



Projet de service

Permanence du Jard

2021-2025

Validé en CA le 08/03/22

Sommaire

Partie 1 L'établissement et sa place dans l'Association.....	4
1- Présentation de l'Association des Papillons Blancs en Champagne	4
a. L'Association et son projet	4
b. Les établissements et services	5
1- Présentation du service et de ses axes stratégiques	7
2- Les repères juridiques	7
a. Les textes législatifs	7
b. Les schémas régionaux et départementaux	8
c. Les arrêtés d'autorisation	8
d. Les conventions.....	8
e. Les recommandations de bonnes pratiques.....	9
Partie 2 Le public et son entourage	10
1- Les besoins et évolutions du public accueilli	10
2- La description du public accueilli.....	10
3- Les enjeux du service	11
4- Les dynamiques de parcours des usagers	12
5- L'expression et la participation des usagers	13
6- La place de l'entourage.....	13
Partie 3 L'offre de service et l'organisation de l'établissement / du service	13
1- La nature de l'offre	13
a. Les différents types d'accueil.....	13
b. Les prestations proposées.....	14
2- L'organisation interne de l'offre.....	15
a. L'admission et l'accueil	15
b. Le projet personnalisé ou le DIPC	15
c. L'expression et la participation des usagers.....	16
3- La vie au quotidien des usagers.....	16
4- L'ancrage territorial du service	17
a. L'ouverture sur l'extérieur	17
b. Les perspectives de partenariat	17
Partie 4 Les principes d'intervention	18

1. Les sources des principes d'intervention.....	18
2. La gestion des paradoxes	19
3. Le travail en équipe	19
Partie 5 Les ressources et moyens mobilisés	20
1. Les ressources humaines.....	20
a. Les compétences	20
b. Les temps de réunion	20
c. Le plan de formation	21
2. Les moyens logistiques.....	21
a. Les locaux	21
b. Les véhicules.....	22
c. Le parc informatique et les équipements	22
Partie 7 L'amélioration continue	22
a. La mise en œuvre des droits des usagers.....	23
b. La bientraitance	23
c. La démarche qualité	24
d. Résultat des questionnaires de satisfaction.....	25
Partie 8 Les objectifs d'évolution et de développement	26

Partie 1 L'établissement et sa place dans l'Association

1- Présentation de l'Association des Papillons Blancs en Champagne

a. L'Association et son projet

L'Association des Papillons Blancs en Champagne est une association parentale régie par la loi de 1901 et est affiliée à l'UNAPEI, reconnue d'utilité publique. Créée il y a plus de 60 ans, elle a évolué en 2018 par la fusion des Papillons Blancs Epernay et des Papillons Blancs de la Région de Reims, et a pour but d'offrir une réponse adaptée tout au long de la vie aux enfants et adultes porteurs d'une déficience intellectuelle et de troubles associés.

Nos orientations pour les 5 années à venir sont déclinées au travers de 5 actions. Elles sont illustrées par une phrase qui résume ce qui a guidé la réflexion de l'Association. Chaque action est déclinée en objectifs majeurs.

Action n° 1 : Permettre l'émergence des potentialités de chacun.

“Parce que nous croyons que c'est en permettant à la personne de s'épanouir et de développer son potentiel, que nous pouvons amener chacun au niveau maximal d'autonomie auquel il peut prétendre. La valorisation constitue un élément fondamental pour permettre à chacun d'exploiter au mieux son potentiel.”

- Voir chaque personne accompagnée avant tout au travers de son potentiel et de ses capacités.
- Développer l'apprentissage de l'autonomie par l'expérience concrète à tous les âges de la vie.
- Favoriser l'autodétermination.

Action n° 2 : Accompagner le parcours parent.

« Parce que nous croyons que le parent constitue une ressource et une clef dans le parcours de vie de la personne accompagnée et qu'il doit, tout à la fois, pouvoir bénéficier de la solidarité parentale et apporter son soutien aux autres parents. Pour l'Association, la capacité à mobiliser des parents bénévoles, militants ou administrateurs constitue un enjeu essentiel pour nous permettre de poursuivre notre action ».

- Accompagner le parcours parent.
- Développer le soutien aux aidants, acteurs essentiels de l'accompagnement
- Reconnaître et mobiliser l'expertise du parent concernant son proche.
- Faire de la vie associative le terreau de la pérennisation de notre action.

Action n° 3 : Assurer la continuité du parcours de vie de la personne.

« Parce que nous croyons que nous devons garantir à chacun un parcours de vie fluide, sans rupture au plus près de l'évolution de ses besoins et attentes ».

- Accompagner et soutenir dès la petite enfance, une scolarisation adaptée pour chaque enfant
- Soutenir les transitions pour éviter les ruptures
- Fluidifier le parcours de vie.
- Faire que le parcours de soins ne soit plus un parcours du combattant.

- Relever le défi des amendements Creton¹ et des personnes sans solution.
- Défendre le droit à une solution adaptée pour chacun jusqu'au bout de la vie.
- Accompagner de façon experte les situations complexes.

Action n° 4 : Faire de notre capacité à nous ouvrir et à innover, le moteur de notre action.

« Parce que nous pensons que notre Association possède une responsabilité en matière d'action locale, de mobilisation, d'ouverture et d'innovation dans le meilleur intérêt du service rendu aux personnes »

- Développer alliances et partenariats pour enrichir les solutions offertes aux personnes accompagnées.
- Favoriser l'innovation au service de la performance de nos accompagnements et de notre organisation

Action n° 5 : Accompagner et développer la ressource humaine

« Parce que nous pensons que la ressource humaine constitue le premier levier pour apporter un accompagnement de qualité et assurer le bien-être de la personne accompagnée ».

- Développer une gestion prévisionnelle des métiers et des compétences au plus près des besoins
- Former et développer les compétences.
- Renforcer l'appartenance à l'Association et consolider les équipes.

b. Les établissements et services

Les établissements et services des Papillons Blancs en Champagne sont répartis sur les bassins rémois et sparnaciens.

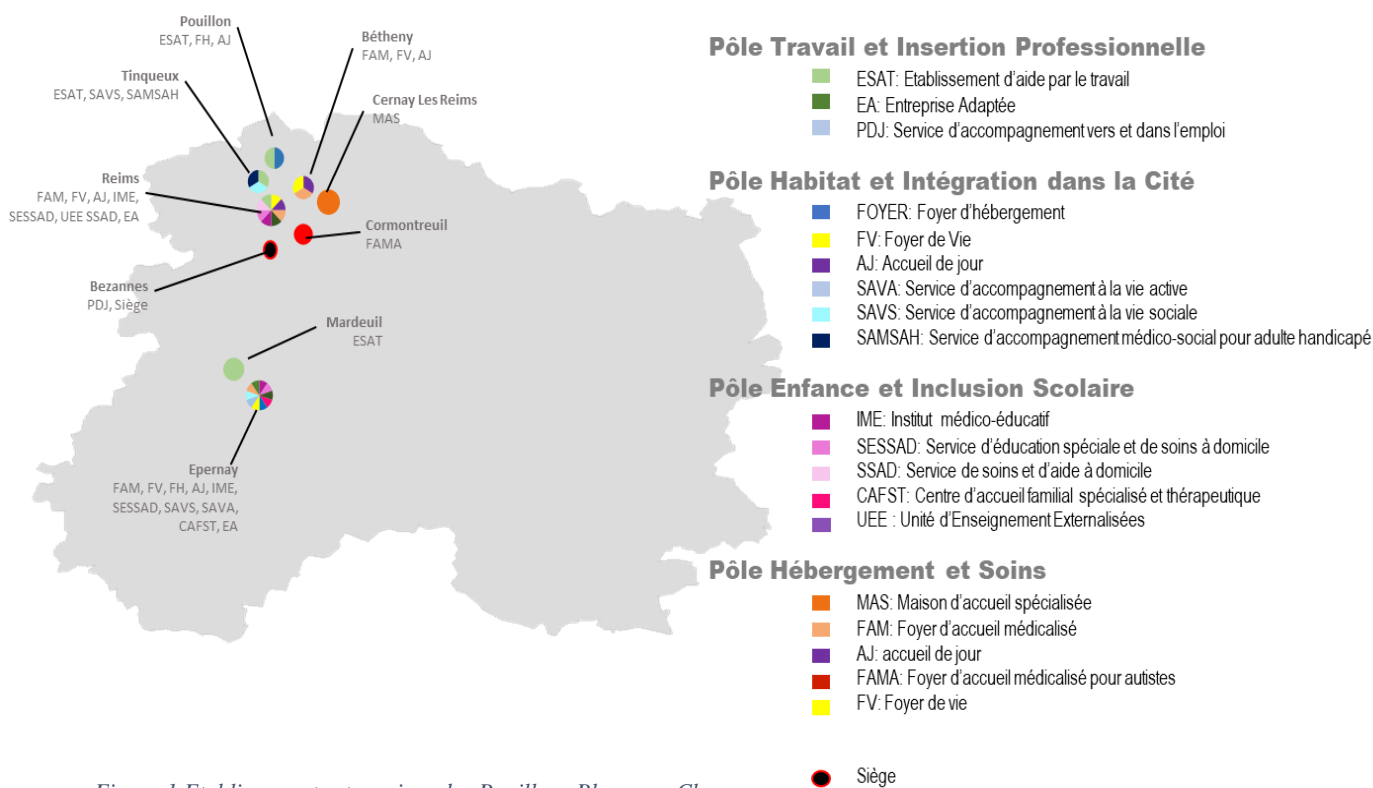


Figure 1 Etablissements et services des Papillons Blancs en Champagne

¹ Les jeunes adultes relevant des amendements Creton sont maintenus par défaut dans un établissement relevant du secteur enfance dans l'attente d'une réponse adaptée dans le secteur adulte

L'Association "Papillons Blancs en Champagne" a structuré ses dispositifs d'accompagnement autour de 4 pôles. Chacun est piloté par un Directeur de Pôle qui se voit confier la mise en œuvre de la politique associative sur l'ensemble des établissements de son périmètre.

