



**MANUEL DE SUPPORT
ET D'ORIENTATION**
POUR PROFESSIONNELS
ET BÉNÉVOLES

En direction des
**PUBLICS
VULNERABLES**



Cofinancé par le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER)

Projet SE CANTO. Sentier Européen de Coopération,
Aide et Normalisation entre Territoires d'Opportunités :
Nord-Est Toulousain et Comarca de Los Monegros.

> COMITÉ DE BASSIN D'EMPLOI DU NORD-EST
TOULOUSAIN - TARN

www.cbедunet.org

> COMMUNE DE PECHBONNIEU
www.ville-pechbonnieu.fr

> FONDATION DE PARENTS ET AMIS
D'ENFANTS POLYHANDICAPÉS
MARIE-LOUISE
www.fondation-marie-louise.org

> MFR INEPOLE FORMATION
www.ineopole-mfr.com

> COMARCA DE LOS MONEGROS
> INSTITUT D'ÉTUDES ET D'ENQUÊTES
DE LOS MONEGROS
> FONDATION POUR LA PROMOTION
DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS
DE LOS MONEGROS
www.losmonegros.com

> VALENTIA HUESCA
www.valentiahuesca.org

> UNIVERSITÉ DE SARAGOSSE
www.unizar.es

CONCEPTION - MISE EN PAGE
Disímil Estudio Creativo

RÉALISATION MISE EN PAGE
ACG Web - 81600 Montans

IMPRIMEUR
GN Impressions - 31340 Villematier

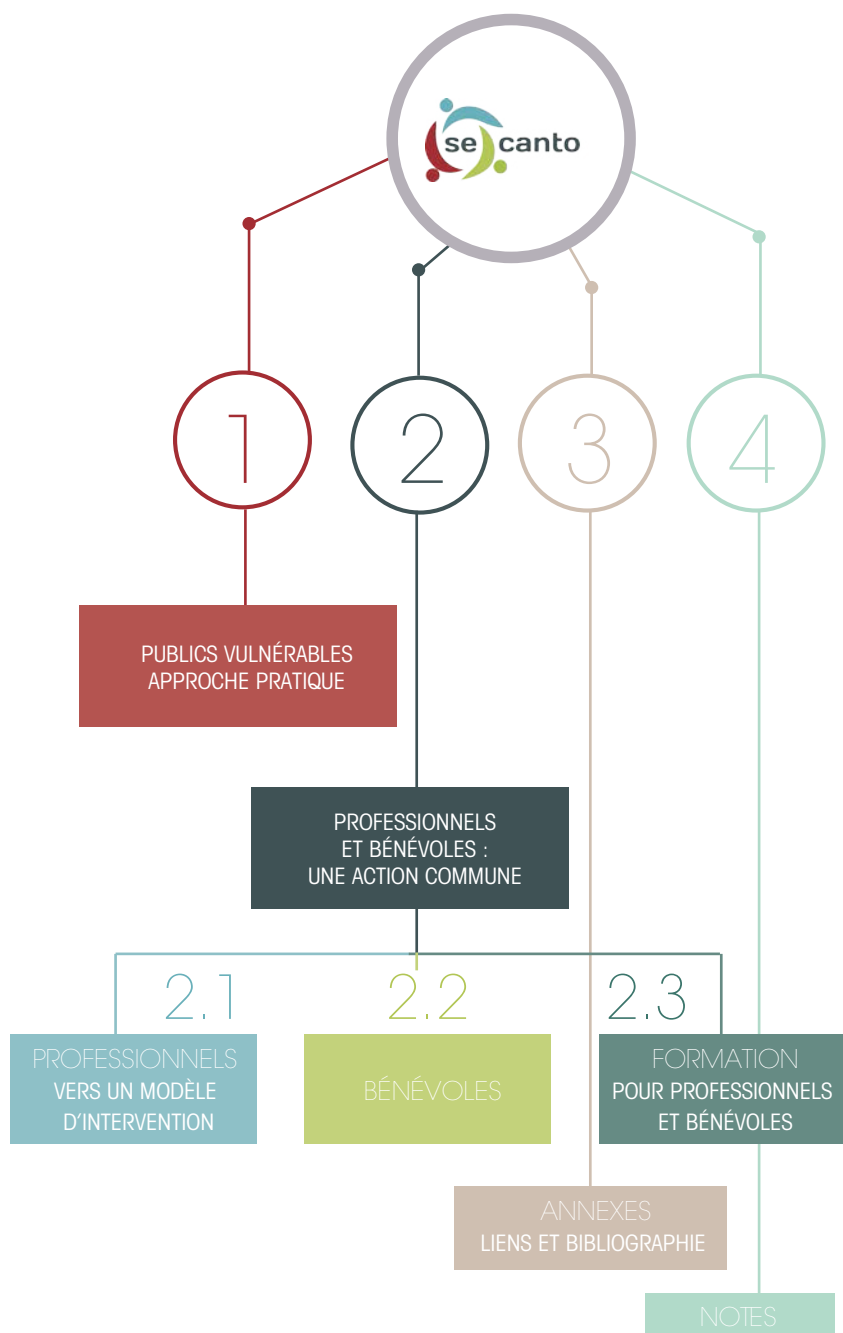
DÉPÔT LÉGAL
HU-13/2021

Le projet SE CANTO a été cofinancé à 65 % par le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) à travers le Programme Interreg V-A Espagne – France - Andorre (POCTEFA 2014-2020). L'objectif de POCTEFA est de renforcer l'intégration économique et sociale du territoire transfrontalier Espagne - France - Andorre

SOMMAIRE

0.	INTRODUCTION	03
1.	PUBLICS VULNÉRABLES - APPROCHE PRATIQUE	04
1.1.	Caractéristiques des profils du public cible. Analyse FFOM (Forces Faiblesses Opportunités Menaces)	
1.1.1	Femmes victimes de violences conjugales	
1.1.2	Chômeurs de longue durée	
1.1.3	Personnes en situation de handicap	
1.1.4	Jeunes sans qualification ni emploi	
1.2.	Compétences à développer auprès des publics vulnérables pour améliorer l'inclusion sociale et professionnelle	
1.2.1.	Compétences générales	
1.2.2.	Compétences spécifiques	
2.	PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES - UNE ACTION COMMUNE	33
2.1.	Profils professionnels - Vers un modèle d'intervention	34
2.1.1.	Profils professionnels	
2.1.2.	Valeurs	
2.1.3.	Compétences	
2.1.4.	Attitudes	
2.1.5.	Lignes d'action	
2.1.6.	Méthodologies	
2.2.	Bénévoles	45
2.3.	Formation pour professionnels et bénévoles	50
2.3.1.	Formation émotionnelle	
2.3.2.	Gestion de groupes	
2.3.3.	Prendre soin de soi, soutien et conseil	
3.	ANNEXES	59
3.1.	Liens	
3.2.	Bibliographie	
4.	NOTES	64







Le manuel élaboré dans le cadre du projet « SE CANTO » est un support qui fixe les orientations pour l'accueil et l'accompagnement des personnes vulnérables sur le territoire du NORD-EST TOULOUSAIN en France et sur celui de la COMARCA DE LOS MONEGROS en Espagne.

Ce manuel s'inscrit dans un programme INTERREG (programme européen visant à promouvoir la coopération entre les régions européennes et le développement de solutions communes dans les domaines du développement urbain, rural et côtier, du développement économique et de la gestion de l'environnement) pour renforcer les compétences et l'inclusion des territoires, faire la promotion de l'emploi durable et de qualité ainsi que celle des initiatives locales autour de l'emploi, des services d'informations ou de conseils, et de la formation. En outre, il permet de promouvoir le potentiel endogène, le développement des systèmes de formation et les compétences des personnes des territoires transfrontaliers afin d'améliorer l'accès à l'emploi.

Les objectifs du manuel sont d'aider les professionnels à renforcer leur qualification et leurs compétences dans leurs accompagnements auprès des différents publics en situation de vulnérabilité. Comment repérer une situation de vulnérabilité ? Quels comportements adopter selon sa position professionnelle lorsqu'on repère une situation de vulnérabilité ? Comment et vers qui orienter la personne ?

Ce projet SE CANTO, par sa structuration, fait une analyse de la réalité des dispositifs (publics, privés) existants mais aussi des besoins des territoires, afin qu'il y ait une réponse concrète, conforme aux exigences des politiques publiques et sociales fixées par l'état, le département, et les collectivités territoriales. Il comprend des orientations pour tous les types de structures et pour tous les publics vulnérables recensés sur ce territoire relevant du secteur social, médico-social ou sanitaire.

Ce travail a aussi permis de faire l'inventaire des compétences, en abordant les professionnels qui travaillent dans les institutions ou services, et d'apprécier les besoins, les parcours de formation et leur implication auprès de ce public.

Nous avons aussi pu aborder l'apport de bénévoles dans le dispositif d'accueil, d'accompagnement et de présence auprès du public vulnérable et nous pouvons noter que dans de nombreux cas les bénévoles ont un rôle primordial (d'organisation et de gestion).

De plus, l'appui aux aidants reste un paramètre important dans les dispositifs associatifs ou dans les instances gérées par des bénévoles, notamment dans le cadre des actions de soutien effectuées au quotidien.

Ce manuel offre la possibilité de partager les procédures d'accompagnement et de les diffuser plus facilement, pour maîtriser leur mise en œuvre effective tout en identifiant les difficultés, les besoins à prendre en compte, par les acteurs du territoire.

Il peut aussi devenir un des outils internes des structures du territoire pour leurs actions d'optimisation, d'efficacité et de la qualité de vie au travail : concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie des professionnels, et la performance collective de la structure.



04



PUBLICS VULNÉRABLES APPROCHE PRATIQUE





Lorsque dans ce manuel nous parlons de groupes vulnérables, nous faisons référence à des personnes qui ont comme problème commun, d'être en situation de vulnérabilité à un moment de leur vie ; soulignant en particulier le mot « situation ». Nous comprenons la vulnérabilité comme une conjoncture temporaire, un état changeant, en tenant compte à la fois de l'évolution des circonstances extérieures à l'individu, de l'évolution de son environnement ou des facteurs d'aide possibles, tels que la résilience ou la capacité d'adaptation.

Pour cette raison, l'un des objectifs du manuel est d'aider les professionnels et les bénévoles qui travaillent avec eux, à comprendre, réduire la situation de vulnérabilité et minimiser ses conséquences.

