de faire le point sur des éléments organisationnels spécifiques au secrétariat, de faire le pont sur les admissions, arrêts de maladie, ... Elle réunit les 3 secrétaires (admission, médicale et dispositifs) et se tient 2 fois par an.
- Réunion du Service Hébergement : Animée par la coordinatrice et/ou le responsable de l'ESRP, elle permet de faire un point sur l'organisation du service hébergement, les pistes d'amélioration, ... avec les veilleurs de nuit. Elle s'organise 1 fois par trimestre.
- Réunion inter-service : animé par le responsable de l'ESRP, elle vise à coordonner et réguler (informations, organisation, ...) les articulations entre le service hébergement et les fonctions supports (service technique, hygiène des locaux, restauration, ...). Elle regroupe les différents coordinateurs des services concernés et se tient une fois par trimestre.
- Réunions d'admission : Organisé pour chacun des dispositifs, temps d'échanges transversal entre le coordinateur du dispositif et l'ensemble de l'équipe MPS. Permet de faire le point sur les admissions, les évaluations, les propositions d'accueil, ...
- Les points individuels coordinateurs : animé par le responsable de l'établissement de façon mensuelle, permet de faire un point avec les coordinateurs sur chacun des dispositifs (activités, difficultés éventuelles, ...)

## PARTIE 4 : PERSPECTIVES ET OBJECTIFS D'EVOLUTION

Cette partie détaille les axes de progrès et de développement sur lesquels le SAMSAH va travailler sur les 5 prochaines années. Sur chacun des axes, le projet capitalise les projets à mener identifiés à partir :

- Du diagnostic réalisé avec le groupe de travail dans le cadre de cette démarche d'élaboration du projet d'établissement,
- Des préconisations issues de l'évaluation externe réalisée en 2014,
- Des différents diagnostics ayant pu être menés au sein de l'établissement, évaluations internes, ...

### 4.1 CINQ THEMES D'EVOLUTION

La réflexion prospective menée nous a conduit à retenir les 5 thèmes d'évolution :

1. Poursuivre l'adaptation de nos projets d'accompagnement aux besoins et attentes individuelles des personnes accompagnées
2. Assurer la sécurité et la continuité des parcours des personnes accompagnées ;
3. Poursuivre la visibilité et l'ancrage sur le territoire par le développement du partenariat ;
4. Maintenir la qualité de l'accompagnement dans un cadre sécurisé par une politique renforcée de la qualité et de la gestion des risques ;
5. Définir et structurer la politique des ressources humaines (sur la base de la bienveillance, de l'éthique, dans un cadre de qualité de vie au travail, ...).

#### **4.1.1 Poursuivre l'adaptation de nos projets d'accompagnement aux besoins et attentes individuelles des personnes accompagnées**

- Engager une réflexion afin d'être en capacité d'adapter les modalités et l'organisation des formations au rythme et besoins de la personne :
  - o L'offre modulaire : plateforme de prestations,
  - o Accueil séquentiel, ...
- Poursuivre le développement de partenariats spécifiques et ciblés en réponse aux besoins des stagiaires dans le champ du médico-social et de l'insertion professionnelle.
- Consolider nos pratiques professionnelles en favorisant la notion d'auto-détermination et en poursuivant nos réflexions autour :
  - o De la notion d'accueil et des procédures d'admission,
  - o Des enjeux et des limites de l'autodétermination et de ses conséquences éventuelles dans le fonctionnement de l'internat :
    - Consommation d'alcool et règlement intérieur,
    - Intimité, relations sexuelles, vie en collectivité, ...

- Mener une réflexion sur la pair-aidance et les possibilités d'associer davantage les stagiaires
  - Favoriser la transversalité et l'harmonisation des pratiques,
- S'approprier la nomenclature SERAFIN-PH afin de mieux articuler l'identification des besoins de la personne et les prestations proposées
- Engager une réflexion spécifique relative à l'hébergement des stagiaires :
  - Doit-on développer un mode d'hébergement privilégiant les chambres, studios individuels (difficultés co-hébergement, ...),
  - L'hébergement s'inscrit-il dans une continuité de l'accompagnement des stagiaires concernés avec des prestations inhérentes (animation, sécurisation la nuit, ...) ou doit-on s'orienter vers une prestation externalisée de type chambres d'hôtel ?
  - Etc.
- Adapter, autant que nécessaire, nos outils (2002-2, ...) aux problématiques spécifiques des usagers :
  - Méthode Facile à Lire et à Comprendre, traduction éventuelle de documents, diversification des supports (vidéo, bandes dessinées, etc.)
  - Développer la pair-aidance et l'association des usagers à la conception et à la diffusion de ces outils, ...
- Mener une réflexion globale sur les actions à développer dans le domaine de l'accès aux loisirs, au sport et à la culture, ...
- Mettre en place le dispositif autisme
- Poursuivre le travail engagé avec un architecte relatif à l'adaptation des salles de formation, y associer les professionnels de terrain et les usagers,
- Adapter et faire évoluer nos formations :
  - Développer une « plateforme d'accès aux métiers du transport et de la logistique »,
  - Mettre en place un module spécifique en FLE sur le langage et l'univers professionnel,
- Poursuivre le développement et l'amélioration de l'accompagnement des stagiaires vers l'entreprise, le monde professionnel, notamment sur le dispositif qualifiant dans :
  - La préparation au stage,
  - L'adaptation du poste,
  - L'aménagement du temps de travail
- Poursuivre les réflexions engagées par le service social sur :
  - La pertinence d'élaborer un « projet de service social » spécifique, au même titre que le projet pédagogique.
  - Le bon équilibre entre l'accompagnement individuel et collectif en termes d'interventions sociales,

- La mise en place « d'ateliers sociaux », en collectif, complémentaires à l'accompagnement individuel sur des thématiques (gestion budgétaire, ...)