- **Le Pôle enfance et inclusion scolaire** regroupe 3 instituts médico-éducatifs, 2 services d'éducation et de soins à domicile, et un centre d'accueil spécialisé familiale et thérapeutique. Il offre **217 places**, dont 12 places d'internat et 13 accompagnements familiaux. Il accueille des enfants âgés de 0 à 20 ans polyhandicapés, de 6 à 20 ans déficients intellectuels ou de 3 à 20 ans porteurs de troubles autistiques. Le Pôle propose des parcours d'éducation et de soins adaptés et individualisés pour chaque enfant en :

- Décloisonnant les établissements et services entre eux et vers l'extérieur,
- Favorisant les échanges de pratiques entre professionnels,
- Mutualisant les moyens et les compétences,
- Favorisant l'inclusion scolaire.

Le Pôle développe des actions de prévention et d'éducation pour la santé nécessaire au développement et au bien-être du jeune public accueilli.

- **Le Pôle travail et insertion professionnelle** accompagne dans l'emploi près de **340 personnes en situation de handicap** dans ses deux ESAT* (Établissement et Service d'Aide par le Travail) et ses deux EA* (Entreprise Adaptée). L'objectif premier est l'insertion en milieu ordinaire de travail. Le pôle intègre également la Permanence du Jard, service départemental spécialisé dans l'insertion socio-professionnelle en milieu ordinaire de travail, des personnes en situation de handicap.

Les établissements du pôle ont ainsi deux missions principales : l'accompagnement social et l'accompagnement professionnel.

Les activités professionnelles des ESAT et EA constituent un moyen pour l'apprentissage professionnel. Diversifier ces activités professionnelles est primordial. Au-delà de l'intérêt du point de vue de l'accompagnement, cela constitue une garantie sur le plan économique.

Le pôle est donc entièrement tourné vers sa mission inclusive, en proposant des activités professionnelles « ordinaires » à destination des travailleurs en situation de handicap, tout en travaillant plus globalement le projet de vie de chacun afin que celui-ci facilite l'insertion professionnelle.

- **Le Pôle habitat et intégration dans la cité** regroupe les établissements et services dédiés aux travailleurs en ESAT, résidant en Foyer d'hébergement ou les personnes résidant en milieu ordinaire. Le pôle comprend deux foyers d'hébergement, deux Services d'Accompagnement à la Vie Sociale et un Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés, lesquels disposent de places organisées en habitats diffus ou regroupés. Il accompagne **160 personnes**. Le public accompagné a des profils très différents dont les besoins et attentes en matière d'hébergement sont tout aussi diversifiés. L'enjeu du pôle est aujourd'hui de répondre au mieux aux capacités des personnes suivies, en développant au sein des structures des réponses adaptées au niveau d'autonomie de chacun, via des services ou des modes d'accompagnement aménagés (Service d'accompagnement à la vie active, SAVS en habitat regroupés etc...).

- **Le Pôle hébergement et soins** représente 6 établissements sur Reims et Epernay : une Maison d'Accueil Spécialisée, un Foyer d'Accueil Médicalisé pour Adultes autistes, trois Foyers d'Accueil Médicalisé - Foyer De Vie, et trois Foyers de jour. Le pôle accompagne des adultes en situation de handicap avec la prise en compte de leurs spécificités. Il compte **274 personnes accompagnées**. Il travaille au développement de l'inclusion sous toutes ses formes. L'accès aux soins et à la prévention est une priorité pour le pôle, ils doivent atteindre le même niveau que pour le commun des mortels. Nous nous appuyons sur le parcours de l'usager et sur la transversalité de notre accompagnement afin de fluidifier le parcours de vie des personnes accompagnées en intégrant les spécificités de chacun et leur auto-détermination.

1- Présentation du service et de ses axes stratégiques

La Permanence du Jard est le fruit d'une expérimentation lancée en 1997. Le service devient en 2002 un service départemental d'accompagnement à la vie active déployant son activité sur toute la Marne. L'accompagnement fondé sur la personne et son projet individuel, repose sur le droit au choix et à la maîtrise de sa propre vie. Elle implique une méthodologie d'accompagnement individuel et collectif permettant à la personne en situation de handicap de développer sa capacité de passer du désir au projet et de donner du sens à sa vie.

Depuis plus de 20 ans le service développe un partenariat départemental auprès des ESSMS et des services de droit commun au bénéfice des personnes accompagnées. Afin de développer ses activités, le service s'engage dès 2002 dans des programmes européens. La Permanence du Jard est retenue en fin d'année 2018 pour la mise en place du dispositif national Emploi Accompagné sur la marne en s'associant au groupement régional piloté par l'ADAPT de Troyes.

2 L'accompagnement des personnes en situation de handicap à la vie active en milieu ordinaire se situe à trois niveaux :

- **Accompagner les personnes dans la formalisation et la réalisation de leur projet** socio professionnel
- **Aider les personnes à défendre leurs droits.** L'accompagnement induit une information éclairée des personnes sur leurs droits et un appui à l'accès et à l'exercice de leurs droits.

Ex Lors des ateliers et groupes de paroles ; En individuel MDPH, CAF, Permis B...

- **Sensibiliser l'environnement afin de faire évoluer les regards sur le handicap**, et plus largement sur la différence. La situation de handicap n'est pas seulement attribuée à une déficience ou à une caractéristique des personnes mais également aux obstacles qu'elles rencontrent dans la société, faute d'un environnement accessible, accueillant, ouvert et tolérant.
- Ex sensibilisation dans le cadre de l'Emploi Accompagné ou d'une future prestation

Les axes stratégiques de développement du service sont liés aux orientations stratégiques du Pôle Travail et Insertion Professionnelle qui sont : le développement des activités économiques, le développement des compétences professionnelles, le développement des compétences sociales et la structuration du pôle. Elles-mêmes reliées aux 5 actions des orientations associatives présentées en page 4.

2- Les repères juridiques

a. Les textes législatifs

La Permanence du Jard est agréée « centre ressource » et elle est rattachée aux établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans ce cadre, elle relève du code de l'action sociale et des familles et en particulier de l'article L312- 1 modifié par Loi n° 2012-1404 du 17 décembre 2012 – art.65 (V).

La Permanence du Jard bénéficie de financements de l'ARS. Elle est engagée depuis 2004 sur des programmes Européen et était inscrite depuis 2014 dans le nouveau Plan Opérationnel National pluriannuel « Emploi et Inclusion 2014-2020 » doté par le Fonds Social Européen dans lequel s'inscrit le dispositif expérimental « ESAT Passerelle » en lien avec la MDPH.

Fin 2018, la permanence du Jard a remporté l'appel à candidature ARS pour le dispositif d'emploi accompagné sur le département de la Marne avec un groupement dont l'ADAPT de Troyes (association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées) est la structure gestionnaire.

Le dispositif d'emploi accompagné a été introduit dans le code du travail par l'article 52 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels. Ses modalités de mise en œuvre sont définies par la circulaire interministérielle n° DGCS/3B/5A/DGEFP/METH/2017/125 du 14 avril 2017 (relative aux modalités de mise en œuvre du dispositif d'emploi accompagné prévu par le décret n° 2016-1899 du 27 décembre 2016 modifié).

b. Les schémas régionaux et départementaux

L'inclusion des personnes en situation de handicap dans la société et plus particulièrement dans l'emploi est une des priorités gouvernementales. Cette volonté est reprise et déclinée dans les plans d'actions régionaux et départementaux.

L'axe 2 du PRITH Grand Est 2017-2020 a été consacré à l'accès à emploi avec la volonté d'élargir les trajectoires d'insertion professionnelle et sécuriser les parcours ».



Dans le schéma Handicap 2016-2021 du Département de la Marne, tout un chapitre est consacré à l'amélioration de l'accès à l'emploi, tant par le développement des services d'accompagnement que par la mise en place de passerelles et dispositifs d'anticipation visant à tester la mise à l'emploi, en milieu ordinaire ou protégé. La permanence du Jard est associée à ce plan d'action à travers la fiche 3.2 intitulée « Fluidifier les parcours entre les secteurs protégé et ordinaire » et plus particulièrement pour l'action 3.2.2. Les missions de la Permanence du Jard sont donc en adéquation avec les orientations régionale et départementale.

c. Les arrêtés d'autorisation

L'arrêté du 26/04/2004 autorise la création du Centre de Ressources dénommé Permanence du Jard (510013899) (sise au 136 rue Georges CHARPAK 51430 BEZANNES et géré par l'Association Les Papillons Blancs en Champagne (510009574)). Dans ce cadre, La Permanence du Jard relève du code de l'action sociale et des familles et en particulier de l'article L312-1 modifié par Loi n° 2012-1404 du 17 décembre 2012 – art.65 (V).

Le 31/08/2017 l'Association des Papillons Blancs Epernay signe l'acte d'engagement avec le groupement solidaire de l'ADAPT de Troyes dans le cadre de l'appel à projet Emploi Accompagné. Fin 2018 la Permanence du Jard remporte l'appel à candidature ARS pour le dispositif d'emploi accompagné sur le département de la Marne.

d. Les conventions

La Permanence du Jard a formalisé une convention européenne n° 201702865 intitulée : Emploi et Inclusion : Accompagnement individuel et collectif renforcée vers l'emploi/Références : PONFSE 2014/2020 adopté le 10/10/2014. Avenant N°2bis Axe 3, validé en consultation écrite du comité Régional

de suivi du 20/06/2017 de l'appel à projets régional signé le 03/04/2015 avec en 2017, une date de lancement de l'avenant le 01/11/2016.