1.1. CARACTÉRISTIQUES DES PROFILES DU PUBLIC CIBLE. ANALYSE FFOM (FORCES FAIBLESSES OPPORTUNITÉS MENACES)



Dans cette section du manuel nous essayons d'offrir une vision globale de chacun des groupes de public cible avec lesquels vous allez travailler. Cette vision apparaît à travers une dimension ou une définition de chacun des profils, basés sur différentes sources officielles ou techniques, sur des lois qui régissent les différents domaines les concernant et une analyse FFOM.

FFOM est un acronyme qui provient des quatre premières lettres des Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces. Cette méthode d'analyse consiste à étudier le contexte de chaque groupe sous deux aspects : externe : celui qui indique les menaces et opportunités apparaissant dans l'environnement, et interne : celui qui est axé sur les forces et les faiblesses personnelles de chaque individu. Se concentrer sur ces deux aspects, c'est faire la différence entre les facteurs positifs et négatifs. Ainsi, les faiblesses seraient des aspects dysfonctionnels de l'individu limitant ou réduisant la capacité de développement et constituant une difficulté ; les menaces et les aspects externes, étrangers à la personne ne favorisent ni n'augmentent les risques de leur inclusion sociale. En bref, il s'agit de toute force dans l'environnement qui peut empêcher la mise en œuvre d'une stratégie ou réduire son efficacité ; les forces, les éléments caractéristiques fonctionnels de l'individu, les capacités, les ressources et les étapes atteintes sont des avantages pouvant servir à exploiter les opportunités ; enfin les opportunités sont des éléments pouvant affecter de manière positive ou aider au développement de l'utilisateur : Tout ce qui peut être un avantage ou une possibilité d'améliorer l'efficacité dans la gestion des ressources.

De la même manière que les groupes de public cible sont définis, nous voulons fournir une série de lignes directrices pouvant guider le regard de ce type de public. Professionnels et/ou bénévoles travaillant ou susceptibles de travailler avec eux, en observant leurs caractéristiques toujours dans le but d'améliorer l'aboutissement à l'intervention ou à la relation.



1.1.1. FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

Dans cette partie du manuel nous allons définir la violence de genre, les différents types de violence, comment se déroule le processus de destruction de ces femmes, les différentes phases auxquelles elles sont soumises en tant que victimes pendant et après la rupture de relation. Certaines caractéristiques communes peuvent aider à comprendre ces femmes et à les accompagner dans le processus de prise de conscience de la dimension de la violence dans leur vie, comment les appuyer dans ce processus de reconstruction et de récupération de leur identité.

Définition des violences

Selon l'OMS, la violence est l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès.

La violence conjugale est un processus au cours duquel un partenaire utilise la force ou la contrainte pour perpétuer et/ou promouvoir des relations hiérarchisées et de domination.

Ces comportements agressifs et violents ont lieu dans le cadre d'une relation de couple (entre deux époux, conjoints ou ex partenaires) et sont destructeurs quels qu'en soient leur forme et leur mode.

Il s'agit de toutes les formes de violences, utilisées par un partenaire ou ex-partenaire à l'encontre de sa femme, dans un but de destruction et de contrôle permanent : violences verbales, psychologiques, économiques, physiques, sexuelles.

« La violence peut être exercée par un homme à l'égard d'une femme, par une femme à l'égard d'un homme ou par n'importe quelle personne à l'égard de son partenaire dans un couple homosexuel ; néanmoins, pour des raisons qui tiennent à la structure même de la société, celle qui est exercée envers les femmes est de loin la plus répandue. Dans 98 % des cas recensés l'auteur est un homme. »

Marie-France Hirigoyen, Docteure en médecine, spécialisée en psychiatrie – extrait de l'ouvrage « Femmes sous emprise, Les ressorts de la violence dans le couple » – éditions Oh ! – 2005

Les violences conjugales sont basées sur une **relation de domination au sein du couple**. Comme toutes les violences, elles sont intentionnelles, et représentent une **atteinte au droit fondamental des personnes** à vivre en sécurité, une atteinte à leur dignité et à l'intégrité de l'autre.





Les violences conjugales sont un processus au cours duquel un partenaire exerce à l'encontre de l'autre, dans le cadre d'une relation privée et privilégiée, des comportements agressifs, violents et destructeurs. L'emprise et la peur du conjoint enferment la victime dans un conditionnement dont il lui est difficile de sortir sans aide. La violence conjugale entraîne des conséquences graves qui peuvent aller jusqu'au décès de la victime.

Les violences conjugales sont condamnées par la loi :

« Les violences conjugales, quelle qu'en soit la forme, sont avant tout une transgression de la loi pénale, une infraction, et doivent donc être désignées comme telle pour en interrompre le cycle ou la répétition ».

(Édouard Durand – ouvrage *Violences conjugales et parentalité, Protéger la mère c'est protéger l'enfant* – L'Harmattan 2013)

Evolution du cadre législatif

- **Loi de 1994** : reconnaissance d'une spécificité pour les violences commises au sein du couple.
- **Loi de 2004** : protection renforcée pour le conjoint.
- **Loi du 12 décembre 2005** : éloignement de l'auteur des violences
- **Loi du 4 avril 2006** : prévention et répression des violences au sein du couple
- **Loi du 9 juillet 2010** : ordonnance de protection des victimes
- **Loi du 6 août 2012** : prévention du harcèlement sexuel, encouragement des victimes à dénoncer les faits et sanction sévère voire lourde du délit.
- **Loi du 6 août 2012** : prévention du harcèlement sexuel, encouragement des victimes à dénoncer les faits et sanction sévère voire lourde du délit.



- **Loi du 4 août 2014** : loi pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes
- **Loi du 29 juillet 2015** : protection des femmes demandeuses d'asile victimes de violences
- **Loi du 17 août 2015** : protection des victimes de violences au cours de la procédure pénale
- **Loi du 7 mars 2016** : protection des personnes étrangères victimes de violences
- **Loi du 3 août 2018** renforçant la lutte contre les violences sexuelles et sexistes. Cette loi a pour objet de mieux prévenir les violences, mieux accompagner les victimes et mieux sanctionner les agresseurs.

Les principaux articles de la loi contre les violences sexistes et sexuelles prévoient :

- Un délai de prescription à 30 ans pour les crimes sexuels commis sur mineurs
- Le renforcement de la protection des mineurs face aux agressions sexuelles et viols commis par un majeur
- La création d'une infraction pour verbaliser le harcèlement de rue
- La lutte contre les nouvelles formes d'agressions : "raids numériques" sur les réseaux sociaux, upskirting ou voyeurisme, drogue du violeur.

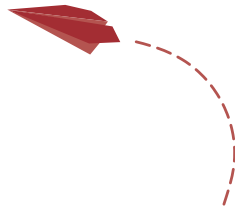
Mesures de protection pour la victime de violences conjugales

L'ordonnance de protection, consacrée aux articles 515-9 et suivants du Code civil, permet avant tout à la victime d'interdire à l'auteur des violences de la contacter. Le juge aux affaires familiales est alors compétent.

Il vérifie s'il existe un faisceau d'indices permettant d'établir des faits de violence allégués et le danger immédiat auquel la victime est exposée. Il peut alors prononcer plusieurs types de mesures :

- **L'éloignement** du défendeur,
- **L'interdiction** du défendeur de porter une arme,
- **La dissimulation** du domicile de la victime,
- **Prononciation d'une admission** provisoire à l'aide juridictionnelle,
- **Statuer sur la résidence séparée des époux**, pacsés ou concubins, en précisant lequel des deux continuera à résider dans le logement conjugal et sur les modalités de prise en charge des frais afférents à ce logement,
- **Statuer sur les modalités d'exercice** de l'autorité parentale et sur la contribution à l'entretien et à l'éducation des enfants (article L. 515-11 du Code pénal).

D'après l'article 132-80 du Code pénal, le cadre des violences conjugales est considéré comme une circonstance aggravante pour plusieurs délits ou crimes.





Entre 2011 et 2018, 295 000 personnes âgées de 18 à 75 ans se sont déclarées victimes de violences physiques ou sexuelles de la part de leur partenaire. Les forces de sécurité ont enregistré un peu plus de 142 000 victimes de violence dont 126 000 femmes. Les agresseurs étaient les conjoints, les ex-conjoints ou les partenaires actuels.

Parmi les femmes victimes de violence conjugales, 15 % ont subi des violences physiques et sexuelles, 14 % exclusivement sexuelles et 71 % exclusivement physiques.

Les morts violentes au sein d'un couple ont concerné 173 victimes dont 146 femmes. Seules 27 % des victimes se sont déplacées au commissariat ou à la gendarmerie, 18 % ont déposé plainte et 7% ont déposé une main courante.

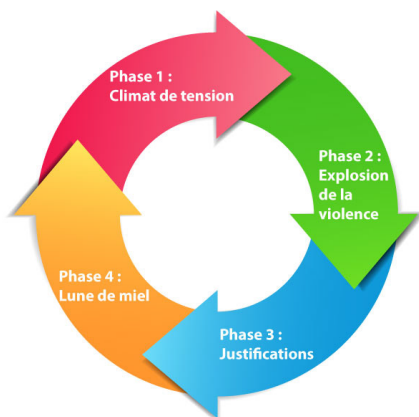
Formes de violences

- Violence au travail
- Harcèlement sous toutes ses formes : travail, culture, handicap ...
- Mariage forcé
- Esclavage
- Prostitution
- Mutilation
- Violence au sein du couple

Violences conjugales

Les femmes subissent les griefs suivants :

- Ne pas obéir
- Répondre
- Ne pas préparer le repas à l'heure
- Ne pas bien s'occuper des enfants et du foyer
- Aller quelque part sans autorisation
- Etre infidèle
- Avoir une vie professionnelle d'un niveau supérieur au conjoint
- Avoir un salaire plus élevé





En Haute-Garonne 95 % des femmes ayant porté plainte sont victimes de violence conjugale. Les violences subies peuvent être d'ordres psychologique et verbal (exemple : insultes), physiques (coups, morsures), sexuelles, économiques et sociales, administratives (interdiction de séjour, papiers non conformes).

Effets ressentis par les femmes : la honte, la culpabilité, l'isolement, la crainte de la séparation. Certaines ne portent pas plainte car elles craignent de ne pas être entendues ou comprises.

Outils et aides à mettre en place

Cellules d'écoute, protection, conseils juridiques, sanctions envers l'agresseur. Qui contacter ? Qui peut agir ? Connaître les numéros, les personnes et les structures en charge de ce thème.