#### 4.1.2 Assurer la sécurité et la continuité des parcours des personnes accompagnées

- En amont : Poursuivre les réflexions engagées sur les évaluations et articulations avec les partenaires (MDPH, ...) :
  - Plateforme d'évaluation,
  - Application du décret ESRP SPO concernant l'identification des besoins de l'utilisateur (freins et leviers à l'insertion, ...), ...
  - Prévenir les risques de rupture par le repérage de l'accès aux soins,
- Engager une dynamique visant à passer d'une logique de continuité de service (interne) pour tendre vers une logique de continuité des parcours (partenariat aval/ amont),
- Améliorer les articulations SAMSAH/ESRP/Territoire,
- En aval :
  - Poursuivre les réflexions et le travail engagé sur la sensibilisation des entreprises sur le handicap (petits déjeuners entreprises, ...) et plus généralement sur le changement de regard et la participation à la société inclusive,
  - Démultiplier les partenariats en lien avec les sorties du dispositif en termes d'insertion professionnelle mais aussi en lien avec la cité (culture, loisirs, sport, ...)
  - Envisager certaines sorties jusque le placement accompagné dans l'emploi (mise en place du décret ESRP),
  - Développer les possibilités d'allers retours entre les entreprises et le centre :
    - Intervention de chefs d'entreprise en formation,
    - Intervention de professionnels du centre dans les entreprises
- Définir et déployer les missions de coordinateur de parcours en veillant à la bonne articulation entre :
  - Le coordinateur de parcours,
  - Le coordinateur de service
  - Le référent

#### 4.1.3 Poursuivre la visibilité et l'ancrage sur le territoire par le développement du partenariat et de la communication

##### DU PARTENARIAT

- En lien avec l'adaptation de nos projets aux besoins du public (soins, médico-social, insertion, ...) :
  - Demandes de soins peu présentes mais très spécifiques (ex : troubles visuels),



- Dans les domaines du sport, des loisirs, de la culture, ...
- Etc.
- En cohérence avec la sécurité et la continuité des parcours des usagers :
  - De l'amont : « Plateforme d'évaluation commune », ...
  - A l'aval : entreprises
- Par la création d'une « fonction appui, ressources, conseils médico-psycho-sociaux » et la contribution au changement de regard sur le handicap (société inclusive) auprès des institutions, associations, ... de droit commun

#### **D'UNE STRATEGIE DE COMMUNICATION**

- Étudier la possibilité et l'intérêt de développer un poste de chargé de communication au sein de Belle Alliance.
- En interne : mener une réflexion sur l'amélioration des outils, moyens de communication, articulations entre :
  - Les équipes pluridisciplinaires (pédagogiques, du médico-social, ...)
  - Les différents dispositifs
- En externe : poursuivre les réflexions engagées sur les modes de communication ciblés en direction des partenaires.

#### **4.1.4 Maintenir la qualité de l'accompagnement dans un cadre sécurisé par une politique renforcée de la qualité et de la gestion des risques**

#### **EN MATIERE D'INFORMATIONS, CONFIDENTIALITE ET SECURITE :**

- Sensibiliser / former les équipes sur la RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données et à la Cybersécurité
- Mettre en place la Cybersécurité

#### **EN MATIERE DE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE**

- Déployer et sensibiliser les équipes aux méthodes évaluation qualité des ESSMS (référentiel HAS)

#### **4.1.5 Définir et structurer la politique des ressources humaines (sur la base de la bientraitance, de l'éthique, dans un cadre de qualité de vie au travail, ...)**

- Pourvoir au poste vacant du responsable RH et poursuivre la structuration du service
- Accompagner les équipes et soutenir les pratiques professionnelles :
  - Poursuivre la dynamique engagée en matière de formation et qualification des professionnels,

- Maintenir les Groupes d'Analyse de Pratiques
- Veiller à la prévention des risques d'épuisement professionnel, rester vigilant sur la charge de travail que peut représenter les missions spécifiques et complémentaires des coordinateurs (équilibre métier et mission supplémentaire)
- Veiller au bon équilibre dans l'accompagnement des équipes au changement (rythme, densité, temporalité, temps et espaces de réflexion, ...)
- Définir un dispositif d'accueil du salarié et stagiaire (réflexion sur les documents à remettre, opportunité de binôme, entretien à un mois, ...)
- Mener une réflexion sur les différents statuts des professionnels et leurs incidences éventuelles (avantages, inconvénients, équité, ...)
- Mettre en place un Comité d'éthique :
  - En définir les objectifs, composition, mode de fonctionnement, ...
  - Etudier les possibilités, opportunités de développer un partenariat spécifique avec le monde universitaire (sciences humaines et sociales) qui permettrait par exemple :
    - De devenir un « terrain de recherche » privilégié pour des étudiants en Master ou doctorat
    - Développer des « recherches-actions »
    - De bénéficier d'interventions pluridisciplinaires sur des enjeux ou concepts du secteur (philosophes, sociologues, psychologues, linguistes, historiens, ...)
    - Devenir un « lieu ressources »

Etc

## 4.2 OBJECTIFS DE PROGRES, FICHES ACTIONS ET PLAN D'ACTION

Les 5 thèmes d'évolution présentés dans le chapitre précédent, inscrits dans les objectifs stratégiques institutionnels BELLE ALLIANCE (page 13) et spécifiques au SAMSAH, doivent :

- **Donner lieu à des fiches actions déclinées en objectifs généraux et opérationnels :**
  - Tels que sur les thèmes de : l'éthique, l'autodétermination, la nomenclature des besoins...