Le Centre ressource a signé une convention avec la MDPH le 01/07/2017 pour 3 ans. Le partenariat est fondé sur 3 actions dont deux spécifiques :

- 1 - Des « bilans milieu ordinaire /milieu protégé (MO/MP) » en amont de la décision de la CDAPH
- 2 - Des accompagnements spécifiques via le dispositif « ESAT Passerelle »
- 3 - Des échanges de données dans un cadre sécurisé

Un avenant à cette convention a été signé le 01/01/2019.

Dans le cadre du dispositif Emploi Accompagné, le service a signé le 31/08/2017 un acte d'engagement avec l'ADAPT de Troyes, mandataire du groupement solidaire avec l'Aube et la Haute Marne et une convention Cap Emploi Marne de gestion constitutive du fonctionnement du dispositif Emploi Accompagné mentionnée au III de l'article L 5313-2-1 du code du travail, le 05/09/2017.

Le Centre ressource a également formalisé des conventions cadre de partenariat avec l'ensemble des ESSMS du département (IME, ESAT, SESSAD Pro). Elles définissent le partenariat mise en action et les missions de chacun.

En début d'année 2021 Mme BARREDA, présidente de l'association signe l'avenant de la convention entre le Service public de l'Emploi et la MDPH, relative aux relations entre Pôle Emploi, Cap Emploi, Les Missions Locales et la MDPH, qui intègre la Permanence du Jard dans le cadre de l'ouverture du dispositif Emploi Accompagné aux Services Pour l'Emploi.

e. Les recommandations de bonnes pratiques

Les recommandations de bonnes pratiques ne constituent pas une liste exhaustive d'exigences mais forment des repères qui permettent de mettre en œuvre un accompagnement adapté. Elles sont également utiles, en tant que support théorique lors de l'élaboration de procédures.

Titre	Date de version
Troubles du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte	Mars 2018
Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap	Janv 2018
Les espaces de calme-retrait et d'apaisement	Janv 2017
Les « comportements-problèmes » au sein des établissements et services accueillant des enfants et adultes handicapés : Prévention et réponses	Déc 2016
Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques	Mai 2016
Le repérage, le diagnostic, l'évaluation pluridisciplinaire et l'accompagnement précoce et personnalisé des enfants en centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP)	Janv 2015
Programme « qualité de vie en maison d'accueil spécialisée (MAS) et en Foyer d'accueil médicalisé (FAM) »	Déc 2014
L'accompagnement à la santé de la personne handicapée	Juil 2013
Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en ESAT	Mai 2013
L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les services d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD)	Juin 2011
Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement	Janv 2010

Partie 2 Le public et son entourage





1- Les besoins et évolutions du public accueilli

Analyse des évolutions du public de la région

Assez peu de statistiques sur les personnes bénéficiaires d'allocations ou de prestations sont disponibles sur le champ du handicap. Par conséquent, les différentes données chiffrées sont issues des bases informatiques de la MDPH.

A ce jour, la MDPH de la Marne totalise près de 47 000 dossiers enfants et adultes confondus avec des droits actifs, soit rapportés à la population départementale un peu plus de 8 % de personnes en situation de handicap. En moyenne, près de 1 000 dossiers sont créés chaque année (source Schéma départemental Handicap). Concernant les demandeurs d'emploi bénéficiant de l'obligation d'emploi (BOE), le tableau de bord 2018 du marché du travail des personnes handicapées en grand est publié par l'AGEFIPH nous apporte un éclairage sur les caractéristiques de cette population qui représente le public cible de la Permanence du Jard.

CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS D'EMPLOI (DE) DANS LA RÉGION

BOE		Tout public
47%	 FEMMES	51%
51%	50 ANS ET + 	26%
28%	 BAC ET +	46%
22%	NIVEAU < CAP	15%
41%	FAIBLE NIVEAU DE QUALIFICATION (MANŒUVRE, OS, EMPLOYÉ NON QUALIFIÉ)	31%
61%	DE DEPUIS AU MOINS UN AN	49%
25%	DE DEPUIS AU MOINS TROIS ANS	17%
873 jours	ANCIENNETÉ MOYENNE D'INSCRIPTION AU CHÔMAGE 	635 jours

Source : Bilan année
2018 Grand Est –
AGEFIPH-Mars 2019

A noter que 21% des demandeurs d'emploi BOE sont bénéficiaires de l'AAH (seule ou avec un autre titre de reconnaissance).

2- La description du public accueilli

Les personnes en situation de handicap accompagnées par le service bénéficient d'une RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé). Elles peuvent sortir d'une scolarité en IME, IMPRO ou d'ESAT ou être orientées par la MDPH pour les évaluations/MDPH ou sur le dispositif « ESAT Passerelle » ou « Emploi Accompagné ». Elles peuvent également être orientées vers le service par un service social, un Club ou service de prévention, les missions locales, le Cap Emploi, ou les Pôles Emploi.

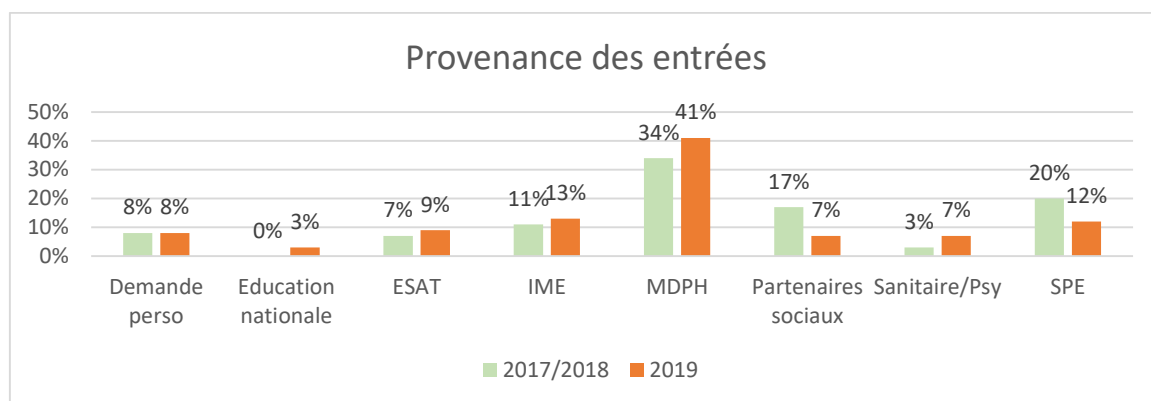
La durée moyenne des accompagnements réalisés est de 455 jours soit environ un peu plus d'un an.

La parité hommes/femmes reste sensiblement la même au cours des années :

- 2017 : 39% femmes et 61% hommes
- 2019 : 40 % femmes et 60% d'hommes

Nous observons une tendance au rajeunissement du public accueilli depuis 4 ans :

- 2017 âge moyen : 32 ans / 2020 âge moyen : 28 ans



Concernant les personnes bénéficiant d'une reconnaissance de la qualité de travailleurs handicapés (RQTH) et ayant un projet d'insertion en milieu ordinaire de travail accueillis à la Permanence du Jard, nous constatons sur l'année 2019 en comparaison de l'année 2017, une évolution des types de handicaps :

- 73 % de personnes concernées par le handicap mental (2017 : 80%)
- 24 % de personnes souffrant de troubles spécifiques (psys, cognitifs, autisme) (2017 : 15 %)
- 3 % de personnes souffrant de troubles moteurs et/sensoriels (2017 : 5%)

Une majorité des personnes accompagnées sont atteintes d'un handicap mental : 73%. Leurs difficultés et freins au regard d'un projet d'insertion socioprofessionnelle vers le milieu ordinaire demandent un accompagnement souvent soutenu, que ce soit par rapport à leurs compétences professionnelles ou sociales. L'augmentation de personnes atteintes de handicap psychique demandent à ce que les professionnels du service soient formés pour accompagner ces personnes.

Le nouveau dispositif Emploi Accompagné dans lequel un focus sur l'autisme a été déposé, appelle à de nouvelles compétences à développer au sein de l'équipe de professionnel qui ont reçu une formation sur l'autisme en 2019.

3- Les enjeux du service

La vocation première du service est, au travers d'un accompagnement socioprofessionnel, de préparer, entraîner les personnes en situation de handicap accueillies à consolider et développer leurs capacités pour pouvoir s'inscrire dans une vie active. L'approche globale de l'accompagnement visant l'insertion socio-professionnelle en fonction des besoins des personnes propose un accompagnement complémentaire individuel lié au développement des compétences sociales. Il apporte un soutien moral et pratique aux personnes rencontrant des difficultés dans leur quotidien au niveau du budget, du logement/hébergement, des capacités de déplacement, des démarches administratives. L'objectif visé est le développement de l'autonomie et de l'autodétermination.

Depuis le début de l'année 2019, la Permanence du Jard accueille un public atteint de troubles du spectre autistique dans le cadre du dispositif Emploi Accompagné. Cela amène le service à développer des outils d'accompagnement individuels spécifiques. De nouveaux ateliers collectifs accessibles aux personnes atteintes d'autisme ont débuté en septembre 2020 et continueront à être développés dans les années à venir.

Dans la perspective des axes de développement du pôle Travail et Insertion Professionnelle de l'association et face aux difficultés budgétaires rencontrées par le service du fait de l'interruption du programme Européen 2014/2020 pour une période de 6 mois, le service s'engage en fin d'année 2020 dans un nouveau projet du Pôle Travail dont l'objectif est de créer et vendre une prestation de sensibilisation au handicap auprès d'entreprises. Globalement, il s'agit, de favoriser l'insertion professionnelle en utilisant les codes sociaux des employeurs, et plus spécifiquement la relation client/fournisseur. Même si ce modèle devrait

permettre de dégager une nouvelle source de revenu, l'objectif est avant tout de développer l'insertion professionnelle dans le milieu ordinaire de travail pour les personnes en situation de handicap. Ce projet permettra de créer de nouveaux partenariats avec des entreprises du milieu ordinaire tout en favorisant le développement de la communication au sein des établissements et services du Pôle Travail et Insertion Professionnelle.