Site du gouvernement :

<https://stop.violences-femmes.gouv.fr> – téléphone 3919

Lieux d'écoute et d'accueil de la Haute-Garonne :

- Faire Face : apprendre à se défendre
- SAVIF : écoute et accompagnement individuel
- CIDFF : écoute juridique

Lieux pour effectuer les démarches :

- La consultation médico-légale au CHU de Rangueil
- La SAVIM (aide aux victimes) permanence au commissariat central et au tribunal de Grande Instance
- Le bureau départemental d'aide aux victimes
- La police centrale et de secteurs – la gendarmerie du lieu de domicile
- PREVIOS consultation de prévention de la violence à l'hôpital Rangueil



Caractéristiques et analyse des femmes victimes de violence conjugale



11



FAIBLESSES

Les faiblesses sont des aspects limitant ou réduisant la capacité de développement, constituant une difficulté et nécessitant d'être contrôlées et surmontées.

- Sur le plan psychologique les femmes victimes de violence ressentent une faible estime de soi, de la méfiance, de la reviviscence, de l'anxiété, des symptômes dépressifs. Elles ont un sentiment de peur, de stress, d'irritabilité et elles éprouvent un blocage affectif.

- Socialement elles sont en perte de possibilités d'intégration dans un lieu de vie, dans l'emploi avec un taux d'absentéisme élevé, elles ont perdu tout contact avec leur famille ou leurs amis. Il en ressort aussi une perte ou détérioration de la capacité à avoir des contacts sociaux ou à se rendre dans des lieux de divertissement.

- Sur le plan comportemental et cognitif les femmes victimes de violence peuvent développer une hyperactivité ou des problèmes de concentration, perte de mémoire et des difficultés à prendre des décisions.

- Sur le plan physique elles font l'objet de contusions et blessures, elles ressentent un épuisement physique avec des douleurs généralisées dans tout le corps, elles sont dans un état psychosomatique. Les troubles du sommeil ne leur permettent pas de retrouver l'énergie suffisante pour faire face aux violences, l'abus de substances toxiques est souvent décelé.

MENACES

Les menaces sont toutes les forces environnementales qui peuvent gêner la mise en œuvre d'une stratégie ou réduire leur efficacité voire augmenter les risques.

Certaines menaces découlent de mythes et préjugés comme l'obéissance à un système patriarcal ou le rôle de l'amour romantique.

Pour que ces femmes puissent s'échapper de ce milieu violent des logements de remplacement doivent être répertoriés ou créés. Des liens avec des services référents doivent être proposés afin de leur apporter des besoins spécifiques ou professionnels, d'obtenir des soins spécialisés dans des centres d'urgence et les accompagner lorsque les enfants sont victimes à leur tour.

L'écoute est une des mesures clés dans la prise en compte de ce fléau. Or cette écoute est souvent absente si la famille n'est pas présente et par manque de réseaux sociaux. La pénurie de logements alternatifs est une source handicapante qui empêche la femme victime de violence de s'éloigner de son conjoint avec ses enfants.

Aujourd'hui la parole se libère et les médias en font écho régulièrement afin de sensibiliser l'opinion publique. La violence de genre n'est plus un tabou.

PUBLICS

PROFESSIONNELS

BÉNÉVOLES

FORMATION



FORCES

Les forces comme le soutien social et familial, la protection de l'enfant et le courage de briser le silence sont des atouts majeurs dans ce combat.

OPPORTUNITÉS

Les organismes de soutien social, les forces de police ou de gendarmerie et les tribunaux sont des opportunités pour aider les femmes victimes de violence de genre.

1.1.2. CHÔMEURS DE LONGUE DURÉE

Définition du chômage de longue durée

Selon la définition donnée par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), un chômeur est considéré « de longue durée » dès lors qu'il est sans emploi (ou en activité réduite, moins de 78 heures de travail par mois) depuis plus d'un an. On distingue également les chômeurs « de très longue durée », inscrits à Pôle emploi depuis au moins deux ans.

Parmi les chômeurs, près d'un million de personnes cherchent du travail depuis un an au moins, selon les données de l'Insee à fin 2019. Ce phénomène concerne 40 % des chômeurs en France métropolitaine. Rapporté à la population active, le taux de chômage de longue durée est de 3,4 %.

Le nombre de chômeurs de longue durée avait fortement augmenté après la crise financière de 2008. En 2019, pour la deuxième année consécutive, le chômage de longue durée recule significativement et retrouve le niveau de la fin des années 2000.

En ce qui concerne le projet SE CANTO, nous considérons toutes les personnes en âge de travailler (soit de 16 à 67 ans). Cela inclut les demandeurs actifs dans la recherche d'emploi ou ceux qui ont cessé de chercher du travail pour différentes raisons.

Nous distinguons les chômeurs de longue durée et les chômeurs de très longue durée. Ce dernier groupe comprend ceux qui ne travaillent plus depuis plus de 2 à 5 ans. Le risque de vulnérabilité augmente pour ceux qui ont quitté le marché de l'emploi depuis longtemps.

L'âge, le sexe, l'invalidité ou l'invalidité partielle, les qualifications, le temps passé au chômage, etc. aggravent la situation de vulnérabilité et les difficultés de requalification et de réinsertion professionnelle.

Caractéristiques et analyse des chômeurs de longue durée

13



PUBLICS

PROFESSIONNELS

BÉNÉVOLES

FORMATION

FAIBLESSES

- Eloignement du marché de l'emploi, de ses besoins et de ses ressources.
- Perte de confiance en soi et dans ses capacités, dépréciation.
- Connaissances et compétences dépassées, obsolètes non adaptées aux besoins du marché de l'emploi actuel et dernière expérience lointaine.
- Manque de compétences digitales dans l'utilisation d'internet pour la recherche d'emploi.
- Risque d'un état d'esprit négatif, peu optimiste.
- Perte de contact, manque de relations.
- Perte de repères (temporels, rituels, codes sociaux...).
- Perte de motivation culpabilité, échec, inutilité.
- Exclusion, isolement.
- Vulnérabilités individuelles (handicap, addictions, dépression...).
- Diminution du niveau de vie, difficulté économique, précarité.
- Dépendance financière.
- Responsabilités familiales (personnes à charge : enfants/parents).
- Locus de contrôle externe (rendre responsables les aspects externes : les autres, la Société, les Institutions...).
- Personnes âgées de plus de 40/45 ans = seniors = sentiment de "vieillesse".
- Acceptation d'emplois de catégorie professionnelle inférieure, bas salaire, contrat précaire.

MENACES

- Méconnaissance des besoins du marché de l'emploi et incapacité à proposer ses services : pas de recrutement ni de proposition d'emploi.
- Ne pas savoir, ne pas pouvoir s'affirmer ni présenter son profil.
- Une employabilité faible.
- Manque d'accès à Internet (apprentissage en ligne, offres d'emploi et sites Web de recherche d'emploi...).
- Ne pas être recruté.e, ne pas retrouver d'emploi.
- Eloignement des réseaux, qui ont le sait sont porteurs d'emplois.
- Se retrouver seul.e, en marge de la société, avec une perte d'énergie, un manque de motivation et d'engagement (cercle vicieux).
- Mise en péril de sa santé physique et mentale.
- Difficulté à se déplacer et à faire face aux différents frais (déplacements, garde d'enfants...).
- Les difficultés d'ordre professionnel, peuvent devenir des difficultés personnelles, sociales (conflits, maladie...).
- Préjugés, discrimination dans le monde du travail.

**FORCES**

- Avoir le temps de prendre soin de sa santé physique, morale, de pratiquer un loisir.
- Plus grande disposition pour accepter un emploi.
- Ouvert.e à plusieurs offres d'emploi.
- Compétences professionnelles acquises au cours de l'expérience de vie (soins aux personnes, mécanique, agriculture, organisation d'événements...).
- Plus grande disponibilité pour la formation, la réorientation et la recherche d'emploi et l'adaptation au marché du travail (ainsi que pour la reconversion).
- Plus grande disponibilité pour activer et développer les réseaux professionnels.
- Plus de temps à consacrer à la famille, aux relations personnelles.

OPPORTUNITÉS

- Accès à différents dispositifs d'accompagnement vers l'emploi. Eligibilité à des financements de formation.
- Accompagnement par les services emploi des mairies et associations (pôle emploi, cap emploi et mission locale, CBE, entreprises d'insertion, mairies, services sociaux, etc.).
- Accréditation de la qualification des compétences professionnelles (CQP, VAE, etc.).
- Accompagnement renforcé pour les chômeurs jugés éloignés de l'emploi.
- Accès permanent aux offres d'emploi via Internet (sites d'emploi).
- Possibilité de se déclarer en tant qu'indépendant (aide financière pour créer sa propre entreprise).
- Soutien médico-socio-familial.

Solutions apportées par le gouvernement

Pour réduire le nombre de chômeurs de longue durée, le gouvernement a testé plusieurs mesures, permettant, entre autre :

- Aux jeunes mais aussi aux demandeurs d'emploi peu qualifiés d'acquérir une première expérience professionnelle, en encourageant les entreprises à embaucher des jeunes pour assurer le renouvellement de leur personnel tout en maintenant des seniors en activité, de nombreuses expérimentations territoriales (le contrat d'avenir) ont été déployées.
- A tout type de demandeurs d'emploi : l'accent est principalement mis sur la recherche d'une meilleure adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences disponibles sur les bassins d'emploi, c'est-à-dire les compétences des personnes en recherche d'emploi. Cette approche privilégie la formation comme levier pour leur permettre d'accéder à un emploi avec un potentiel de recrutement rapide.
- Par ailleurs, l'acquisition d'une qualification, d'un diplôme, permet de sécuriser le parcours professionnel des bénéficiaires en leur donnant un atout pour leurs mobilités professionnelles ultérieures (le contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).



- Parallèlement à l'inscription des demandeurs d'emploi dans un parcours de formation visant leur insertion rapide en emploi, la question de leur accompagnement reste au cœur des préoccupations gouvernementales. Un accompagnement renforcé, en amont de l'entrée en formation mais également tout au long du parcours d'accès à l'emploi, est nécessaire pour éviter les décrochages en cours de route (démotivation, perte de repères, etc.).

Sortir du chômage de longue durée : les pistes

Sortir du chômage de longue durée et revenir durablement en emploi, est complexe. Certaines étapes peuvent être identifiées pour faciliter ce retour à l'emploi :

- Lever les freins périphériques à l'accès à l'emploi (permis de conduire, mobilité géographique, etc.)
- Identifier les métiers porteurs qui pourraient être accessibles du fait des compétences déjà acquises ou de celles qui pourraient l'être via une action de formation (voir en ce sens l'enquête Besoins de main d'œuvre 2018 de Pôle Emploi).
- Se familiariser avec les environnements professionnels en réalisant des périodes d'immersion au sein d'entreprises.
- Privilégier les formations en alternance / VAE ou permettant de se professionnaliser sur le terrain par des périodes de formation pratique en entreprise.