Une première fiche action « Comité éthique », élaborée par les 2 pilotes (La directrice et la responsable qualité) est présentée en annexe. Le formulaire utilisé servira pour l'élaboration des autres fiches actions.

- **S'inscrire dans un plan d'action sur 5 ans en phase avec les objectifs et engagements du CPOM** qui n'est pas encore finalisé au jour de l'écriture de ce projet d'établissement.

La première action sera début 2023 d'organiser un groupe de travail afin de déterminer les autres fiches actions desquelles découlera le plan d'action sur 5 ans.

## 5. ANNEXES

### 5.1 CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE

Les créations des ESRP sont soumises à l'autorisation de l'Etat (**Article L481-1 du Code de la Sécurité Sociale**).

Ils appartiennent aux catégories d'établissements autorisées à dispenser une rééducation professionnelle aux travailleurs handicapés, sur orientation de la MDPH (**Articles R5213-9 et suivants du Code du travail**).

La Rééducation Professionnelle est un droit inscrit pour les personnes en situation de handicap inscrit dans le Code du travail comme le montre les 3 articles suivants :

- **Article L5211-1** stipule que « *le reclassement des travailleurs handicapés comporte, outre la réadaptation fonctionnelle prévue par les textes en vigueur, complétée éventuellement par un entraînement à l'effort, l'orientation, la rééducation ou la formation professionnelle pouvant inclure, le cas échéant, un entraînement scolaire, le placement...* ».
- **Article L5213-3** ajoute que « *tout travailleur handicapé répondant aux conditions fixées à l'article L5213-2 (reconnu travailleur handicapé par la MDPH) peut bénéficier d'une réadaptation, d'une rééducation ou d'une formation professionnelle, ... dans un centre public ou privé institué ou agréé conformément à la législation spéciale dont relève l'intéressé...* »
- **Article L1226-7** précise encore qu'un salarié victime d'un accident de travail autre qu'un incident de trajet peut bénéficier d'une suspension de contrat de travail pour suivre un stage d'orientation ou de rééducation professionnelle.

Les MDPH orientent donc vers un CRP les personnes ayant la reconnaissance de travailleur handicapé (**Article L5213-1 et suivants du Code du travail**) dont le handicap nécessite une pédagogie et/ou un accompagnement médico-social personnalisé (**Article R5213-10 et suivants du Code du travail**). Le suivi pédagogique et médico-social des stagiaires est assuré par une équipe pluridisciplinaire. La CDAPH est informée des résultats du stage suivi par la personne (**Article R5213-12 Code du trav.**)

Depuis la **Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESRP sont soumis aux dispositions de la législation sociale et médico-sociale (**Article L312-1 du Code de l'action sociale et des familles**).

L'offre de formation proposée par un ESRP se déroule dans un environnement adapté sur une durée définie par la Loi et doit progressivement s'élaborer en articulation avec l'ensemble des offres existantes sur son territoire régional : **la Loi n°2005-102 du 11 février 2005 introduit (Article L5211-2 Code du travail)** la nécessité d'une politique régionale concertée sur la formation des travailleurs handicapés en associant différents acteurs.

## 5.2 FICHE MISSION REFERENT BIEN TRAITANCE

	<b>FICHE MISSION REFERENT BIEN TRAITANCE</b>	Référence :
		Version : 01
		Date de version : 07/10/2021
		Pages : 1

### I – Définition

La bientraitance est définie par l'ANESM comme étant "une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance". L'ANESM précise cependant que la bientraitance ne peut recevoir une définition définitive puisque l'objectif est de personnaliser la prestation en permanence.

### II - Contexte de la mission

Le Comité de Suivi du Projet d'Établissement coordonne la démarche visant à promouvoir la bientraitance dans l'ensemble de ses établissements et services médico sociaux.

Les référents « bientraitance » du CRP et du SAMSAH sont missionnés par le directeur du CBA. Ils sont placés sous l'autorité hiérarchique de ce dernier et sous l'autorité fonctionnelle du SQGR. Ils ont suivi une formation (attestation).

Les référents « bientraitance » s'engagent pour une durée minimum de 2 ans révisable lors de l'entretien professionnel annuel. Ils se rencontrent 2 fois par an dans le cadre des réunions « Echanges et retour d'expériences ».

La mission pourra être modifiée ou interrompue à la demande de la direction, du référent ou de son responsable sous réserve d'un délai de prévenance de 1 mois.

Le suivi de la mission est assuré par le CSPE et le SQGR.

### III – Mission

La mission principale du référent bientraitance est de développer/soutenir la culture de la bientraitance au sein de l'établissement ; autrement dit de développer la prévention du risque de maltraitance et la promotion de la bientraitance et contribuer ainsi à l'amélioration de la qualité de vie au travail et de la qualité de prise en charge, ainsi que la satisfaction des bénéficiaires (professionnels, usagers, entourage).  
Ses objectifs : Voir tableau page suivante.