Depuis la création du service, un partenariat actif est mis en place avec les établissements médico-sociaux du département de la Marne (ESAT, SESSAD Pro, IME...). Cela fait partie des missions principales du service. Le partenariat est formalisé par une convention cadre entre le service et les ESMS ; Il est renouvelé tous les trois ans. Le partenariat institué avec la MDPH, Cap Emploi Marne, les missions locales ainsi que les organismes sociaux et les agences intérimaires orientées vers les personnes en situation de handicap est un des axes de développement du service dans l'objectif d'élargir le maillage départemental pour développer les échanges, les collaborations et éviter les ruptures de parcours amenant les situations sans solution.

La professionnalisation vers des formations qualifiantes est un vecteur du développement de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. L'accompagnement des personnes vers la formation et la qualification est essentiellement réalisé par le biais de contrats d'apprentissage, de contrats de professionnalisations ou dans le cadre de dispositifs particuliers tels que la remise à niveau. En nous rapprochant davantage des CFA et des organismes de formation adaptés comme les CRP et le GRETA dans le cadre des formations courtes Agefiph, nous redynamiserons et développerons les partenariats pour favoriser l'accès à la qualification.

Les bilans neuropsychologiques réalisés par notre neuropsychologue aident au travail de développement de la professionnalisation par l'évaluation des capacités d'apprentissage pour suivre et obtenir une formation qualifiante.

4- Les dynamiques de parcours des usagers

L'accompagnement réalisé par le service est individualisé. Chaque personne est accompagnée par un professionnel référent qui va le suivre tout au long des actions mises en place dans son parcours vers et en emploi. Au démarrage d'un accompagnement, nous utilisons un outil appelé « Evaluation des besoins ». Cet outil méthodologique permet d'analyser les besoins d'une personne au niveau de son autonomie sociale et de ses compétences professionnelles afin de poser les bases du projet personnalisé qui va être co-construit avec la personne accompagnée. Cela donne la possibilité à la personne d'exprimer ses choix, de prioriser les actions à entreprendre, et de mieux s'approprier son projet individuel balisé dans le temps en fonction des priorités de la personne. Le plan d'actions qui suit engage accompagné et accompagnant.

Le public accompagné par la Permanence du Jard est relativement éloigné de l'emploi pour sa majorité. Cela implique que le service soit moteur dans le partenariat départemental pour favoriser le développement de dispositifs innovants afin de proposer un accompagnement adapté, qu'il soit individuel ou collectif. Cette recherche passe par des expérimentations. Celle impulsée en partenariat avec la MDPH au niveau départemental a débouché en 2017 sur la création du dispositif ESAT Passerelle.

Lorsque la situation de la personne le requiert, un bilan neuropsychologique est préconisé, permettant un éclairage sur les capacités cognitives et d'apprentissage.

L'accompagnement collectif proposé aux personnes sous la forme d'ateliers participe au développement de l'autodétermination. Ces ateliers visent le développement de la confiance en soi, de l'estime de soi en passant par l'acquisition et le développement de compétences sociales et techniques.

5- L'expression et la participation des usagers

La Permanence du Jard accompagne les parcours individuels, de la démarche de projet jusqu'à et dans l'emploi en s'appuyant sur l'expression des besoins et des souhaits des personnes et leur participation. Cette méthode orientée sur l'expression et la participation des personnes implique une posture professionnelle permettant la prise en compte de la parole de la personne par l'écoute et le libre choix selon leurs capacités de libre arbitre. Cela implique pour les professionnels d'impulser une dynamique de partenariat avec les intervenants qui jalonnent et accompagnent les parcours de vie des personnes, qu'ils soient professionnels ou accompagnants proches.

En 2019, une nouvelle version du livret d'accueil remis aux personnes accompagnées est traduite en FALC (Facile à lire et à comprendre). Cela permet à la personne un accès facilité aux informations, à ses droits, ses devoirs et au fonctionnement du service. Il facilite également l'échange avec la famille et les proches.

Afin de rechercher l'expression et la participation des personnes, une enquête de satisfaction a été mise en place en 2019 auprès du public accompagné. Elle sera renouvelée chaque année.

La participation des personnes accompagnées passe par l'information sur les droits et les devoirs. Il nous faut rester vigilant et nous attacher à constamment vérifier si les informations données sont exactes et accessibles. La participation à des forums avec des partages d'expériences pourraient également être appréciée. Bien entendu, les ateliers collectifs seront maintenus avec un recueil de satisfaction des participants en fin de session.

6- La place de l'entourage

Dans le respect de la volonté des personnes accompagnées et afin de favoriser leur expression, le service rencontre la famille avec le consentement de la personne si le besoin s'en fait ressentir ou si la personne le souhaite. Lorsque la personne est mineure, la famille est invitée au 1er entretien. Le livret d'accueil en FALC permet à la personne de donner à son entourage les informations principales sur le service. Le professionnel référent de la personne reste dans une posture d'écoute des questionnements venant de la famille ou de son entourage.

Les parents peuvent être invités à des réunions de synthèse avec l'accord de la personne et être sensibilisés au besoin de formation ou d'accompagnement vers le soin. La famille ou l'entourage proche de la personne prennent une place déterminante dans certaines situations pour faciliter, encourager et soutenir la personne à s'investir dans la dynamique d'accompagnement, et si elle est curatrice ou tutrice pour valider une décision de la personne comme celle de prendre un logement.

Dans des situations de fortes tensions de la personne avec son entourage, nous proposons un accompagnement pour trouver une solution de médiation ou d'hébergement en lien avec les organismes compétents du droit commun.

Partie 3 L'offre de service et l'organisation de l'établissement / du service

1- La nature de l'offre

a. Les différents types d'accueil

La Permanence du Jard est ouverte du lundi au vendredi. Elle est fermée 15 jours au mois d'août.

Le service fonctionne en file active. La moyenne d'un accompagnement est de 455 jours soit un peu plus d'un an. Depuis le mois de septembre 2020 nous avons remis en place une liste d'attente gérée de manière continue, permettant de réguler le nombre des demandes d'accompagnement et des personnes accompagnées.

En fin d'année 2018, nous avons organisé la sectorisation du service sur le département de la Marne avec 2 professionnelles basées sur Epernay au Pavillon dans l'enceinte de l'ESAT de Mardeuil et un professionnel sur Chalons en Champagne.

Le public est accueilli dans le cadre de l'accompagnement individualisé ou au travers des ateliers collectifs dans les locaux au sein du siège de l'association à Bezannes ou dans ceux prêtés gracieusement par nos partenaires comme la MDPH sur Chalons en Champagne, la Mairie de Reims pour une salle au sein de la MVA (Maison de la Vie Associative), le Département avec une salle au sein de la Maison Du Département au centre-ville de Reims, la Mairie d'Epernay au sein de la Maison des Associations. Dans les autres villes du département, les mairies, les missions locales et parfois les Pôles Emploi mettent à disposition des salles sur réservation.

b. Les prestations proposées

L'accompagnement vers des activités sportives ou de loisirs dans des lieux communs fait partie des actions proposées par le service. Elles permettent de répondre aux souhaits et besoins des personnes de créer du lien social, de pratiquer un sport, un loisir ou de participer à des actions culturelles comme tout un chacun dans un esprit d'inclusion dans la société.

En complément du suivi de parcours individualisé, l'accompagnement collectif, sous la forme d'ateliers collectifs de compétences sociales, est l'une des composantes de l'accompagnement proposé par le service. Il vise l'acquisition et le développement de compétences sociales et techniques qui viennent renforcer les conditions d'accès à l'emploi en milieu ordinaire. Ces dernières se résument en termes de savoir-être et de savoir-faire mobilisables pour être en capacité de communiquer, de se déterminer, d'être suffisamment assuré pour co-construire et conduire son projet professionnel.

En complément du travail individuel et des objectifs de progression personnelle, le mode collectif en petits groupes entre 6 et 8 personnes favorisent la prise de la parole, l'affirmation de soi, les échanges, l'écoute et la possibilité de se faire comprendre, entendre, dans le respect des uns et des autres.

Les objectifs mettent l'accent sur :

- La capacité à communiquer et à entrer en relation avec autrui.
- La confiance en soi (savoir mettre en avant ses potentialités, savoir se valoriser, parler de son handicap positivement)
- La capacité à déterminer ses besoins et à mobiliser les ressources nécessaires pour y répondre.
- La capacité à se repérer dans le temps et dans l'espace
- La compréhension du monde du travail, des codes et des attitudes à adopter
- L'image de soi et l'estime de soi

Ces deux derniers thèmes permettent d'aborder des sujets délicats comme l'hygiène et la propreté en terme de compétences et de savoir être afin de se préparer à l'aspect relationnel du monde du travail.

Ces ateliers collectifs étant financés par le programme européen, n'ont pas pu être menés sur la fin 2020. Toutefois, cela nous a permis de développer d'autres ateliers dans le cadre du dispositif Emploi accompagné à destination des personnes autistes avec différentes thématiques : Construction du projet professionnel, Image de soi et Entretien d'embauche.

Dans le prochain programme européen 2021/2027 nous déposerons un nouveau projet, afin de mettre à nouveau en place des ateliers en faisant intervenir une monitrice auto-école pour l'évaluation au permis de conduire et du soutien au code de la route. Nous envisageons également de revisiter les contenus de

certaines ateliers. Nous allons créer de nouveaux ateliers dont les thèmes porteront sur : « les codes sociaux et les habiletés sociales », « le bien-être et la gestion du stress », « le soin de soi et la prévention » dans lesquels nous ferons intervenir des professionnels, notamment une esthéticienne et une diététicienne pour favoriser l'estime de soi.