Pour l'ensemble de ces étapes, l'accompagnement par les acteurs de l'emploi est indispensable. Voici ci-dessous les acteurs qui apportent les conseils nécessaires, dans une **dynamique** vers l'emploi.

Structures institutionnelles

- **Pôle Emploi** : établissement public à caractère administratif (EPA), chargé de l'emploi en France et qui a pour tâches l'indemnisation des demandeurs d'emploi et l'accompagnement au retour à l'emploi.
- **Cap Emploi** : organisme de placement spécialisé (OPS) en charge de la préparation, de l'accompagnement, du suivi durable et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées.
- **Mission Locale** : mission de service public de proximité afin de permettre à tous les jeunes de 16 à 25 ans de surmonter les difficultés qui font obstacle à leur insertion professionnelle et sociale.





Structures de l'insertion par l'activité économique

16



PUBLICS

PROFESSIONNELS

BÉNÉVOLES

FORMATION

- **Structures conventionnées par l'État pour mener des ateliers et chantiers d'insertion** : associations, communes, départements, établissements publics de coopération intercommunale, centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS ou CIAS), syndicats mixtes, établissements d'enseignement professionnel et d'enseignement agricole de l'État, chambre départementale d'agriculture, Office national des forêts, établissements pénitentiaires...
- **Associations intermédiaires** : elles mettent en œuvre des contrats de travail pour des personnes en difficulté, afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle sur un territoire défini par la convention signée avec l'État. En parallèle, un accompagnement socio professionnel leur est proposé.
- **Entreprises d'insertion** : entreprises opérant dans le secteur marchand, mais dont la finalité est avant tout sociale : proposer à des personnes en difficulté une activité productive assortie de différentes prestations définies selon les besoins de l'intéressé (réentraînement aux rythmes de travail, formation, accompagnement social ...) pour construire et finaliser avec elles un parcours d'insertion socio professionnel durable.
- **Entreprises de travail temporaire d'insertion (ou intérim d'insertion)** : leur activité est entièrement centrée sur l'insertion professionnelle des personnes en difficulté. Elles leur proposent des missions auprès d'entreprises utilisatrices, mais également un suivi et un accompagnement social et professionnel, pendant et en dehors des missions.

Structures dédiées aux travailleurs handicapés

- **Entreprises adaptées** : entreprises à part entière dont la spécificité est d'employer au moins 80 % de travailleurs handicapés. Le travail d'une personne handicapée est pleinement pris en compte sur le plan de l'accompagnement professionnel.
- **Etablissements et Service d'Aide par le Travail (ESAT) - exemple, Centre d'Aide par le travail (CAT)** : établissement médico-social de travail protégé, réservé aux personnes en situation de handicap et visant à leur insertion ou réinsertion sociale et professionnelle

AUTRES STRUCTURES

- **Services emploi** des collectivités et communautés de communes dont le travail consiste à épauler Pôle Emploi en faisant profiter les usagers de leurs réseaux mais aussi en les aidant au quotidien dans leurs recherches professionnelles.

- **Cabinets indépendants de bilans de compétences.**
- **Organismes de formation**, mandatés par des organismes d'état, comme par exemple l'UCRM qui accompagne des bénéficiaires du RSA, ou Vidéo 34 et le CPPU qui ont obtenu le marché d'une prestation appelé Projet Professionnel.

Structures ou professionnels partenaires de l'accompagnement de l'insertion sociale

Tout au long du parcours d'insertion, un partenariat étroit est établi afin d'accompagner au mieux l'utilisateur. C'est pour cela, qu'en fonction des freins identifiés par les travailleurs sociaux, d'autres interlocuteurs peuvent intervenir, tels que :

- **Médecins** : un bilan de santé peut être demandé pour mettre en corrélation les envies des usagers et leurs possibilités physiques.
- **Psychologues** : via des Centres Médicaux Spécialisés (CMP).
- **Maison Départementale des personnes handicapées (MDPH)** : structure de service public visant à accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes handicapées.
- **Services sociaux** : que l'on retrouve dans les Maisons des solidarités (MDS). C'est un service public de proximité qui s'adresse à tous les habitants d'un territoire quel que soit leur âge. Ils y sont accueillis, informés et accompagnés dans leurs démarches administratives, sociales et/ou professionnelles.
- **Associations** spécialisées dans l'accompagnement vers l'emploi.



1.1.3. PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Définition du handicap :

La loi du 11 février 2005, article L.114 du code de l'action sociale et des familles donne une définition du handicap :

« Constitue un handicap, [...], 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 invalidant ».





Lois qui régissent le secteur médico-social

- **La loi de 1975** : deux parties, une en faveur des personnes en situation de handicap, l'autre dédiée aux institutions sociales et médico-sociales.
- **Ces deux parties de la loi** sont fondamentales dans la définition du dispositif de réponses (orientations, prestations, services, institutions) destiné aux enfants, adolescents, et adultes handicapés. Aujourd'hui encore elles restent l'ossature de la politique en faveur du handicap.
- **La loi de Janvier 2002** : Elle vient préciser les droits des usagers et les obligations des structures médico-sociales ainsi que l'évaluation des prestations proposées.
- **La loi de Février 2005** : Elle vient appuyer la reconnaissance de la citoyenneté de la personne en situation de handicap et apporte la compensation de la situation de handicap.
- **La loi HPST 2009 (hôpital, patient, santé, territoire)** : Vient préciser le droit au parcours de soins sur le territoire ainsi que les différents services accessibles aux personnes en situation de handicap.
- **Sans oublier le code de l'action sociale et des familles CASF** qui vient préciser les droits des usagers et ceux de la famille et ou représentant légal.

Lois qui régissent le secteur de l'insertion professionnelle :

- **Pour toutes les entreprises de 20 salariés et plus, les lois du 10 juillet 1987 et du 11 février 2005** déterminent les obligations des entreprises en matière d'emploi des personnes en situation de handicap.
- **La loi du 5 septembre 2018** pour la liberté de choisir son avenir professionnel réforme en profondeur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH). Si elle ne remet pas en cause le principe d'un taux d'emploi obligatoire, elle prévoit de nombreuses évolutions :
- Les modalités de réponse à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés
- La déclaration d'obligation d'emploi (DOETH)
- Le calcul de la contribution annuelle. Ces changements interviendront le 1er janvier 2020, des modalités transitoires sont prévues jusqu'au 31 déc. 2024.

Particularités des personnes dépendantes :

Les personnes souffrant d'une maladie sont définies comme rencontrant une difficulté temporaire qui les rendent incapable de vaquer seules à leurs occupations et dont l'accompagnement consiste à se substituer à elles pour la réalisation des tâches qu'elles ne parviennent pas à réaliser seules ou liée à la fonction dite « garde malade ».

En ce qui concerne l'accompagnement de type « soins palliatifs », « hospitalisation à domicile » ou « accompagnement de fin de vie », ils s'inscrivent généralement dans le cadre d'une prise en charge globale de la personne en complément d'autres interventions de type médical ou paramédical.



Classification du handicap

La classification internationale des handicaps et santé mentale (acronyme CIH) proposée par l'**Organisation mondiale de la santé** est publiée pour la première fois en 1980 par Philip Wood, pour compléter la **classification internationale des maladies (CIM)** en étudiant leurs effets dans la vie de l'individu, car contrairement à la CIM, ce classement s'attache à identifier les processus d'invalidité relatif aux normes environnementales et sociétales.

En partant de la maladie, ce processus de classification identifie :

- **Les déficiences**, qui relèvent de la santé et qui peuvent être situées au niveau physiologique, anatomique ou psychologique,
- **Les incapacités**, qui en sont le résultat et qui concernent l'interaction avec l'environnement,
- **Les désavantages**, qui eux se situent relativement à l'intégration sociale, et au rapport de compétitivité.

En 2001, une révision a été proposée et adoptée par 200 pays. Rebaptisée **Classification internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF)**, elle est maintenant utilisée préférentiellement à la CIM.

Dans cette nouvelle classification, les précédents trois axes d'identification du handicap (les déficiences, les incapacités, les désavantages), sont remplacés par les quatre catégories suivantes :

- **Fonction organique** (fonction mentale, sensorielle, digestive etc.), c'est-à-dire le domaine de fonctionnement corporel.
- **Structure anatomique** (structure du système nerveux, structure liée au mouvement...) qui situe l'organisation physique en jeu.
- **Activité et participation** (activité de communication, de mobilité...) qui identifie les fonctionnements concernés.
- **Facteurs environnementaux** (produit et système technique, soutien et relation...) qui relie aux facteurs extérieurs potentiellement handicapants.

Cette nouvelle classification a permis de mettre en avant les facteurs environnementaux. Car la situation de handicap résulte de la rencontre entre une déficience et une situation de la vie courante, et les incompatibilités que cela implique du fait d'un environnement inadapté.

Une dimension sociale et environnementale du handicap qui a été confirmée et officialisée en 2005 avec la loi « *pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* ».





La classification actuelle regroupe en six catégories les situations de handicap :

- Handicap moteur
- Handicap sensoriel
- Handicap psychique
- Handicap mental
- Handicap cognitif
- Maladies invalidantes

Caractéristiques et Analyse des personnes en situation de handicap

Handicap moteur/physique

Le handicap physique est une déficience de type moteur et / ou viscérale, qui affecte des personnes souffrant de problèmes tels que amputations, malformations, paralysie, perte de mobilité ou maladies chroniques empêchant une vie normale ou nécessitant l'utilisation de certaines aides techniques.

Un handicap physique moteur survient lorsqu'une personne est dans un état physique qui l'empêche de manière permanente et irréversible de se déplacer avec toutes les fonctionnalités de son système moteur. Il affecte le système locomoteur et affecte particulièrement les extrémités, bien qu'il puisse aussi apparaître comme une déficience de la mobilité des muscles squelettiques. Les déficiences se dénomment en fonction du nombre d'extrémités et des parties du corps qu'elles affectent :

- La monoplégie, qui est la paralysie d'un seul membre.
- La paraplégie, qui implique une paralysie dans la moitié inférieure du corps.
- La tétraplégie, qui implique la perte de mobilité à toutes les extrémités.
- L'hémiplégie, qui est la paralysie d'un côté du corps.

Handicap sensoriel

Il affecte les personnes ayant des problèmes de vision, d'audition, de langage, d'odorat et de toucher.

- La déficience auditive est un terme large qui fait référence à l'absence, à la diminution ou à la déficience de la capacité auditive totale ou partielle, en fonction du moment où l'incapacité se produit et en fonction de facteurs tels que le caractère adéquat du processus éducatif et / ou rééducatif, nous pouvons trouver des personnes qui pratiquent la lecture labiale et faciale et qui communiquent oralement, ainsi que d'autres qui communiquent à l'aide de la langue des signes.