### IV – Moyens alloués

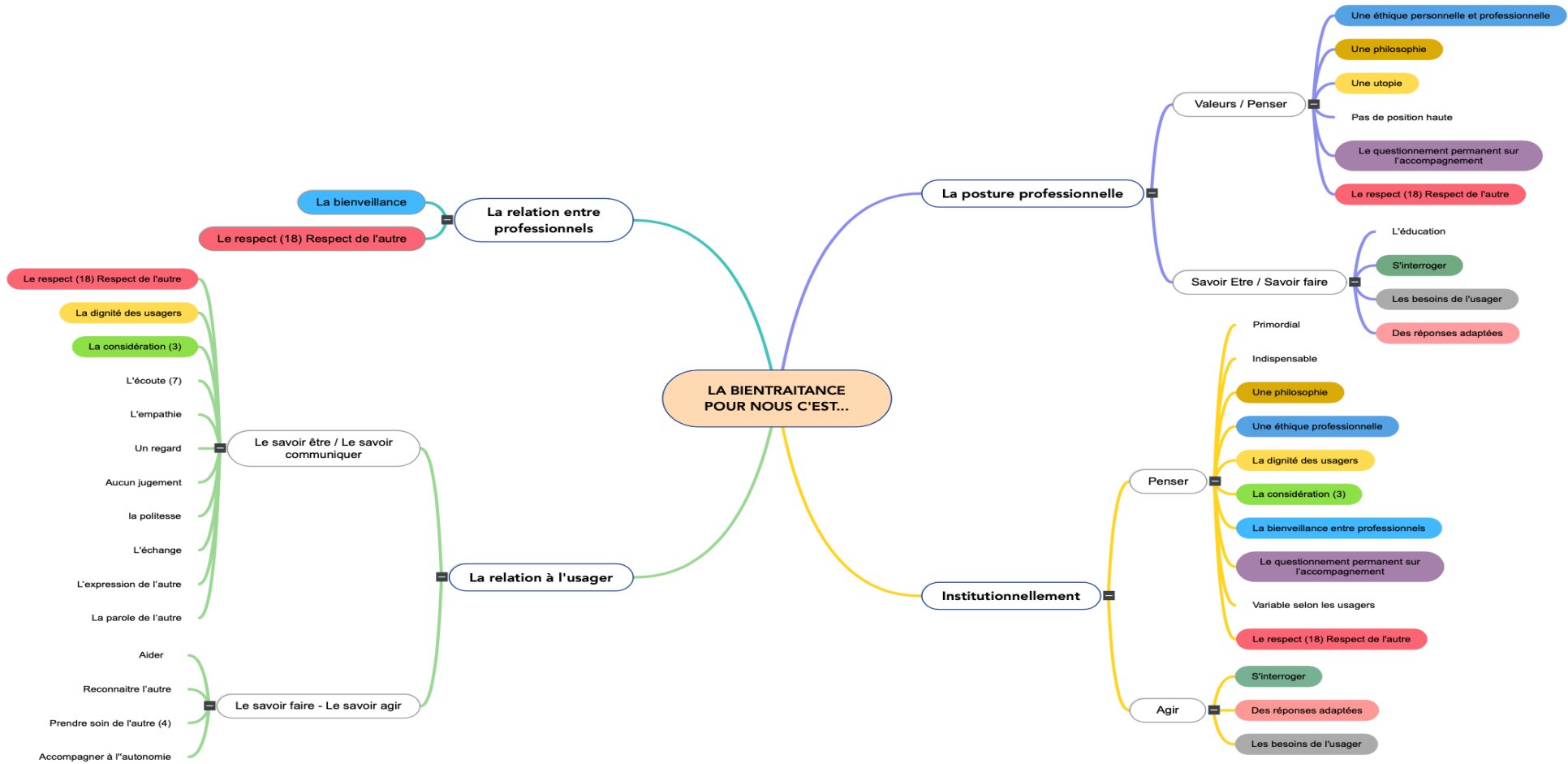
Pour permettre au référent Bientraitance de mener à bien sa mission, les moyens suivants sont mis à sa disposition :

- Des actions de formation sur les réglementations en vigueur, sur le management...
- Des réunions d'échanges avec les autres référents bientraitance d'autres ESRP et SAMSAH
- Une participation aux réunions du CSPE en qualité de membre du comité
- Une participation aux réunions du CVS (ESRP) et du Groupe d'expression (SAMSAH) en fonction de l'ordre du jour
- Des outils d'évaluation
- Le soutien méthodologique du responsable qualité de l'établissement
- Du temps dédié

### IV – Compétences requises

- Connaissance des textes juridiques
- Connaissance des RBPP HAS bientraitance
- Capacité à animer une réunion
- Capacité à prendre du recul