2- L'organisation interne de l'offre

a. L'admission et l'accueil

Les personnes souhaitant bénéficier d'un accompagnement de la Permanence du Jard doivent présenter une notification d'orientation de la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) en cours : IME, SESSAD, ESAT ou avoir une RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé).

Les personnes sollicitant l'accompagnement du service, accompagnées ou non par un partenaire, sont invitées à un 1^{er} entretien mené par le directeur adjoint et la chargée de mission du service pour :

- Une présentation du service, de ses dispositifs et démarches d'accompagnement proposés
- Une prise de connaissance mutuelle pour échanger sur la situation de la personne, ses besoins et désirs de projet de vie

Les documents suivants sont remis lors de cette première rencontre :

- Une plaquette présentant l'Association des Papillons Blancs en Champagne
- Le livret d'accueil du service en FALC présentant l'offre de service, le fonctionnement du service, les droits et les devoirs de la personne et la charte des droits des personnes en situation de handicap
- La fiche d'adhésion à l'accompagnement proposé par le service, signée par la personne
- Un flyer présentant les différents ateliers de compétences sociales

b. Le projet personnalisé ou le DIPC

En 2020, un nouvel outil de formalisation du projet personnalisé de la personne accompagnée a été construit et expérimenté par les professionnels du service dans le but de faciliter la participation des personnes accompagnées. Sous forme de tableau, ce support de construction et de suivi des projets personnalisés permet une lecture rapide et synthétique des objectifs socioprofessionnels et de formation en lien avec les besoins repérés. Cet outil de projet personnalisé est conçu pour visualiser la programmation de l'accompagnement global proposé par le service que ce soit sur le plan social ou professionnel. Ainsi, les actions prévues dans le projet personnalisé peuvent être visualisées en fonction des priorités à donner avec leurs programmations dans le temps, les moyens déployés et les partenaires pouvant être amenés à y participer. Il permet également de voir les objectifs réalisés et ceux attendus. La personne peut ainsi suivre l'évolution de son projet socio-professionnel signé par elle-même et le directeur adjoint du service. Le projet personnalisé est mis à jour au fil de l'accompagnement afin d'actualiser les changements ou évolutions survenus lors de la période. Il est validé au moins une fois par an en coordination avec la direction du service. La prochaine étape sera de rendre plus accessible le projet personnalisé pour les personnes par une traduction en FALC (Facile à Lire et à Comprendre). Un outil doit être déployé dans le but d'évaluer l'atteinte des objectifs et donc la qualité du travail fourni par les professionnels.

Un Bilan neuropsychologique peut faire partie des propositions d'actions proposées par le service dans le cadre du projet personnalisé. Il permet de vérifier la faisabilité d'une orientation vers une formation, d'analyser et d'évaluer ses capacités d'apprentissage.

Les actions programmées dans le projet personnalisé sont intégrées dans la convention tripartite formalisée dans le cadre du partenariat avec les ESSMS. Elles garantissent une cohérence des actions mises en place par les établissements avec qui nous sommes en partenariat dans le suivi du projet de la personne.

Dans un objectif de plus de cohérence et d'efficacité, l'accompagnement des projets personnalisés peut être amélioré en développant la communication entre les professionnels des établissements. Celle-ci peut prendre la forme de rencontres périodiques avec les ESSMS pour partager les qualités et les défauts du partenariat engagé.

c. L'expression et la participation des usagers

Le projet et les pratiques professionnelles de la Permanence du Jard se sont appuyés, depuis sa création, sur une recherche action permanente, soutenue et stimulée par son engagement dans des programmes européens afin de rechercher l'autodétermination, la participation des personnes accompagnées et leur inclusion sociale et professionnelle. Jusqu'en 2009, la démarche a été menée avec l'Institut International de Recherche Action sur le thème des pratiques inclusives. Dans ce cadre, elle a ouvert un référentiel de fiches méthodologiques pour une ingénierie de pratiques inclusives. Des fiches ont déjà été réalisées, notamment sur les thèmes suivants :

- o L'autodétermination - La paire-émulation - La participation des usagers

Les changements survenus en 2016 ont conduit au renouvellement d'une partie de l'équipe des professionnels. Nous souhaitons partager et retravailler en équipe les thèmes méthodologiques des fiches d'ingénierie de pratiques inclusives. L'autodétermination est un des enjeux du service dans l'objectif d'une insertion socioprofessionnelle. A cette fin, le service met en place une méthode de projet individuel spécifique et des ateliers collectifs. La méthode de projet individuel permet à la personne accompagnée de rester maître de son projet de vie. En respectant son rythme et en prenant le temps pour l'échange, la personne peut exprimer ses envies, poser les questions qui la préoccupent. Avec l'appui des professionnels qui se positionnent en tant que personnes ressources, la personne co-construit son projet personnalisé. Cette approche suppose une constante réflexion et l'évolution des pratiques professionnelles. Elle demande des outils pour s'adapter aux changements.

Les ateliers collectifs travaillant sur la confiance en soi, l'estime et l'image de soi favorisent l'autodétermination, l'expression et la participation des personnes.

Nous projetons de revoir nos documents utilisés pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap qui seront progressivement traduits en FALC comme les courriers envoyés, les bilans de stage, etc...

L'accueil d'un public autiste a contraint le service à développer des outils d'accompagnement spécialisés pour s'adapter à leurs besoins. Ceux-ci s'affineront et d'autres seront créés, ou partagés avec d'autres professionnels dans le cadre du groupement Emploi Accompagné.

Les Ateliers de parole donneront des espaces d'expression collectifs favorisant la participation et la paire émulation des personnes accompagnées.

3- La vie au quotidien des usagers

Le travail en réseau participe à la vie au quotidien et au projet personnalisé des personnes en allant chercher les compétences existantes sur le département. L'accompagnement vers le secteur psychiatrique, le CRA (Centre de Ressource Autisme), les CMP, la MDPH, le centre d'alcoologie font partie des propositions pour répondre aux besoins de soin régulièrement rencontrés.

La recherche de solutions d'hébergement répond aussi au besoin des personnes dans leur vie quotidienne. Nous travaillons avec les foyers d'hébergement, les centres d'hébergement et de réinsertion, les familles gouvernantes de l'Udaf.

Le développement du réseau dans un partenariat habitat nous permettra d'augmenter les solutions d'hébergement pour répondre aux besoins des personnes concernant :

- 1) L'accès à un hébergement pour réaliser des stages dans des lieux éloignés du domicile
- 2) L'accès à un mode d'hébergement pour trouver un emploi sur un secteur déterminé
- 3) L'accès à un logement adapté à l'autonomie de la personne

4) L'accès à un logement lorsque la personne se retrouve à la rue

Dans la construction des projets personnalisés, l'apprentissage des déplacements ou de la gestion d'un budget font partie des propositions d'accompagnement intégrées au projet socio professionnel. Ils permettent de lever les freins à l'insertion professionnelle.

4- L'ancrage territorial du service

a. L'ouverture sur l'extérieur : Un encrage départemental et régional

Le service entretient un réseau départemental avec les structures sociales, médico-sociales, médicales, associatives, d'hébergement, de l'emploi, d'entreprises et de la formation. Des conventions cadres définissent le partenariat mis en place avec les partenaires et des conventions tripartites précisent les rôles et les missions de chacun des intervenants. Un partenariat régional est engagé dans le cadre du groupement Emploi Accompagné avec les départements de l'Aube, de la Haute Marne et des Ardennes. Issu de cette dynamique active de partenariat, le dispositif ESAT Passerelle voit le jour en 2016. Financé dans le cadre de notre programme Européen, il répond aux besoins des personnes qui ne sont pas prêtes au milieu ordinaire en leur permettant, avec une orientation spécifique de la MDPH, de bénéficier d'un passage de deux ans en ESAT tout en bénéficiant de l'accompagnement de la Permanence du Jard. Par le biais d'un partenariat construit la personne va progressivement retrouver une dynamique, un rythme, des compétences techniques et savoir être compatibles avec le milieu ordinaire.

Le regroupement du service au sein du pôle Travail et Insertion professionnelle des Papillons Blancs en Champagne favorise les échanges entre les professionnels des établissements du pôle et l'émergence de nouveaux projets associatifs. La commercialisation de l'insertion professionnelle et l'harmonisation d'outils d'accompagnement en sont le fruit.

La participation aux réflexions avec les partenaires afin d'éviter des ruptures de parcours pour les jeunes sans solution fait également partie de cette dynamique. Elle débouche en 2018 sur la participation du service aux 5 Plateformes 15/25 ans déployées par la MDPH sur les grands secteurs du département.

b. Les perspectives de partenariat

Le partenariat mis en place avec les établissements médico-sociaux du département de la Marne (ESAT, SESSAD Pro, IME...), renouvelé tous les deux ans et celui formalisé avec la MDPH, Cap Emploi Marne, les missions locales et les organismes sociaux est un des axes de développement du service dans l'objectif d'élargir le maillage départemental pour développer les échanges. L'objectif primordial est d'éviter les ruptures de parcours amenant les situations sans solution.

Dans la perspective de développer le partenariat d'entreprises et pour favoriser l'accès à l'emploi, nous nous sommes rapprochés de plusieurs groupements notamment le CREPI et le GEICQ (Groupement d'entreprises pour l'insertion et la qualification) qui peuvent proposer des actions spécifiques en entreprise et des contacts d'employeurs.