- Perte auditive légère (20-40 dB.)
- Perte auditive modérée (40-70 dB.)
- Perte auditive sévère (70-90 dB.)
- Surdité (+ 90 dB.)





- La déficience visuelle est le manque ou l'affectation du canal visuel d'acquisition d'informations, l'ONCE considère comme une personne aveugle la personne qui ne peut compter les doigts d'une main à 4,50 mètres, avec des lunettes correctement graduées.
 - Cécité totale
 - Cécité partielle
 - Basse vision sévère
 - Basse vision modérée
- Le trouble de la parole ou du langage fait référence à des problèmes de communication ou à d'autres domaines connexes, tels que les fonctions motrices orales. Ces retards et troubles vont de la simple substitution de sons à l'incapacité de comprendre ou d'utiliser le langage ou le mécanisme moteur-oral pour la parole et l'alimentation. Les troubles de la parole font référence aux difficultés à produire les sons nécessaires pour parler ou à des problèmes de qualité de la voix.

Quelques caractéristiques des troubles du langage :

 - L'utilisation inappropriée de mots et leur signification.
 - L'incapacité d'exprimer des idées,
 - Modèles grammaticaux inappropriés,
 - Un vocabulaire réduit
 - Impossibilité de suivre les instructions
- Les troubles de l'odorat : L'odorat aide à profiter de la vie et des arômes des aliments ou du parfum de fleurs. L'odorat est également un système d'alerte qui avertit en cas de danger. Toute perte de sens de l'odorat, même minime, peut avoir des effets néfastes sur la qualité de vie. Cela peut aussi être le signe d'autres problèmes de santé plus graves. L'odorat, ainsi que le goût, font partie du système chimio sensoriel, c'est-à-dire des sens chimiques. Les personnes souffrant de troubles de l'odorat peuvent perdre de leur capacité à sentir ou à modifier leur perception des odeurs.
 - L'hyposmie est une réduction de la capacité à détecter les odeurs.
 - L'anosmie est l'impossibilité totale de détecter les odeurs. Rarement, elle peut naître sans l'odorat, appelé anosmie congénitale.
 - La parosmie est un changement de la perception normale des odeurs, par exemple, lorsque l'odeur de quelque chose de familier est déformée ou lorsque quelque chose que vous aimez normalement devient soudainement désagréable.
 - La fantosmie est la sensation de percevoir une odeur qui n'est pas réellement présente.
- Le déficit du toucher, la perception implique les sens et une série d'activités cognitives qui aident à interpréter les sensations auditives, tactiles, olfactives, gustatives ou visuelles qui atteignent le cerveau. C'est ainsi que la connaissance est créée et que les images mentales sont créées. Mais ces images sont d'une nature différente de celles des voyants.
 - La perception tactile (statique) : à travers les récepteurs cutanés, nous ressentons les qualités thermiques et la consistance. La main au repos, nous ne pouvons décrire que l'aspect approximatif et schématique des objets.





■ La perception kinesthésique (dynamique) : informations fournies par le mouvement volontaire des mains. Ce type de perception dynamique permet de percevoir l'objet, sa texture, sa rugosité, sa dureté et sa forme. La main non dominante tient l'objet ou est chargée de fournir les points de référence tandis que la main dominante l'explore, effectue des mouvements sur l'objet et intègre les données qu'elle obtient jusqu'à ce qu'elle configure un concept global de l'objet exploré.

■ La perception haptique (toucher actif) est un système de perception, d'intégration et d'assimilation des sensations, par le toucher actif. En résumé, la perception haptique est la base du développement et de l'apprentissage des étudiants malvoyants, en particulier de ceux qui sont aveugles.

Handicap mental

Le handicap mental est la conséquence d'une déficience intellectuelle. L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit la déficience intellectuelle, comme « un arrêt du développement mental ou un développement mental incomplet, caractérisé par une insuffisance des facultés et du niveau global d'intelligence, notamment au niveau des fonctions cognitives, du langage, de la motricité et des performances sociales. »

Les causes endogènes du handicap mental sont multiples

- A la conception : maladies génétiques, aberrations chromosomiques, incompatibilité sanguine, etc.
- Pendant la grossesse : radiation ionisante, virus (rougeole, rubéole, etc.) consommation excessive de médicaments, alcool, tabac, etc.
- A la naissance : souffrance cérébrale du nouveau-né, prématurité, etc.
- Après la naissance : maladies infectieuses, virales ou métaboliques, intoxications, traumatismes crâniens, noyades, asphyxies, etc.

Des facteurs environnementaux peuvent également être à l'origine d'une déficience intellectuelle.

- Une absence de stimulations physiques et sensorielles au cours de la petite enfance (carences affectives).
- Une maltraitance ou des négligences graves.

90 % des handicaps mentaux sont congénitaux. La trisomie 21 est la forme la plus connue du handicap mental. Elle vient d'une anomalie chromosomique. La limitation significative persistante et durable des capacités intellectuelles d'une personne déficiente mentale se traduit à différents degrés :

- Un retard mental léger (niveau du quotient intellectuel (QI) entre 55 et 70) : difficulté à acquérir la lecture, l'écriture, les notions de logique mathématiques et difficultés à maintenir les acquis.
- Un retard mental modéré (QI entre 35 et 55) : possibilités extrêmement limitées d'acquérir la lecture, l'écriture, les notions de logique mathématiques.
- Un retard mental grave ou profond (QI entre 20 et 35) : impossibilité ou presque d'accéder au langage.

Le handicap mental n'est pas toujours visible de prime abord et peut se révéler lorsqu'on entre en communication avec la personne.

Handicap psychique

Le handicap psychique regroupe les conséquences chroniques des maladies mentales sur les capacités relationnelles d'autonomie et d'adaptation des personnes. Il se traduit par une perturbation de l'équilibre psychologique. Si la grande majorité des personnes atteintes par ce type de troubles peuvent être « stabilisées » grâce à un traitement médical, elles gardent en revanche des conséquences qui se manifestent notamment par des difficultés à acquérir ou exprimer des habiletés sociales.

Les origines des troubles psychiques sont le produit d'une combinaison complexe entre des facteurs biologiques, génétiques, environnementaux, psychologiques (profil de personnalité) et biographiques (traumatismes infantiles). La plupart des troubles psychiques débutent en fin d'adolescence ou chez l'adulte jeune, ce qui augmente le retentissement sur la vie sociale puisque la personne concernée n'a pas encore achevé la construction de son identité sociale ni son autonomisation. Il arrive cependant que certaines formes soient plus précoces et débutent dès l'enfance ou, au contraire, surviennent plus tardivement (suite à un burn-out par exemple)

A la différence du handicap mental, le handicap psychique n'implique pas de déficit intellectuel, même si l'usage de certaines facultés peut être limité (du fait le plus souvent des traitements médicamenteux)

Exemples de troubles psychiques pouvant engendrer une situation de handicap

- Les troubles schizophréniques : troubles psychiques graves et complexes qui se manifestent sous forme d'idées délirantes, d'hallucinations, d'une désorganisation de la pensée, du discours et du comportement.
- Les troubles bipolaires : troubles sévères de l'humeur caractérisés par l'alternance de périodes d'excitation et d'expansion de l'humeur (appelée « phases maniaques ») de périodes de dépression et des périodes intermédiaires de stabilité avec toutefois des symptômes résiduels (humeur dépressive, fatigue, phobie sociale, manque de motivation, etc.)
- Les troubles graves de la personnalité : personnalité limitée (borderline), antisociale, paranoïaque, compulsive, hystérique, narcissique, etc.
- Les troubles dépressifs sévères et persistants : troubles de l'humeur les plus fréquents qui, entre autres, se manifestent par une vision négative de soi et du monde, un ralentissement psychomoteur, des troubles du sommeil, des troubles cognitifs, etc.
- Les formes sévères de troubles obsessionnels compulsifs (TOC) : troubles qui associent des obsessions (pensées, idées, envies ou images envahissantes) et des compulsions (comportements répétitifs que la personne se sent obligée d'accomplir)





- Les formes sévères de troubles anxieux : anxiété généralisée, troubles phobiques, trouble panique, etc.

Les conduites addictives, les syndromes post-traumatiques, le burn-out ou le vécu de harcèlement prolongé sont parfois impliqués dans les situations de handicap psychique.

Handicap cognitif

Les troubles cognitifs constituent une nouvelle reconnaissance d'un handicap introduite par la loi du 11 février 2005 regroupant plusieurs réalités. Ils englobent tous les dysfonctionnements des fonctions cognitives c'est-à-dire les processus mentaux intervenant dans la réception, la compréhension et la transmission des informations. Un trouble cognitif peut affecter plus particulièrement la perception, l'attention, la mémoire, les fonctions exécutives, le langage oral, le langage écrit, le calcul, la représentation dans l'espace et dans le temps, le geste, le raisonnement, les émotions, la capacité à se connaître, à interagir avec autrui etc. Ils affectent une ou plusieurs fonctions cognitives mais pas le fonctionnement cognitif global.

Les troubles cognitifs peuvent être innés (c'est-à-dire neuro-développementaux), acquis (consécutifs à un accident ou à une maladie) ou évolutifs (conséquences d'une pathologie évolutive).

Troubles innés :

- Troubles spécifiques des apprentissages appelés troubles dys (dyslexie, dyspraxie, dysphasie...)
- Troubles relevant du spectre de l'autisme (TSA)

Troubles acquis et/ou évolutifs :

- Troubles liés à une cérébrolésion
- Un accident Vasculaire Cérébral (AVC)
- Un traumatisme crânien
- Une tumeur cérébrale
- Une anoxie
- Conséquences de maladie (méningite, encéphalite...) ou de maladies dégénératives (sclérose en plaques, maladie de Parkinson, Alzheimer, maladie de Charcot)

Pathologies entraînant des désagréments en fonction des parties du cerveau touché, tels que :

- Déficit de coordination.
- Altération d'un ou plusieurs des sens.
- Capacités attentionnelles limitées.
- Traitement de l'information ralentie.



- Difficulté dans l'organisation et la planification.
- Troubles psycho affectifs (désinhibition ou rigidité excessive...)
- Anosognosie (trouble de la reconnaissance de soi) et fatigue.

Ce handicap est en conséquence multiforme et sa gravité ne dépend pas de ce qui est immédiatement visible, d'où l'expression de handicap invisible.

Maladies invalidantes

Les maladies invalidantes entraînent une restriction d'activités en termes de mobilité ou de quantité de travail à fournir en durée ou en intensité.