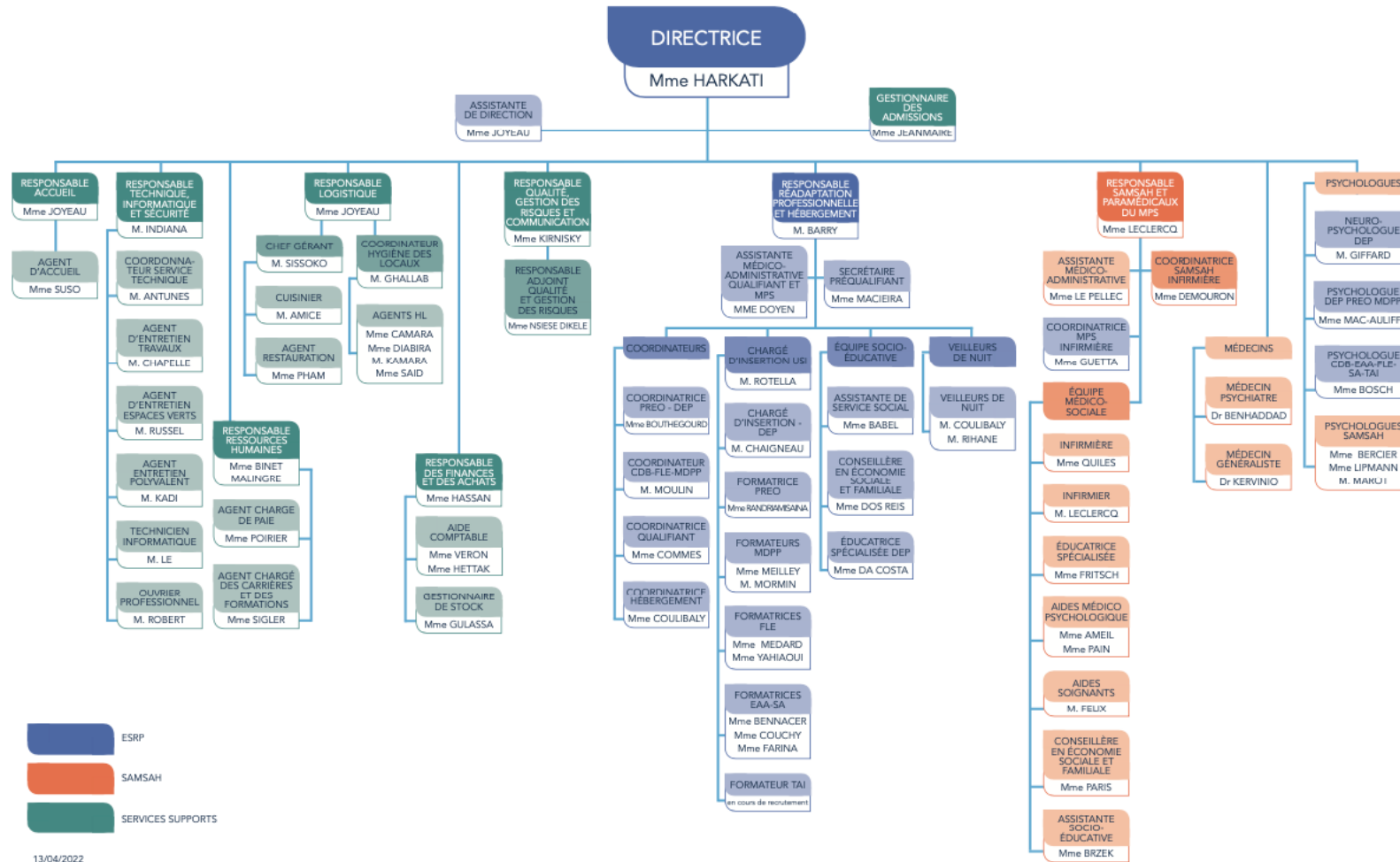
### 5.3 CARTE MENTALE BIENTRAITANCE



## 5.4 ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE



# ORGANIGRAMME HIÉRARCHIQUE

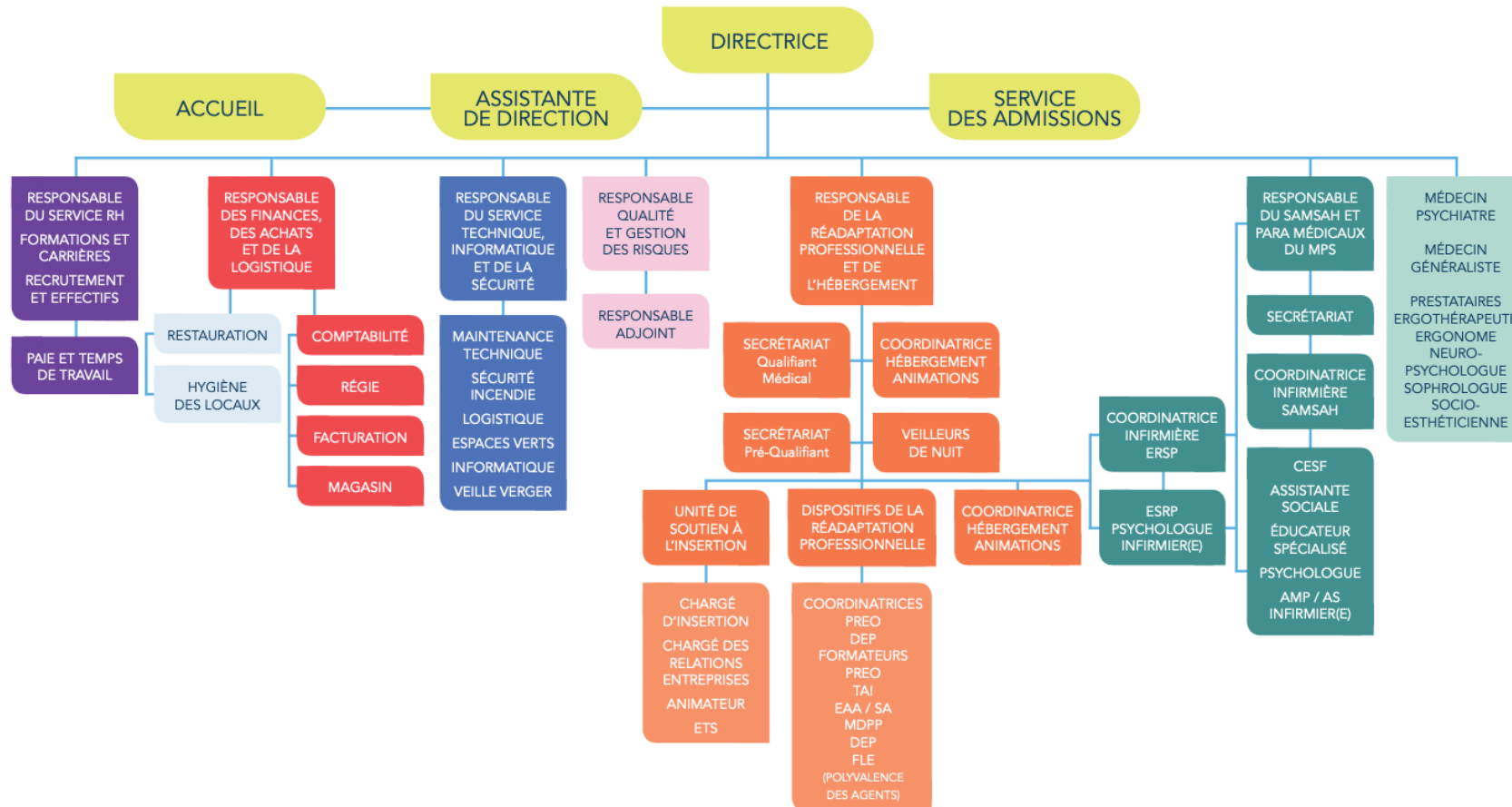


13/04/2022

## 5.5 ORGANIGRAMME FONCTIONNEL



# ORGANIGRAMME FONCTIONNEL



## 5.6 ENQUETE SATISFACTION PERSONNES ACCOMPAGNEES

Questionnaire Consultation des stagiaires - Elaboration PE		
N°	1. Quels sont les atouts ou points forts de Belle Alliance ?	2. Quelles sont les améliorations à proposer sur l'ensemble des prestations/activités menées à Belle Alliance ?
2022 - Juillet		
96	tout va bien dans l'ensemble	il y a beaucoup d'escaliers
82	je vie accueilli sur tout le monde	
89	L'accompagnement globale, le cadre extérieur, l'internet, la restauration sur place, le confort de la salle trampoline,	
87	Très bonne accueil, tout le personnel à notre écoute Le site est magnifique	Impérativement la climatisation et un toit pour les fumeurs Machine à café plus proche des salles mais aussi, voir si un technicien peut nous aider à améliorer notre PC pour le télétravail.
92	Accueil, organisation, l'orientation	Pour l'hébergement si vous pouvez mettre l'antenne parabolique pour avoir plus de chaîne téléviser et de mettre de table pour la télé, son haut de l'armoire ça fait un peu mal. Pour le centre BELLE ALLIANCE nous souhaitons avoir un kinésithérapeute la plus part de stagiaire souffre de douleur.
88	Centre très agréable. Superbe référence. Social et médical rien à dire. SUPERBE CENTRE MERCI.	Bus plus grand (beaucoup de monde) donc attente debout et beaucoup de difficulté pour monter, manque un marche pied. Manque un abri au coin fumeur. Distributeur de jus de fruits et de fruits ( car celui qui et la que des cochonneries à boire et à manger). Un kiné serait le bien venu.
90	Un très bon accueil et l'équipe pluridisciplinaire sont à l'écoute. Les formatrices sont sympas et très patientes ainsi que tout les responsables. Merci à tous pour vos encouragements et votre gentillesse.	Le parking est trop petit et il manque un abri pour le coin fumeur en temps de pluie. A part ça, tout va très bien.
93	La organisation de l'équipe pédagogique et sociale c'est un travail qui concourt au développement et favorise l'innovation le travail en équipe concourt à la confiance partagée dans la réussite de tous les stagiaires, il contribue à la construction, à la mise en œuvre et à l'évaluation professionnel et il facilite la résolution des difficultés rencontrées. C'est un travail extraordinaire.	Améliorer les moins de transports: la navette
80	je vie accueilli sur tout le monde	
95	ACCOMPAGNEMENT MEDICO-PSYCHO-SOCIAL COMMUNICATION ACCUEIL, TRANSPORT	
86	je trouve le centre il est bien et les formateur son gentille	les plat de la restauration toujours en mange les poisson il faut que de viande halal
83	Les atouts de Belle Alliance sont son environnement très agréable. Une équipe pédagogique agréable et bienveillante, à part certains cas qui ne le sont pas.	Les points à améliorer sont la restauration, le transport ainsi que les conditions de travail. Dans un premier temps ce que je déplore en ce qui concerne dans les conditions de travail c'est qu'il ait beaucoup trop d'autonomie. Ensuite, concernant la restauration, il faudrait proposer plus de variété au niveau des repas. Ainsi que d'instaurer plus de repas halal. Pour finir, en ce qui concerne la navette il faudrait investir dans un utilitaire plus spacieux, étant donné que nous sommes nombreux à prendre les transports en commun et cela évitera au conducteur de réaliser plusieurs aller-retours. au niveau de l'accueil dans un bureau en particulier deux personnes concerner ne sont accueillantes du tout et le bonjour elles ne connaissent pas c'est très frustrant merci de prendre en compte cette négligence.
91	le cadre magnifique, l'accompagnement des stagiaires salle de cours agréable, l'équipe pédagogique font un travail excellent très à l'écoute	Avoir la climatisation dans toutes les classes. Ajoutés des coins pour les fumeurs.
85	J'ai pu trouver un projet professionnel réaliste et réalisable. Equipe à l'écoute.	
84	le lieu est magnifique reposant la professionnalisme de l'équipe pluridisciplinaire à l'écoute le sourire de monsieur SISSOUKO et son accueil chaleureux	les menus de restauration à améliorer, manque de la gratuité du café comme d'autre centres et les distributeur d'eau, avois de la climatisation dans toutes les salles. l'oublie de quelque formateur les difficultés de sorties de sagitaires, le nouveau formateur lui manque de la professionnalisme