En 2020, une réflexion s'engage dans le cadre d'un partenariat départemental pour trouver des solutions aux jeunes sortant de classe Ulis qui ont besoin d'un accompagnement pour se préparer à une insertion socioprofessionnelle en milieu ordinaire. Un autre travail de réflexion avec le secteur psychiatrique dans le cadre du projet territorial de santé mentale a débuté en septembre 2020. Il a pour but de développer l'accompagnement socioprofessionnel des personnes avec un handicap psychique.

Afin d'améliorer les dynamiques de parcours des personnes accompagnées et d'éviter les ruptures de parcours, nous développerons le partenariat avec les structures de l'habitat.

La professionnalisation des personnes accompagnées se fera nécessairement par un développement du réseau avec les employeurs potentiels, les SPE (Services Pour l'Emploi) et surtout les centres de formations.

Des projets de formation peuvent d'ailleurs apparaître dans le Projet personnalisé. L'arrivée de nouveaux dispositifs notamment le PCPE nous permettra de nous rapprocher de structures partenaires.

En 2020 nous avons collaboré sur le projet de création d'un restaurant inclusif nommé « L'Extrâ » portée par l'association RB22. Dix personnes en situation de handicap ayant le projet de travailler en cuisine ou en service en salle font partie de ce projet qui devrait voir le jour par l'ouverture du restaurant Inclusif sur Reims en 2021. En fin d'année 2020, nous participons aux réflexions sur le projet de l'association Atout Cœur pour le développement de l'emploi inclusif en milieu ordinaire de personnes en situation de handicap en lien avec la fédération des Boulangers Pâtisseries de la Marne, la mission locale, Cap Emploi Marne, le département et la direction territoriale de Pôle Emploi.

En partenariat avec la MDPH, nous participerons au début de l'année 2021, à des rencontres une matinée par mois avec les Services Pour l'Emploi (SPE) du département. Ces rencontres permettront de venir en appui aux SPE dans l'orientation du public en situation de handicap et notamment sur l'ouverture du dispositif Emploi Accompagné aux services pour l'emploi.

Début d'année 2021, un rapprochement du service est programmé avec l'Association Appui Aux Professionnels de Santé (AAPS) pour une meilleure coordination départementale des accompagnements en lien avec la santé.

Partie 4 Les principes d'intervention

1. Les sources des principes d'intervention

La Permanence du Jard s'appuie sur les valeurs et les principes d'actions des Papillons Blancs en Champagne. Ces valeurs et principes sont : l'inclusion, la solidarité, le respect, l'ouverture, le pouvoir d'agir et l'audace. Elles guident la manière dont nous développons le service et l'accompagnement au quotidien des personnes en situation de handicap dans la formalisation et la réalisation de leur projet socio professionnel en les aidant à défendre leurs droits, en sensibilisant l'environnement afin de faire évoluer les regards sur le handicap.

Nos principes d'intervention découlent également des orientations stratégiques du Pôle Travail et Insertion Professionnelle qui sont : le développement des activités économiques, le développement des compétences professionnelles, le développement des compétences sociales, La structuration du Pôle.

Nous nous référons également :

- Aux recommandations des bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux) qui a pour mission principale de développer une culture de la "bientraitance" dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- A La charte des droits et libertés de la personne accueillie (*Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles*) que nous avons intégrée au livret d'accueil remis aux personnes en début d'accompagnement.
- A la convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées adoptée en 2006 au Siège de l'Organisation des Nations Unies. La France a ratifié cette convention en 2010 s'engageant à prendre les mesures appropriées pour mettre en œuvre les droits reconnus. Cette convention a pour objet de "promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées et de promouvoir le respect de leur dignité intrinsèque". Elle précise les domaines où des adaptations permettant à ces personnes d'exercer vraiment leurs droits, ainsi que les domaines où ces droits ne sont pas respectés et où il convient de renforcer leur protection.
- Une recherche action, soutenue et stimulée dans le cadre des programmes européens nous a permis de travailler sur des fiches techniques concernant l'autodétermination, la participation des personnes

accompagnées et leur inclusion sociale et professionnelle. Jusqu'en 2009, la démarche a été menée avec l'Institut International de Recherche Action sur le thème des pratiques inclusives.

2. La gestion des paradoxes

Le service peut être amené à gérer des paradoxes liés au projet parfois non réaliste des personnes que nous accompagnons vers le milieu ordinaire. Dans un souci de bienveillance, notre service accompagne la personne dans la prise de conscience de l'aspect parfois non réaliste de son projet professionnel. Cela passe en général par la mise en situation professionnelle en stage pour que la personne vérifie par elle-même l'infaisabilité de son projet. L'objectif suivant est d'aider la personne à trouver une orientation professionnelle adaptée à ses souhaits et potentialités. La création d'organigrammes pour anticiper les prises de risques et les solutions qui vont s'offrir à la personne pourrait nous aider à gérer ce paradoxe. Un autre paradoxe est la prise de risque mesurée que nous sommes parfois amenés à faire prendre à une personne pour évaluer ses capacités au milieu ordinaire. Toujours dans un souci de bienveillance, cette prise de risque reste acceptable dans la mesure où elle est explicitée à la personne et accompagnée de façon rapprochée par les professionnels.

L'accompagnement vers un projet socioprofessionnel passe par le choix éclairé de la personne. Malgré le fait que notre service a pour objectif d'accompagner les personnes vers le milieu ordinaire, nous sommes parfois amenés à aider ces personnes à se réorienter vers le milieu protégé lorsque les évaluations montrent que l'orientation vers le milieu ordinaire n'est pas réalisable.

Les bilans neuropsychologiques sont d'une grande pertinence pour nous aider dans l'orientation professionnelle ou vers la professionnalisation. Il serait souhaitable de pouvoir bénéficier dans l'avenir de plus de temps contractualisé de neuropsychologue sur notre service afin qu'un plus grand nombre de personnes accompagnées puissent en bénéficier.

Le partenariat est l'un des axes fondamentaux de notre service. Malgré le fait que nous ayons passé beaucoup de temps pour contacter et établir des conventions cadres de partenariat avec les ESSMS du département, nous constatons qu'il faut régulièrement y revenir au risque que le partenariat soit moins actif. Cela peut être dû à des changements de professionnels au sein des ESSMS ou à des situations particulières comme celles de la crise Covid 19.

Enfin, bien que nous fassions partie d'une même association, nous devons continuer à travailler la communication au sein du Pôle Travail et Insertion Professionnelle entre les ESAT, les Entreprises adaptées et la Permanence du Jard afin d'améliorer la qualité de nos services au profit des personnes accueillies.

3. Le travail en équipe

Le travail en équipe au sein d'un service d'accompagnement de personnes en situation de handicap demande un management participatif au travers duquel les professionnels peuvent mettre en œuvre leur engagement dans leur travail au quotidien. Cet engagement se retrouve dans l'esprit d'équipe qui règne au sein du service. Cet état d'esprit s'observe au quotidien par l'entraide, la motivation et l'investissement des professionnels.

Le travail en équipe permet les échanges, l'investissement collectif dans de nouveaux projets et la création de nouveaux outils. Il favorise la collaboration entre collègues pour construire et co-animer les ateliers collectifs de développement des compétences sociales et participer au travail de partenariat au niveau départemental.

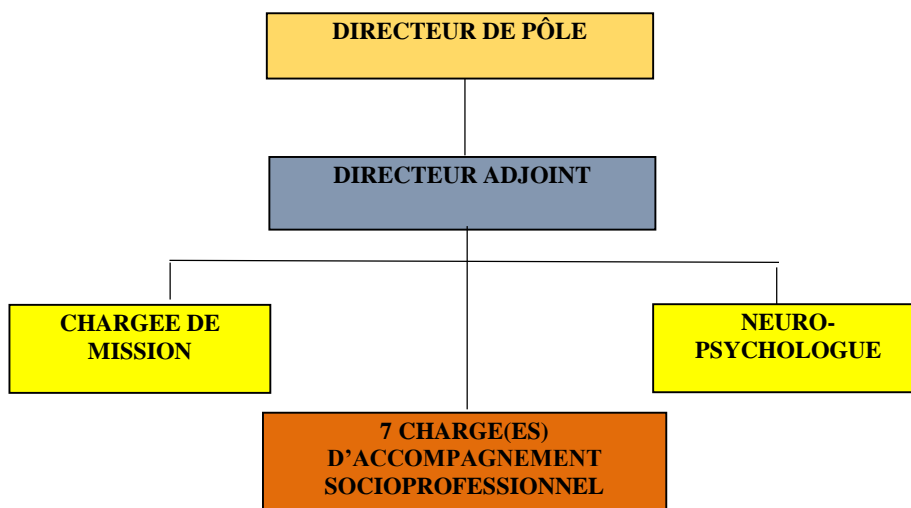
Les réunions hebdomadaires sont des moments d'échanges sur les offres d'emploi accessibles, sur les situations d'urgences nécessitant un regard professionnel croisé, pour coordonner les actions partenariales sur le département comme les Plateformes 15/25 ans, pour développer les projets en cours ou à venir et pour palier à l'isolement professionnel sur des secteurs géographiques.

Partie 5 Les ressources et moyens mobilisés

1. Les ressources humaines

a. Les compétences

Organigramme du service :



10 professionnels composent le service de la Permanence du Jard pour 8.90 ETP

- Un directeur adjoint
- Une chargée de mission
- Une neuropsychologue à 0.30%
- 7 professionnels chargés de l'accompagnement socioprofessionnel du public.

Les professionnels sont issus de formations diverses : éducateurs spécialisés, psychologues du travail, neuropsychologue, conseillères en économie sociale et familial, moniteur éducateur, conseillers en insertion professionnelle. Le service bénéficie d'un appui du poste de secrétariat de l'accueil du siège pour les appels téléphoniques, la gestion des salles de réunions du siège, la commande des fournitures administratives.