Hypertension, insuffisances cardiaques, diabète, allergie, eczéma, cancer, épilepsie, sclérose en plaques, hernie discale, lombalgie, arthrite, polyarthrite, troubles musculo-squelettiques (TMS), AVC etc.

Intervenants du secteur médico-social

- MDPH maison départementale pour les personnes handicapées
- Service d'aide sociale
- Maison des solidarités

Services de l'Etat

- CNSA
- ARS
- CAF
- Sécurité Sociale

Instituts médico-sociaux du territoire SE CANTO

- IME – MAS – FAM – FAS – EHPAD – ESAT : ce sont des structures d'accueil pour des personnes en situation d'handicap plus ou moins lourd, ainsi que d'autres pathologies liées à la dépendance et à la perte d'autonomie.

Intervenants dans le secteur socio professionnel

- MDPH maison départementale pour les personnes handicapées
- AGEFIPH association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées
- FIPH fonds pour l'insertion des personnes handicapées de la fonction publique
- POLE EMPLOI – CAP EMPLOI Haute-Garonne –
- ADIAD 82 – AIPTH 81

Professionnels du secteur médical

- Médecins généralistes, spécialistes, psychologues, para médicaux, aides- soignants, éducateurs, auxiliaire de vie, infirmiers, etc.





1.1.4. JEUNES SANS QUALIFICATION NI EMPLOI



Les jeunes qui sont dans cette situation donnent l'impression de prendre le temps de la solutionner pour ne pas mettre en avant la gravité. Mais leur accès au marché du travail sera restreint et mettra dans l'exclusion les jeunes peu qualifiés avec seulement une formation basique ou sans formation. Il faut approfondir les caractéristiques de ce collectif et trouver le groupe de professionnels qui pourra les aider au travers de ce manuel.

Définition OCDE

Les « NEET » (*Not in Education, Employment or Training*) sont les jeunes de 15 à 29 ans (ou 15-34 ans, selon les études) qui ne sont ni en études, ni en emploi, ni en formation.

En France, ils seraient désormais 2,85 millions à se retrouver dans cette situation, d'après les derniers chiffres dévoilés en janvier 2018.

Les NEET désignent aussi des personnes qui ont quitté les études très tôt, sans diplôme. « *Ce groupe, en raison de son manque de qualification, est le plus exposé au risque de pauvreté permanente, voire d'exclusion sociale* », rappelle le FSE (Fonds Social Européen).

En France, environ 100.000 jeunes quittent le système scolaire chaque année sans avoir décroché de diplôme.

Enfin, il est important de préciser que les jeunes sans emploi, sont considérés comme des jeunes à la recherche d'un travail, inscrits ou non dans des services d'emploi. Ceux qui sont dans cette situation depuis plus de 12 mois sont considérés comme demandeurs d'emploi de longue durée. Ajoutons que de nombreux jeunes ne sont pas inclus dans ce calcul, soit en ne s'inscrivant pas, soit en ne renouvelant pas l'enregistrement en tant que demandeur. La recherche "informelle" de travail est fréquente : contacts, annonces, etc.

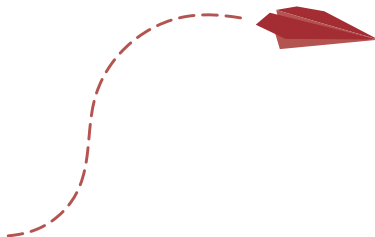
Le principal problème est donc de les repérer, puis de les accompagner vers l'emploi. Mais là encore, les NEET ne sont pas forcément responsables de leur sort. « *Ce qu'il faut retenir, c'est que leur nombre est corrélé au taux de chômage du pays. En France, il est plus élevé que dans les autres pays. Et vous pouvez être également victime de discrimination liée à votre nom, votre origine, ou même votre lieu de résidence.* » « *Les jeunes nés à l'étranger, ou nés en France de parents d'origine étrangère ont plus de risques de devenir des NEET. Ce n'est pas que des choix de vie. Cela pose la question de l'insertion mais aussi celle de la formation.* »

Nous définissons la jeunesse comme une étape vitale, une condition de transition entre la situation de dépendance de l'enfance et de l'adolescence et l'autonomie de la vie adulte

C'est une étape relativement longue qui comprend des groupes très hétérogènes. On peut distinguer trois groupes bien différenciés :

- Groupe d'âge de 16 à 19 ans caractérisé par une large prédominance d'inactivité économique : La plupart des jeunes n'ont pas encore terminé leur période de formation, de sorte que la grande majorité d'entre eux ont le statut d'étudiants. Seule une petite minorité a commencé son approche du marché de travail.
- Groupe d'âge de 20 à 24 ans, les jeunes qui font le saut du monde de l'école au travail. C'est un groupe d'âge dans lequel ils coexistent en deux moitiés quasiment égales : ceux qui restent inactifs et ceux qui ont déjà intégré au marché du travail.
- Groupe d'âge supérieur à 25 ans : le collectif est intégré presque entièrement dans le groupe « adulte dans le monde du travail » et seulement quelques-uns, les minorités persistent dans leurs cycles de formation. C'est aussi le groupe d'âge qui montre l'existence d'une minorité de femmes qui « désertent » du monde de l'activité économique pour jouer le rôle de femme au foyer.

Caractéristiques et Analyse des jeunes sans formation ni emploi





FAIBLESSES

Les jeunes sont confrontés soit à un échec ou niveau scolaire faible soit à un analphabétisme fonctionnel. Les critères qui leurs sont défavorables pour une réussite tiennent essentiellement à un faible niveau professionnel, à leur isolement culturel, au manque de persévérance, ainsi qu'à l'ignorance de leurs propres capacités. A cela s'ajoutent le manque de motivation dans les apprentissages et l'absence des savoirs être professionnels.

Les professionnels qui recevront ces jeunes devront prendre en compte leur manque d'autonomie lié aux difficultés des déplacements d'où le refus de mobilité territoriale, au manque de solution d'hébergement ou d'accès aux logements locatifs fournis lors de l'accès à la mobilité territoriale, la dépendance et les faibles ressources économiques.

Au-delà des critères énumérés ci-dessus ces jeunes ressentent un déséquilibre émotionnel, une insécurité, un déracinement et un manque d'émancipation vis-à-vis de la famille. Dans certains cas des membres de la famille pourraient être dépendants.

Ils ont besoin d'un soutien pour une recherche active de l'emploi, pour une reprise de confiance dans l'initiative pour l'auto-entrepreneuriat, pour l'acquisition des connaissances dans le domaine de l'entreprise, des relations de travail et des droits/devoirs des travailleurs.

MENACES

Certains critères sont une menace pour la recherche d'un emploi, la mise en confiance, le besoin d'un soutien social, etc. Beaucoup d'emplois sont aujourd'hui instables du fait de leur précarité, de la pénurie d'entreprises, de contrats temporaires, du manque de formation professionnelle, de la complexité bureaucratique et des erreurs d'orientation scolaire.

D'autres critères plus graves doivent être pris en compte pour permettre aux jeunes d'évoluer dans un monde « sain » : appartenance à une ethnie, à une « bande » et les conduites addictives.

La société actuelle devra œuvrer pour éviter l'emploi de personnes surqualifiées dans des domaines où la qualification n'est pas nécessaire, obtenir plus d'investissements pour les entreprises afin d'encourager l'embauche, apporter un maximum de soutien à l'entrepreneuriat, lutter contre le chômage féminin par une tolérance sociale, aider le développement de l'emploi dans les zones rurales en simplifiant la complexité des démarches.

Le manque de transversalité dans nos transports est un frein souvent évoqué lors d'ateliers transport/mobilité. Le projet SE CANTO participe au développement de la mobilité avec l'aide à l'accès au permis de conduire.

Certains secteurs sont moins porteurs et devraient être valorisés comme celui de saisonnier dans le milieu agricole : moins bien rémunéré, pas d'incitation à l'embauche CDI, peu de femmes.

D'autres secteurs en évolution doivent travailler sur un rééquilibrage de l'offre et la demande, d'ateliers d'insertion, de formations pour personnes handicapées.

Il ne faut plus laisser sur la touche des jeunes ne pouvant accéder à des formations spécifiques exigées par un marché du travail de plus en plus complexe.



FORCES

Certains jeunes confrontés depuis longtemps à la recherche d'un emploi, au manque de qualification ou la complexité de notre système n'hésitent pas à rencontrer des professionnels de l'emploi ou de la formation pour sortir de ce tunnel.

La disponibilité pour la recherche d'un emploi, le temps libre pour la formation ou la remise à niveau ainsi que la capacité d'adaptation sont des facteurs positifs.

La rencontre avec des professionnels lors de marché de l'emploi, de forums ou d'ateliers permet de déceler l'énergie vitale dont ils disposent, leur flexibilité pour la mobilité géographique, la maîtrise de la technologie, leur capacité d'apprentissage surtout dans le domaine de la technologie.

Leur capacité à rebondir, leur excellente gestion des réseaux sociaux, leur jeunesse et leur liberté au regard de la responsabilité familiale en font des jeunes qui s'adapteront facilement et qui mettront toute leur énergie au service de leur futur emploi.

OPPORTUNITÉS

Des opportunités existent et doivent être connues des jeunes en situation de recherche d'emploi. Des structures référentes ou des réseaux accessibles donnent une visibilité sur le potentiel mis à disposition tels que des organismes de soutien : services sociaux, école des adultes, agents de l'emploi et du développement local, établissements d'enseignements secondaires, coopératives, syndicats. A cela s'ajoutent les services éducatifs gratuits pour la formation et l'orientation, les nouveaux gisements de l'emploi (secteurs primaire, secondaire ou tertiaire), les services civiques en France et les écoles d'ateliers en Espagne, le projet SE CANTO (INTERREG V).

Certains programmes nationaux ou européens ont été élaborés pour offrir un panel d'aides à l'emploi ou la formation : possibilités d'accès permanent aux offres d'emploi (sites WEB de l'emploi, agences d'intérim, INAEM, services d'annonces des entreprises) l'initiative européenne ciblant les jeunes non occupés, la culture jeunes et le parrainage par des professionnels d'entreprises françaises.