81	le lieu est apaisant. A proximité de mon domicile. L'équipe pluridisciplinaire est à notre écoute à part quelques personnes. Le chef responsable de la cantine ainsi que l'équipe sont super.	Le professionnalisme de nouveau formateur laisse à désirer ainsi que son empathie. La cantine est à améliorer au niveau des variétés et des viandes halal, 1 fois par mois. Quand on ne mange pas de poisson, on ne mange rien à part entrée et dessert. Manque de gratuité de café et ou thé, comme dans d'autre centre. Manque la clim dans toutes les salles.
79	Bonne équipe, toujours à l'écoute, beau environnement	Formations plus fréquentes car le temps d'attente jusque la prochain très long
64	L'organisation la solidarité La compréhension de l'état de l'handicap	La choix de formateurs doit être valider avec un entretien avec une expertise dans le domaine.
68	le cadre, la restauration, la propreté	concernant la tai, je suis déçu par les difficultés de cba à trouver un formateur informatique comptant 4 formateurs pour aller jusqu'au terme de la formation + trop de temps d'autonomie sur le planning hebdomadaire.
72	la disponibilité du personnels	
60	Le cadre de belle alliance - la propreté des locaux - l'accueil des professionnelles et leurs disponibilités.	le parking qui est trop petit - La cantine est trop industrielle - Plus de machine à café -
66	l'esprit d'équipe, bonne relationnel, organisation, confiance adaptabilité, conviction.	résolution d'un problème immédiate et longue terme
77	CERNER ET TROUVER GRACE A LA PRÉO MON FUTUR METIER	MA FORMATION EN TAI A EU DES HAUTS ET DES BAS, UER AU FORMATEUR QUI CE SONT SUCCEEDER, IL FAUDRAIT AVOIR DE BON FORMATEUR, HEUREUSEMENT QU'IL Y A EU DES PERSONNES QUI ONT SU ME CONTENER DANS UNE PERIODE TRES TRES DIFFICILE POUR MOI, UNE TRES LONGUE PERIODE QUI A JOUER SUR MA SANTE ET MON MORAL ET QUI MA FAIT ENORMEMENT DOUTER SUR MON ENVIE DE RESTER AU CENTRE POUR MON BIEN ETRE A MOI ET DE MA FAMILLE CAR IL Y A EU DES EFFETS AU SENS DE FAMILLE
62	LE CADRE MAGNIFIQUE	
67	Belle Alliance est un beau site, avec son bois et son château qui me manqueront à la fin de ma formation.	
56	L'organisation la solidarité La compréhension de la situation de l'handicap.	le choix de formateurs doit valider après les évalués
76	LES ATOUTS, BELLE ALLIANCE A UN TRÈS BEAU CADRE ACCUEILLANT VERDoyANT ON SE CHAUVAIT A LA CAMPAGNE. LA RESTAURATION SUR PLACE EST TRÈS BIEN PENSÉ.	JE NE PRATIQUE AUCUNE ACTIVITÉ, MAIS SE RENDR BIEN DE RAJOUTER UN PEU PLUS DE CHAISES LONGUES POUR UNE DÉTENTE. CÔTÉ PÉDAGOGIQUE, CERTAINES ET CERTAINS SONT PLUS COMPÉTANTS, COMPÉTANTES QU' D'AUTRES PLUS À L'ÉCOUTE PLUS PATIENTE SIMON DANS L'ENSEMBLE TOUT VA BIEN.
59	l'accueil la prise en charge lors de l'arrivée	avoir des formateurs compétents, revoir les emplois du temps trop d'autonomie pendant la formation, un abri pour l'espace fumeurs un espace détente avec baby foot.
57	cadre, accompagnement MPS	Votre organisation est à revoir sur tous les niveaux, la preuve avec cette réunion.
74	Les atouts et points forts de Belle Alliance : l'espace vert que nous avons autour de nous, la présence du groupe MPS ainsi que leur disponibilité, je les félicite car ils sont un atout majeur face à nos pathologies physiques et psychologiques. L'amabilité de tous les formateurs, la vraie pédagogie et la bonne manière de faire de Mme FABRE qui je trouve est le pilier de ce centre.	Plus de présentiel de la part des formateurs.
58	très bon accompagnement des équipes MPS, les autre professionnelle du centre.	Améliorer la connexion internet/réseau,
61	MPS RESTAURATION LE CADRE L'ACCUEIL	PAS DE COURS PAS DE CORRECTION TROP D'AUTONOMIE
78	l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire est à l'écoute du stagiaire et de sa pathologie, le stagiaire est très bien encadré et bien formé, de bons repas diversifiés et une bonne équipe de restauration.	la présence permanente d'un kinésithérapeute serait un atout pour le centre. De même qu'un peu plus d'intervention d'ami(e) sophrologue.
65	un bon environnement beaucoup de verdure très agréable	une salle de sport
71	Les atouts de Belle Alliance est sont cadre.	