Au-delà des professionnels du service, nous pouvons nous appuyer sur les compétences des professionnels des ESAT et des entreprises adaptées du Pôle Travail et Insertion Professionnelle dans le cadre du projet de commercialisation de l'insertion professionnelle.

b. Les temps de réunion

Différents temps de réunion et de rencontre entre la direction et les professionnels du service sont programmés pour le travail d'équipe et la coordination des parcours des personnes accompagnées.

Une réunion d'équipe d'une matinée tous les 15 jours permet de donner les informations générales associatives et celles venant des réunions cadres ou du partenariat. Dans une complémentarité des compétences de chacun, elle est un temps de communication des informations sur l'emploi, la formation et d'échange et de réflexion sur les projets en cours ou à venir, la programmation des ateliers collectifs et les situations délicates ou urgentes rencontrées dans le cadre des accompagnements.

Venant entrecouper chaque quinzaine les réunions d'équipe, une réunion sur les pratiques professionnelles abordent les questionnements sur les postures professionnelles. Elles permettent également de travailler sur des outils ou des thématiques particulières programmées dans le temps comme les risques professionnels (DUERP), les plaquettes à destination des partenaires, les ateliers de compétences sociales, les événements ou interventions...

Une fois par mois, une rencontre de coordination est programmée entre un professionnel de l'accompagnement, le directeur adjoint et la chargée de mission. Ce temps de rencontre est mis en place pour échanger sur les parcours socio professionnels des personnes suivies et évaluer l'avancement des projets personnalisés des personnes accompagnées. C'est aussi le moment de la décision d'une fin de l'accompagnement de parcours.

c. Le plan de formation

Chaque année, un recueil des besoins en matière de formation (individuelle ou collective) des salariés est réalisé au niveau associatif. Les entretiens professionnels annuels viennent également compléter ce recueil. Un arbitrage est ensuite réalisé, prenant en compte le budget alloué à la formation, les thématiques définies comme prioritaires et les besoins individuels.

Ces dernières années, les axes prioritaires ont été Les formations sur :

- L'Autisme
- Le handicap psychique
- L'insertion professionnelle
- L'inclusion

Sur les années à venir, l'effort de formation sera orienté vers :

- Le handicap psychique et les échanges dans le cadre du projet l'EPSM
- La commercialisation de l'insertion socioprofessionnelle avec un consultant externe
- La formation au logiciel Pass Avenir qui permet un travail concret sur les projets professionnels et les métiers des personnes accompagnées

Nous poursuivrons également la recherche de financement pour d'autres formations que nous considérons comme importantes pour le service comme la formation en ergonomie.

2. Les moyens logistiques

a. Les locaux

En décembre 2018, le service déménage dans les locaux du siège de l'association des Papillons Blancs en Champagne. Cela répondait au besoin de locaux adaptés pour recevoir les personnes en situation de handicap et à la sectorisation du service sur le département avec près de la moitié des personnes accompagnées vivants sur le secteur de Reims et de ses environs. Dans les locaux du siège, La Permanence du Jard occupe cinq pièces organisées en bureaux dans lesquels se répartissent l'ensemble des professionnels. Le service bénéficie des salles de réunions et de l'organisation de la restauration du siège. Sur le secteur d'Épernay, deux professionnelles invitent les personnes dans les locaux du Pavillon dans l'enceinte de l'ESAT de Mardeuil.

Des conventions de mise à disposition de salles à titre gracieux ou simples accords sur réservation ponctuelle sont établies avec les organismes suivants :

- Bassin de Reims : Maison de la vie associative ; Maison du Département ; CCAS Croix Rouge
- Bassin de Châlons en Champagne : salle Malte de la Mairie ; Mission locale,
- Bassin de Vitry-le-François : espace municipal Lucien Herr
- Bassin de Sainte Menehould : salle de la Mairie
- Bassin de Sézanne : salles municipales des Cordeliers ou de la Femme sans tête
- Bassin de Montmirail : salle de la Mairie

Compte-tenu du travail partenarial réalisé dans le cadre de l'accompagnement, bon nombre d'entretiens se réalisent dans les missions locales, les agences Pôle Emploi, Cap emploi, et sur les lieux de formation, de stages et d'emploi. Pour répondre aux besoins de la formation, d'autres salles peuvent être réservées à titre onéreux, mais la plupart sont gratuites.

L'invitation aux rendez-vous individuels ou pour les ateliers collectifs sur les différents lieux d'accueil est aussi l'opportunité d'un travail d'accompagnement au développement des compétences à la mobilité pour des personnes accompagnées.

b. Les véhicules

La Permanence dispose de 6 véhicules de service pour assurer les déplacements journaliers des professionnels et pour les déplacements lors des ateliers collectifs. Parmi ces véhicules, deux sont des véhicules en location. Dans le cadre de la sectorisation, trois véhicules sont basés sur Reims, deux sur Epernay et un sur Chalons en Champagne. Nous prévoyons sur le budget 2021 le remplacement d'un des véhicules le plus ancien sur une nouvelle location. Les véhicules permettent un accompagnement des personnes au plus près de leur lieu d'habitation.

c. Le parc informatique et les équipements

Chaque professionnel est muni d'un ordinateur portable récent avec une connexion VPN au serveur. Cela permet de se connecter au réseau informatique du service, quelle que soit la localisation sur le département, pour accéder aux différents dossiers des personnes et aux informations du service. Un accès à internet donne la possibilité d'effectuer des recherches d'emploi, la rédaction de CV, de lettres de motivations et de compte-rendu d'entretien. L'acquisition du nouveau logiciel Teams facilite la communication par la participation à des visioconférences.

Les professionnels du service sont munis d'un téléphone portable. Ils peuvent ainsi être en contact avec les personnes qu'ils accompagnent et également d'être contactés par ceux-ci ou par des partenaires...

Une valisette a été achetée en 2020 à une professionnelle enceinte afin de lui soulager le port de sa sacoche d'ordinateur. Nous allons munir en 2021, 4 autres professionnelles de sacoques pour les soulager du port d'ordinateur et des dossiers.

Le serveur du service est un outil de gestion et de partage entre les professionnels. Il contient les dossiers informatiques des personnes accompagnées, les outils d'accompagnement et de gestion administratif du service. La messagerie Outlook facilite les échanges de mails au niveau de l'association et du service et permet de partager les plannings des professionnels.

Le logiciel AGEVAL est un outil également partagé au niveau associatif qui permet aux établissements et service d'entrer dans une démarche intégrale, participative et continue de la qualité.

Partie 7 L'amélioration continue

La mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue se concrétise en particulier par :

- L'existence d'un projet d'association régulièrement actualisé
- L'écriture d'un projet d'établissement ou de service par chaque structure et son actualisation tous les 5 ans.
- La démarche d'évaluation interne
- La formation des personnels
- La mise en place de procédures, de protocoles via la mise en place d'une approche processus associative
- la mise en place d'un signalement systématique des incidents liés à l'accompagnement
- La création de circuits décisionnels respectant les délégations
- L'analyse des pratiques professionnelles lors de réunions d'équipe tous les 15 jours au sein du service sur des thèmes liés aux pratiques professionnelles.

- La mise en place d'enquêtes de satisfaction auprès du public accompagné

La loi de 2002 dispose que les établissements et services « procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment des procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » (remplacée désormais par la haute Autorité de Santé)

L'ensemble des documents cités ci-dessus sont construits et servent de référence à l'action quotidienne du personnel de l'établissement.

a. La mise en œuvre des droits des usagers

La mise en œuvre des droits de la personne accompagnée est formalisée au sein du service par les outils de la loi 2002-2 ou leur adaptation dans le cadre d'un service d'accompagnement départemental.

Parmi ceux-ci nous trouvons :

- Le livret d'accueil qui précise les modalités de fonctionnement du service et les droits et devoirs de la personne.
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie est intégrée au livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement
- Au sein du service d'accompagnement, le projet personnalisé et la fiche d'adhésion signée par la personne formalisent son accord d'engagement dans un accompagnement socioprofessionnel.
- Le projet de service
- La diffusion de la liste des personnes qualifiées (établie par le préfet) intégrée au livret d'accueil
- Des enquêtes de satisfaction sont mises en place pour recueillir l'avis des personnes

b. La bientraitance

Au niveau associatif, un travail sur la bientraitance et la participation s'est déroulé en 2012 aboutissant à une Charte de Bientraitance et un Contrat Participatif. Chaque établissement et service des Papillons Blancs d'Épernay s'engageaient alors au niveau associatif, au niveau des professionnels et des usagers afin de tout mettre en œuvre pour instaurer : 1) un climat de confiance au 1er contact et au long court, 2) tout mettre en œuvre pour co-construire avec l'utilisateur le projet personnalisé, 3) tout mettre en œuvre pour prendre en compte la singularité et l'intégrité de la personne accueillie dans le respect des droits et des libertés de la personnes, 4) l'amélioration permanente des conditions d'accompagnement et 5) le contrat participatif.

Dans le cadre de la démarche bientraitance transversale initiée au sein de l'Association en 2019, une enquête auprès des établissements et services de l'association a été lancée afin d'établir un état des lieux de l'existant. Cinq grandes thématiques liées à la bientraitance ont fait l'objet de l'enquête : 1) le recensement des actions de formation bientraitance, 2) l'apport des formations sur la vie de l'établissement ; 3) le recensement des outils existants dans l'établissement ou le service (charte de bientraitance, guide de bonnes pratiques, commission etc...), 4) l'utilisation des outils au quotidien dans les établissements (reprise en réunion d'équipe, remise aux nouveaux salariés etc...), 5) les pratiques ou actions modifiées ces deux dernières années dans un souci d'amélioration de la bientraitance

Au niveau de la Permanence du Jard, des axes d'accompagnement ont des incidences sur la bientraitance comme la nouvelle trame de construction des projets personnalisés qui améliore la lisibilité du projet par la personne accompagnée, une sensibilisation sur les besoins de la personne en situation de handicap dans le cadre du partenariat, que ce soit avec les entreprises, les partenaires ou les organismes de formation, les questionnaires de satisfaction pour prendre en compte leur parole, le développement des outils accessibles en FALC, la mise en place d'ateliers bien-être et soin de soi et prochainement d'ateliers de parole.

c. La démarche qualité

Les risques professionnels :

La gestion des risques professionnels a été élaborée lorsque le service était encore hébergé dans les locaux sur Epernay. Les principaux risques retenus à cette époque étaient : le risque lié aux déplacements quotidiens avec les voitures de service sur le département, celui lié aux escaliers du bâtiment que nous louions et les risques psychosociaux.