Accompagnement des jeunes sans formation ni emploi

- Mission locale
- Services emploi de proximité
- CCAS
- MJC et Points accueils jeunes et/ou services jeunesse dans certaines Communes
- Associations et agences d'intérim d'insertion
- Organismes de formation conventionnés Région (MFR VIDEO ¾ CPPU)
- Les CFA MFR + CFA Carrière et Matériaux



- Réseau de parrainage Mission locale
- MDS pour l'accompagnement du public ASE
- Pôle Emploi
- Cap Emploi
- MLDS Mission de Lutte contre le décrochage scolaire
- EPIDE



1.2. COMPÉTENCES À DÉVELOPPER AUPRÈS DU PUBLIC VULNÉRABLE POUR AMÉLIORER L'INCLUSION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE



1.2.1. COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Connaissance du marché du travail, nouvelles sources d'emploi.
- Connaissance de soi : potentialités et limites, ressources personnelles, tolérance à la frustration, autonomie pour prendre des décisions.
- Motivation et « mobilisation » : ressources personnelles et externes. Pour travailler sur la motivation et la mobilisation, il faut mobiliser des ressources internes de la personne, mais aussi utiliser des ressources externes telles que, par exemple, des projets culturels, des projets sportifs et autres.
- Connaissance des interlocuteurs, des services de soutien social / culturel / professionnels
- Compétences, notamment sociales : assertivité, réseau de contacts, générer une bonne impression, travail de communication verbale et non verbale, apparence physique.
- Valeurs : honnêteté, goût du travail bien fait, respect, tolérance, humilité, solidarité, confidentialité, responsabilité et sensibilisation sociale/communautaire.
- Capacité d'analyser le contexte social et du travail.
- Capacité à développer un itinéraire de formation professionnelle.
- Estime de soi et soins personnels (soins de santé physiques, émotionnels et sociaux).
- Savoir chercher de l'aide, demander de l'aide.
- Organisation de l'économie domestique : planification des recettes-dépenses, détection des besoins fondamentaux et superflus, aide extérieure.
- Capacité à travailler en équipe et / ou pour un travail autonome.
- Support mutuel.

1.2.2. COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

Femmes victimes de violence

- Récupération de l'estime et de la connaissance de soi.
- Capacité d'autoprotection.
- Reconstruction et/ou renforcement du réseau familial et de soutien social.
- Connaissance du système judiciaire dans les procédures familiales (lorsqu'il y a des enfants en commun avec l'agresseur).
- Capacité à réfléchir sur les mythes de l'amour-romantique dans les relations en couple.
- Capacité à établir des relations mère-enfant positives.

Jeunes sans qualification ni emploi

- Répondre aux difficultés personnelles en travaillant la connaissance de soi, l'identification de ses capacités, la confiance en soi et l'autonomie.
- Travailler la motivation et la mobilisation en mobilisant des ressources internes mais aussi en s'appuyant sur des ressources externes (projet culturel, projet sportif, etc.).
- Augmenter le niveau d'étude en facilitant le retour à la formation initiale (Lycée professionnel).
- Faciliter l'accès à l'emploi avec les compétences sociales, communication, organisation du temps, acceptation de la critique, flexibilité, capacité de résolution, confiance, capacité à travailler en équipe et à assumer des responsabilités, souci de l'image personnelle, etc.
- Augmenter le niveau de qualification et faciliter l'employabilité par la formation professionnelle continue (niveaux de base, intermédiaire, supérieur), certificats de qualification professionnelle (cours INAEM, ateliers sur l'emploi, écoles-ateliers), ateliers de travail social, écoles de la deuxième chance.
- Faciliter la recherche d'emploi en améliorant la connaissance des techniques de recherche active d'emploi, ainsi que la connaissance de l'entreprise, les relations de travail, les droits et devoirs des travailleurs, par le biais des agents de placement, des programmes, des projets et des dispositifs de recrutement.





- Faciliter l'organisation par la conciliation de la vie personnelle et familiale des jeunes avec les responsabilités familiales.
- Faciliter l'organisation administrative et financière par la connaissance des aides, des bénéfices, des loyers sociaux.
- Faciliter l'intégration dans l'emploi et le vivre ensemble par l'apprentissage de valeurs telles que le respect, la tolérance, la camaraderie, le goût du travail bien fait, le respect de la confidentialité.

Chômeurs de longue durée

- Flexibilité et motivation au changement afin de générer des stratégies, essayer d'autres moyens, imaginer d'autres possibilités d'emploi et de travail indépendant.
- Motivation pour l'apprentissage tout au long de la vie, la formation continue et la compétition.
- Acquisition de compétences numériques et reconversion professionnelle.
- Planification, organisation, gestion du temps, autorégulation, mise en place de routines saines pour se réadapter à un futur emploi.
- Prise en compte de son image personnelle, activation de la vie sociale, culturelle, sportive, associative, etc.
- Conciliation de la vie professionnelle et familiale avec une répartition équitable des tâches domestiques.
- Capacité à travailler en équipe et/ou sur un travail autonome.

Personnes en situation de handicap

- Participation à des ateliers d'insertion sociale et professionnelle (cuisine, hygiène personnelle et domestique, vie autonome, etc.).
- Activation des liens sociaux pour les échanges socioculturels.
- Activation des liens familiaux.
- Promotion de l'indépendance à travers des structures de soutien.
- Intégration dans des structures publiques permettant de participer à des ateliers et préparation à l'intégration dans des emplois adaptés et/ou sur le marché de l'emploi ordinaire.



2

PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES : UNE ACTION COMMUNE



2.1

PROFESSIONNELS
Vers un modèle d'intervention



Les professionnels et les bénévoles sont des personnes qui contribuent à la construction du parcours amenant les groupes en situation de vulnérabilité à la jouissance des droits accordés par l'État-providence. Ils sont le « fil rouge » qui, pour beaucoup, peut signifier un changement, une amélioration grâce à un accompagnement.

Le volontariat constitue un potentiel qui peut renforcer l'action du professionnel et étendre son impact. Comme toute relation de collaboration et de complémentarité, elle nécessite une bonne dose de connaissance, d'acceptation, de dialogue et le respect mutuel.



2.1 PROFESSIONNELS VERS UN MODÈLE D'INTERVENTION

La catégorisation du social, médico-social et sanitaire comporte des centaines de professionnels et d'acteurs travaillant chacun dans un domaine spécifique mais se rencontrant avec les publics accompagnés. Nous pouvons différencier 3 catégories de professions aux compétences spécifiques mais nous retrouvons toujours des similitudes qui font de ces domaines une branche commune par l'action véhiculée : accompagner des publics dans des situations de vulnérabilité.

L'inventaire de ces professions permet de connaître pour chaque groupe l'ensemble des secteurs professionnels. Ces secteurs sont détaillés par la formation réglementaire afin d'identifier les spécificités de chacun ainsi que les compétences. Il est possible ensuite de regrouper par professions les similitudes entre professionnels concernant leurs savoirs être et savoirs faire.

L'ensemble de ces données est nécessaire à l'identification des compétences, permettant de mobiliser son savoir auprès des publics accompagnés mais aussi d'identifier les compétences nécessaires afin de résoudre des situations de vulnérabilité et favoriser l'orientation des publics.

Pour bien comprendre la catégorisation des domaines de travail dans le champ de l'accompagnement des publics vulnérables, il faut pour cela comprendre et définir l'environnement de travail en passant par l'identification des catégories suivantes : le social, le médicosocial et le sanitaire.

Le social

Définition officielle

« Le domaine du social regroupe l'ensemble des actions relevant de l'amélioration des conditions de vie d'une société. On y englobe les métiers, organismes, activités s'intéressant soit aux rapports entre les individus, les groupes dans la société, soit aux conditions économiques, psychologiques des membres de la société ». On trouve souvent, sous le terme de « social », des activités en rapport avec l'exclusion, l'insertion ou la réinsertion, l'enfance et la famille.



Définition officielle du travail social

« Le travail social est une profession orientée vers l'aide à des individus, des familles, des groupes et des collectivités dans le but de les aider à améliorer leur bien-être. Il s'engage à aider les individus à développer leurs habiletés et leur capacité d'utiliser leurs propres ressources et celles de la communauté pour résoudre leurs problèmes. Le travail social se penche sur des problèmes d'ordre individuel et personnel, mais aussi sur des questions d'ordre social plus vastes telles que la pauvreté, le chômage et la violence conjugale. Les droits de la personne et la justice sociale sont les fondements de l'exercice du travail social. Le caractère unique de cette profession réside dans l'amalgame de certaines valeurs, connaissances et habiletés, y compris l'établissement d'une relation comme base de toutes les interventions et le respect des choix et des décisions des usagers ».

Environnement de travail

Association, collectivité territoriale, entreprise privée / établissement public, établissement médical (hôpital, clinique, etc.), établissement pénitentiaire, établissement scolaire, foyer / centre d'hébergement, ministère / administration centrale, organisme dédié au logement, organisme de protection sociale, service de la Protection Judiciaire de la Jeunesse.

Le médico-social

Définition officielle

« Le terme médico-social est relatif à la médecine sociale, c'est-à-dire qui tient compte du contexte social et des conditions sanitaires d'une population dans l'optique de privilégier leur autonomie et prévenir les exclusions à travers un ensemble de mesures d'ordre médical prises par les pouvoirs publics ».

Environnement de travail

Centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelle, établissement d'enseignement spécialisé, établissement médical (hôpital, clinique, etc.), foyer/centre d'hébergement, résidence de personnes âgées, centre de santé, services sociaux, CAF, cabinet privé, etc.

Le sanitaire

Définition officielle

« Le terme sanitaire se définit par les activités médicales et paramédicales : médecine, soins de ville et système hospitalier ».

Définition officielle du secteur médical et paramédical

« Le secteur médical et paramédical englobe toutes les professions qui participent à la chaîne des soins. Les professionnels concernés prennent en charge des publics très variés comme les personnes malades ou dépendantes (âgées ou handicapées).



Qu'ils soient salariés ou libéraux, les professionnels interviennent au sein d'une équipe ou d'un réseau qui accompagne l'utilisateur vers un mieux-être et/ou la guérison ».

Environnement de travail

Cabinet médical, centre d'imagerie médicale, direction départementale des affaires sanitaires et sociales, direction régionale des affaires sanitaires et sociales, établissement médical (hôpital, clinique, etc.), institut de médecine légale, laboratoire d'analyses médicales.

Une fois les 3 catégories bien identifiées, l'ensemble des professions existantes dans les différentes catégories sont classées en fonction de leurs champs de compétences.

2.1.1. PROFILS PROFESSIONNELS

Professions de l'accompagnement

Les professionnels de l'accompagnement doivent répondre à des critères de savoirs être, de qualité relationnelle, décisionnaire, de rigueur, de respect, de discrétion et de réactivité.

Ils doivent être en mesure d'exercer leur activité en accueil collectif ou individuel en mettant en œuvre leurs savoirs faire, leurs compétences et leurs sens de l'organisation. La connaissance de l'environnement social et économique ainsi qu'une méthodologie et un diagnostic des besoins sont des éléments essentiels.