75	Bien à signaler	Accueil - moyen ; Admission-moyen ; Accompagnement pédagogique-moyen à revoir ; Médico-psycho social-moyen pas assez à l'écoute ; restauration-moyen les menus sont à revoir ; Hébergement - lamentable, tout est à revoir que ce soit au niveau du ménage, de l'entretien, le matériel mes à disposition est à revoir également, manque d'hygiène ; Transport: bien ; Communication-manque de communication, pas assez à l'écoute, manque d'empathie, de diplomatie, parfois injuste avec certaines personnes en prenant parti pour d'autres, on se met pas souvent à notre place ; activité- pas assez d'activités, pas de lieu pour réellement se divertir, pas assez de lieu de détente, salle de sport.
69	l'accompagnement de la MPS, assistante social et psychologue personnel de la cuisine très sympathique et bienveillante très bon cadre et bon jardin pour se promener au calme beaucoup de bienveillance de la part de certains professionnels du centre	le suivi pédagogique devrait s'améliorer presque pas de formateur en salle, ni de correction du travail envoyé, ni explications ou questions ou doutes, non respect de dates proposées pour des évaluations ou d'autres activités sans prévenir les stagiaires
70	Tout ce qui concerne les services médical et sociaux sont vraiment bons. Il y a un vrai accompagnement et une vrai écoute.	Il n'y a pour moi aucun véritable accompagnement en ce qui concerne les travaux, les explications sont banales, très peu de corrections sur les travaux demandés. Il n'y aucun suivi avec l'entreprise.
63	Belle alliance nous permet de nous développer.	la pédagogie
43	Tout est bien dans l'ensemble.	Manque de matériel et de place dans l'infirmerie. Manque abrit coin fumeur.
94	Les atouts de Belle Alliance sont le contexte (parc), les salles de formation qui sont équipées de fauteuils réglables et d'ordinateurs plutôt performants. Certaines formatrices sont très compétentes et humaines. Le suivi médico social est très bon également. La restauration est variée et très bonne. Les régimes alimentaires sont respectés et les employés de la restauration sont bienveillants. L'air de stationnement est un point fort du centre. Les activités telles que la sophrologie, le sport sont également des atouts pour le centre.	Certaines formatrices ne sont pas présentes pour les stagiaires. Envoi des exercices et des corrections par mail sans explications orales. Trop de travail en autonomie en présentiel. Nous avons une journée de téléformation par semaine, pourquoi pas mettre 2 ou 3 journées en téléformation car nous sommes la plupart du temps en autonomie.
50	Les formateurs et formatrices ont très gentils, bonne organisation. Le parking qui est très important	Espace de fumeurs
48	L'accompagnement des formateurs, toujours à l'écoute quand on a besoin d'eux. Un belle environnement.	
49	Bon accompagnement pédagogique. Les prestations et services.	le parking est à améliorer, certains usagers se garent très mal et du coup, il y a moins de place pour se garer.
73	Les accompagnements des formateurs, très bel environnement du centre, bonne pratique de remise à niveau pour les stagiaires politesse et bonne humeur de tous le personnel du centre ces un très bonne atout - les salles sont bien équipé pour travailler. Les formateurs et professeur sont à l'image de ce que l'on attend même si en sens qu'ils manquent des formateurs et pr pour le nombre de classe - Merd à vous je garderais une très bonne image du centre et du monde où y travail - et je conseillerais belle-alliance au top pour se redonner une nouvelle chance à la vie - motivation /politesse/soin/ le sourire est important -	Prévoir plus de place pour le parking, revoir la restauration améliorer du goûts un peu plus de saveur même à bas prix ce possible niveau hygiène de voir les cuisinier ou les commis en tenu de cuisine (avec charlottes et gant) nettement on se change les mains pour aller en cuisine ou porter un blous (gants, charlotte) à jeter à chaque sorti, se ser les normes hygiène (BSO) actuelles. un suivi du corps des médecin à améliorer, suivi un peu plus poussier - moins autonome aussi un peu plus de cours serait mieux pour s'améliorer en centre à niveau et garde une belle image du centre et de bon moment -
37	RAS	L'administration : gestion des dossiers de rémunération
38	Les formateur et son agréable	Le service social pas bien
31	Les professionnels sont agréable.	le service social pas bien.
33		Ordinateurs.
39	pour moi je trouve que belle alliance c'est un bon centre de formation	Parquets de stationnement.