Aujourd'hui, un nouvel outil DUERP intégré dans Ageval est en élaboration avec l'équipe de professionnels en fin d'année 2020. Dans ce nouveau DUERP, le risque lié aux chutes dans les escaliers n'est plus d'actualité puisque les locaux du siège que nous avons intégrés en fin d'année 2018 sont en rez-de-chaussée. Reste le principal risque lié aux déplacements avec les véhicules de service. La gestion de l'entretien des véhicules au sein de l'association a évolué depuis la fusion des Papillons Blancs de Reims et D'Epernay. Le Pôle technique de l'association gère désormais l'entretien des véhicules avec un coordinateur dédié pour chaque établissement et service. Les véhicules sont ainsi régulièrement entretenus.

Lors de leurs déplacements sur le département, les professionnels sont amenés à porter la sacoche contenant un ordinateur et parfois des dossiers des personnes. Afin de limiter les risques musculo-squelettiques, nous avons acheté en 2020 une valisette à roulette permettant de soulager une professionnelle enceinte du poids de la sacoche. Nous allons en 2021 faire l'acquisition de 4 autres valisettes à roulettes pour que d'autres professionnels le souhaitant puissent être soulagés ce port de charge.

La gestion des incidents et des événements indésirables :

L'association a fait le choix de recenser tous les incidents liés à l'accompagnement, quelle que soit leur typologie. Tous les salariés ont accès au logiciel qui permet de réaliser ces signalements. Ceux-ci sont analysés et traités selon un processus spécifique, sous la responsabilité du chef de service. Les incidents qui relèvent des cas définis par l'ARS sont déclarés sous la forme d'événements indésirables, transmis aux autorités compétentes et traités avec l'aide de celles-ci.

L'évaluation des projets personnalisés /des DIPC :

Les projets personnalisés sont régulièrement mis à jour au fil de l'accompagnement. Ils sont validés au moins une fois par an en coordination avec la direction du service. Ils sont construits pour pouvoir visualiser les objectifs attendus et ceux réalisés dans une programmation dans le temps et pour analyser les résultats obtenus.

Le rapport d'activité :

Rédigé chaque année, il permet d'interroger les pratiques mises en œuvre et de faire le point sur les accompagnements réalisés et sur les résultats obtenus au travers des différents dispositifs gérés par le service.

L'évaluation interne :

La dernière évaluation interne réalisée date du 30 novembre 2011. La mise en œuvre du plan d'action comprend 5 critères avec des indicateurs :

1. Critère : *Accompagner à une socialisation inclusive*
2. Critère : *Accompagner une inclusion socio-professionnelle (incluant la formation tout au long de la vie)*
3. Critère : *Accompagner à une vie personnelle*
- 4 Critère : *Accompagner à la participation les personnes usager-e-s*
- 5 Critère : *Prise en compte de l'expression individuelle et sociale des usager-e-s, (transversal au 4 autres).*

A chaque critère correspondaient des indicateurs. Chaque indicateur a fait l'objet d'une fiche avec :

- 1) des Limites à dépasser et 2) des Pratiques à soutenir

L'évaluation externe :

La dernière évaluation externe du service s'est terminée en septembre 2014. Elle a été réalisée par Ascor Consultant. L'évaluateur a donné comme conclusion : *« le Centre de ressources voué à l'inclusion sociale et professionnelle offre des prestations bien différentes de celles de la plupart des ESSMS / Les problématiques courantes de l'évaluation de la qualité (garantie des droits des usagers et prise en compte de leurs attentes, personnalisation de l'accompagnement, bienveillance, ...) ne font guère question dans son cas. Ce qui doit faire question est l'évaluation de la qualité et l'efficacité de l'accompagnement des personnes dans la construction et la mise en œuvre de leurs projets ».*

Afin de répondre à l'évaluation, nous avons mis en place des fiches actions qui ont abouti à la création :

- 1) D'un outil d'analyse des besoins permettant, au démarrage des accompagnements des personnes, de mieux identifier les besoins pour y répondre de manière plus efficiente.
- 2) D'un nouvel outil de projet personnalisé permettant de visualiser la programmation dans le temps, de l'accompagnement global en fonction des priorités des personnes, avec les partenaires impliqués dans le parcours et les objectifs attendus et réalisés.
- 3) Des points de coordination des listes d'accompagnement des professionnels une fois par mois avec le directeur adjoint et la chargée de mission du service.
- 3) D'une enquête de satisfaction annuelle auprès de personnes accompagnées.
- 4) D'une enquête de satisfaction auprès des partenaires.

d. Résultats des questionnaires de satisfaction

A propos des partenaires :

Majoritairement, les missions de la Permanence du Jard sont bien connues comme étant l'accompagnement vers le milieu ordinaire (96%) même si certains partenaires pensent encore que le service peut accompagner vers le milieu protégé (16%). *(Cela peut-être du fait du dispositif ESAT Passerelle au travers duquel nous accompagnons des personnes à trouver une place en ESAT. Il peut également arriver qu'après une évaluation non concluante en milieu ordinaire, la personne soit réorientée vers le milieu protégé).* 92% des répondants sont satisfaits de leur collaboration avec le service, les autres souhaitent davantage de communication concernant les parcours des personnes après le passage du relais et la mise en place d'une liste d'attente a tendance à déplaire... En terme d'outils de communication, 80% des partenaires ayant répondu pensent que c'est suffisant, les remarques des autres sont les suivantes : « nous aimerions plus de proximité », « Je n'ai jamais d'information concernant la Permanence du Jard », « peu de connaissance des dispositifs et conditions d'accompagnement », « Article concernant l'association à insérer dans nos différents outils de communication ».

A propos des personnes actuellement accompagnées :

Les personnes accompagnées interrogées pensent que la Permanence du Jard : les aide à devenir autonomes dans leurs choix (100%) et dans la vie quotidienne, les aide à chercher un emploi et les informe de leurs droits et devoirs (98%). Quelques témoignages : « Quand on m'aide je suis bien avec et ça me met en confiance », « Afin de m'entraîner à des entretiens d'embauche, élaboration d'un CV (atelier) », « C'est mieux que la Garantie Jeune », « Il m'aide à trouver des solutions pour retrouver un emploi et prend le temps de me conseiller vers la meilleure solution ». Elles pensent également que l'accompagnement aide à gagner en confiance en soi (98%). Elles s'expriment : « j'ai encore tendance à paniquer quand je fais une découverte mais on me rassure sur ce point », « Elle m'aide à communiquer », « Je communique plus, parle mieux, je sors plus », « Les ateliers m'ont permis cela ».

A propos des personnes accompagnées auparavant :

Pour 62 % des personnes ayant été accompagnées auparavant, le service les a aidées dans leur projet socio-professionnel : « Projet de déménager dans les Ardennes. Mais j'ai pu faire un stage à Cora qui s'est très bien passé », « Oui ! depuis 3 ans je travaille à la Mairie de Chalons », « Je travaille chez Metro! Se passe toujours bien », « Oui j'ai trouvé l'apprentissage chez Korian en maison de retraite » - « Pas pour trouver un emploi, mais j'étais perdu et ça m'a aidé dans mon orientation vers le milieu protégé », « J'ai participé à des ateliers et aide pour me présenter et m'accompagner en entreprise ». 67% des personnes se sentent

plus autonomes dans la vie quotidienne après avoir été accompagnées par le service : « Je suis plus autonome qu'avant », « Oui toujours à l'écoute et disponible », « Surtout au niveau des papiers avec déclaration pôle emploi, renouvellement MDPH ».

Partie 8 Les objectifs d'évolution et de développement

Nos objectifs d'évolution et de développement s'insèrent dans les orientations stratégiques du pôle, liées aux 5 actions des orientations du projet associatif. Ils se concrétisent par 13 fiches actions programmées à 5 ans.

Orientations stratégiques du Pôle	Projets/ Fiches actions	2021	2022	2023	2024	2025
Développement des activités économiques	1) Développer une offre de sensibilisation au handicap auprès des entreprises					
	2) Former les professionnels du service à la démarche commerciale					
	3) Créer et/ou investissement dans des outils, plaquettes pour nous faire connaître					
	4) Déposer et mener un nouveau programme Européen 2021/ 2027					
Développement des compétences professionnelles	5) Développer la professionnalisation par la formation des personnes accompagnées					
	6) Développer la Formation des professionnels aux spécificités de certains handicaps					
	7) Investir dans des outils numériques pour l'élaboration des projets personnalisés dans la respect du schéma directeur informatique ex : Pass Avenir					
Développement des compétences sociales	8) Développer le partenariat médico-social sur le département					
	9) Développer l'information sur les droits et les devoirs auprès des personnes accompagnées					
	10) Retravailler le contenu des ateliers collectifs de compétences sociales					
	11) Favoriser la participation des personnes dans leurs accompagnements					
	12) Développer la transcription de nos documents d'accompagnement en FALC					
Structuration du Pôle	13) Rendre plus efficiente la coordination des parcours vers le milieu ordinaire entre les services et les établissements du Pôle Travail et Insertion professionnelle					