## 5.7 FICHE ACTION COMITE ETHIQUE

	<b>FICHE ACTION COMITE ETHIQUE PE 2023-2027</b>	Référence : FA-01-PE 2023 2027-BA
		Date de version : 27/01/2023
		Page : 1

+	<b>PROCESSUS</b>	<b>Ressources Humaines</b>
	<b>RAPPEL CPOM</b>	
	<b>Axe</b>	Performance
	<b>Volet</b>	RH
	<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer une politique et culture éthique institutionnelles</li> <li>- Renforcer la sécurité des usagers et la gestion des risques individuels et collectifs</li> </ul>
	<b>Engagement</b>	Sensibiliser / Former les professionnels au questionnement éthique
	<b>Objectif général</b>	Se Doter de repères partagés sur la politique handicap, la participation et la citoyenneté des personnes, leur accompagnement et celui de leur entourage, dans le contexte de l'action médico-sociale d'inclusion des personnes en situation de handicap :
	<b>Objectifs opérationnels</b>	Constituer un groupe de travail avec un consultant éventuellement afin de rédiger le manuel de fonctionnement (mission, moyen, organisation...) et de constituer le comité éthique <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer avec le comité éthique un corpus commun au sein du CBA, de définitions pour des notions clefs tel que : société, démarche, dynamique inclusive, autodétermination, développement du pouvoir d'agir, et des principes d'accompagnement (repères partagés)</li> <li>- Rédiger la charte éthique de Belle Alliance</li> <li>- Communiquer auprès des professionnels sur le fonctionnement, les travaux du comité éthique et les actions d'amélioration à mettre en place</li> <li>- Rédiger à terme un manuel/guide/livre éthique Belle Alliance (exemples concrets, réponses institutionnelles, postures des professionnelles)</li> </ul>
	<b>Responsable des actions</b>	Directrice Responsable qualité et gestion des risques
	<b>Service concerné</b>	Tous
	<b>Partenaires</b>	Personnes accompagnées Aidant/famille Mandataire Partenaires institutionnels Entreprises Experts (chercheurs, universitaires, spécialistes...)
	<b>Outils, moyens, supports</b>	Groupes de travail Conseil/consultant Groupe qualité Fagerh RBPP HAS Espace éthique IDF Revue/abonnement
	<b>Indicateurs</b>	Toute documentation produite par le comité ou demandée : CR Réunion, flash d'information, manuel, charte... Nombre de réunions Nombre de saisine, d'avis donnés, de situations étudiées
	<b>Calendrier</b>	2023