- Accompagnement technique : moniteur/éducateur – animateur socio culturel.
- Accompagnement social : assistant/e social/e, technicien de l'intervention sociale et familiale.
- Accompagnement professionnel : conseiller en insertion professionnelle.
- Accompagnement à la vie quotidienne auxiliaire de vie - aide à domicile - aide médico-psychologique.
- Formateur.

Accompagnement aux soins

- La confiance en soi, le sens de l'éthique, la discrétion, l'écoute, la patience et la résistance au rythme de travail font partie des savoirs être.
- L'évaluation d'une situation, l'élaboration d'un diagnostic, la mise en œuvre des activités de soin et de communication adaptée sont des savoirs faire indispensables.

2.1.2. VALEURS

Les valeurs suivantes ont été considérées comme communes à l'un des niveaux professionnels énumérés et classés ci-dessus. Ces valeurs sont nécessaires à une bonne pratique professionnelle, en les comprenant comme des principes qui guident les décisions liées au développement du travail, tels que des références éthiques donnant du sens à la tâche et à l'objectif ultime de la performance du travailleur :

Transparence - humilité - respect - honnêteté - efficacité - engagement - secret professionnel - exemplarité - dignité - responsabilité - égalité de traitement - chance - tolérance –solidarité.

2.1.3. COMPÉTENCES

Comme cela a été fait avec les valeurs une tentative a été faite pour rassembler les compétences communes à tous les profils professionnels. Les compétences professionnelles sont comprises comme les capacités dont nous disposons pour mettre en pratique toutes nos connaissances et valeurs sur le lieu de travail. De toute évidence, chacun des professionnels les appliquera en fonction de son niveau d'intervention avec les utilisateurs :

Objectivité - engagement social - responsabilité sociale - connaissances du fonctionnement des groupes (usagers) - capacité de médiation, de planification, de critique et autocritique, de prise de décision, de travail autonome, de pro activité , de travail en groupe, d'adaptation du langage verbal, de communication non verbale détendue , sûre et non agressive - capacité à chercher du soutien et à gérer le temps.

2.1.4. ATTITUDES

Pour que le travail des professionnels soit le plus adapté et personnalisé possible, il ne leur suffit pas de pouvoir identifier les caractéristiques des différents groupes de publics cibles et de rassembler une série de caractéristiques, telles que des valeurs ou des compétences. Ce Manuel vise également à fournir une série de lignes directrices qui guideront les professionnels dans leur premier contact avec des personnes en situation de vulnérabilité, facilitant l'intervention avec celles-ci.



2.1.5. LIGNES D'ACTION

Avec l'intention que ce Manuel soit un support pour les professionnels qui interviennent auprès des publics cibles, des lignes d'action ont été définies ci-dessous et sont dotées d'une série de lignes directrices spécifiques.

- Découvrir les potentialités des personnes.
- Travailler sur l'analyse de soi et identifier ses propres qualités (compétences, connaissances et valeurs).
- S'appuyer sur les capacités des personnes et les stimuler. Se concentrer sur leurs opportunités et leurs forces.
- Travailler sur les menaces et les faiblesses de manière rationnelle.
- Permettre un bon niveau de confiance en ses propres possibilités.
- Promouvoir le changement des attitudes.
- Aider la personne à avoir une perception réaliste de sa situation.
- Aider à définir des buts et objectifs spécifiques, en proposant des possibilités d'action que la personne n'a pas entrevue, ainsi que des moyens concrets pour mettre en œuvre cette action.
- Explorer les causes objectives de sa situation.
- Établir les principaux problèmes en vous basant sur un ordre de priorité.
- Obtenir un niveau d'engagement pour s'impliquer de façon pertinente dans le processus.
- Accompagner dans l'amélioration de leurs compétences en matière d'interrelations personnelles.
- Proposer des scénarios qui leur permettent de diversifier l'éventail de leurs relations sociales.
- Permettre l'acquisition d'instruments et d'outils de base pratiques qui aident à améliorer le développement personnel.
- Améliorer leurs compétences techniques pour les adapter aux exigences du marché du travail.
- Améliorer leurs connaissances des ressources appropriées et du travail d'autres institutions.
- Fournir à la personne les informations et les connaissances dont elle a besoin pour atteindre son objectif.
- Utiliser dans la mesure du possible le soutien de l'environnement (quartier, associations et entités, volontariat, etc.).
- Permettre une augmentation de leur niveau d'expérience professionnelle ; élément fondamental pour assurer un meilleur accès et un maintien ultérieur sur le marché du travail.





- Encourager la transmission des compétences personnelles par différents médias (entretien, lettre de motivation ...).
- Travailler pour que la personne ne se culpabilise pas, mais prenne ses responsabilités.

2.1.6. MÉTHODOLOGIES

Méthodologie d'intervention

Cap Emploi, qui est un Service Public de l'Emploi (SPE), accompagne les personnes en situation de handicap dans la concrétisation d'un nouveau projet professionnel ou dans la recherche directe d'emploi.

Les méthodes d'accompagnement reposent sur la méthode MAPPI (Méthode d'Accompagnement et de Pilotage de Parcours d'Insertion) qui propose d'aborder les parcours d'insertion, le retour à l'emploi en s'appuyant sur la théorie du management de projet.

Deux opérations sont réalisées lors du premier rendez-vous.

Réalisation du diagnostic de situation de la personne

Ce diagnostic a pour but.

- De partir d'un objectif principal fixé en commun. Définir les raisons d'intégrer Cap Emploi. Est-ce une reconversion et donc le parcours d'une validation de nouveau projet professionnel ou bien est-ce de la recherche directe d'emploi ?
- De comprendre ce qui fait obstacle à l'atteinte de cet objectif (freins). Il peut s'agir :
 - De restrictions en lien avec la situation de handicap de la personne.
 - D'un besoin de maîtriser les techniques de recherches d'emploi.
- De fixer des sous objectifs pour chaque frein :
 - Manque d'expériences : recherche de stage appelé PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel).
 - Manque de compétences et envie de faire autre chose : recherche de formation adéquate et réalisation d'un bilan de compétences.
 - Les restrictions en lien avec la situation de handicap : rendez-vous avec un des partenaires de la compensation choisie en fonction de la nature du handicap, pour aider à la précision des restrictions et objectiver le projet professionnel en fonction de la situation de santé de la personne.
 - Perte de confiance en soi : suivre un atelier coaching.
 - Maîtrise des techniques de recherche d'emploi : ateliers de préparation à la recherche d'emploi.



Mise en place d'un plan d'action afin de piloter le parcours :

Il a pour but de contractualiser les objectifs d'étapes.

- Contractualisation des PMSMP.
- Fiche de prescription pour s'inscrire sur formation complémentaire.
- Organisation du rendez-vous avec les partenaires de la compensation.
- Positionnement en atelier coaching et/ou sur un centre de recherche emploi.
- Inscription dans un organisme habilité à la validation de projet professionnel (bilan de compétences).
- Mesurer l'atteinte de ces objectifs à la fin de l'étape ou en cours selon sa durée (généralement un bilan a lieu tous les trois mois).
 - Adapter les objectifs aux résultats obtenus et en fonction des éléments imprévus.
 - la PMSMP peut mener à la signature d'un contrat.
 - La formation conduit sur une validation ou non d'un titre professionnel.
 - Acquisition d'une meilleure confiance en soi suite à l'atelier coaching.
 - Le bilan de compétence peut mener vers une nouvelle formation.

Le travail par objectif permet d'avancer progressivement, en valorisant les réussites et en tenant compte des échecs ou des difficultés. L'objectif visé est d'obtenir les meilleurs résultats possibles en termes de retour à l'emploi durable mais également sur les effets induits de cet accompagnement.

Parallèlement à cette méthode d'accompagnement Cap Emploi est un acteur actif sur le marché de l'emploi proposant la mise en place.

- D'entretiens d'embauche minutés (job dating).
- D'ateliers CV et entretien d'embauche.
- D'interventions en entreprises pour présenter les aides à l'embauche et sensibiliser au monde du handicap.
- De positionnements sur offres d'emplois recueillis par les chargés de placement.
- De mise en synergie des partenaires lors de la signature d'un contrat de travail.

ANNEXE :

MAPPI par Pascal Chiucchini

Fondateur de la société b2c projet depuis 2002 ; société spécialisée dans le conseil et la formation auprès des professionnels de l'accompagnement

Méthodologie d'apprentissage coopératif

Nous vivons dans une société formée de personnes uniques et différentes, et cette diversité, inhérente à naturelle à l'être humain, est issue de multiples facteurs sociaux, culturels, ethniques, politiques, religieux, linguistiques, éducatifs, sexuels, de genre, personnels et environnementaux (Doperto et Rodríguez, 2015). Elle est également diversifiée par ses capacités, ses motivations, ses attentes et la diversité des intelligences (Devalle de Rendo et Vega, 2000).



Dans les processus d'enseignement et d'apprentissage, des méthodologies inclusives sont nécessaires, pour faciliter l'intégration des besoins et du potentiel de toutes les personnes, en s'occupant des différents styles cognitifs, des rythmes d'apprentissage, des intérêts, des motivations, des handicaps et des différences sociales (Casanova, 2003).

L'apprentissage coopératif est un type de méthodologie inclusive dans laquelle le succès est obtenu si tous les membres de l'équipe apprennent les uns des autres, chacun dans la mesure où leurs capacités le permettent, évoluant ensemble vers un objectif commun. Le respect, le dialogue, la négociation, la recherche commune du bien-être individuel et collectif font partie de cette méthodologie, qui facilite non seulement la connaissance des stratégies de résolution, des situations d'enseignement-apprentissage, mais aussi des stratégies de développement personnel, coexistence et pratique professionnelle (Doperto et Rodríguez, 2015).

L'apprentissage coopératif implique de regrouper les étudiants en petites équipes hétérogènes pour favoriser le développement de chacune avec la collaboration des autres membres de l'équipe (Ferreiro et Calderón, 2006).

Aspects positifs de l'apprentissage coopératif

- Il développe des compétences
 - communication,
 - capacité à synthétiser,
 - analyse et réflexion,
 - critique constructive,
 - implication,
 - autonomie,
 - créativité,
 - auto-évaluation,
 - autogestion.
- La participation active et l'interaction entre toutes les composantes sont développées.
- Il facilite l'inclusion sociale et génère des synergies pour apprendre à vivre ensemble de l'inclusion.
- Il augmente la satisfaction d'apprendre.
- Il amène à la préparation citoyenne et le développement des compétences civiques
 - dialogue,
 - raisonnement,
 - action collective pour un intérêt commun.
- Il prépare au monde du travail actuel, dans lequel il est nécessaire d'intégrer les efforts et de développer conjointement une tâche.

Exemples de techniques utilisées dans la méthodologie d'apprentissage coopératif en classe

- Technique du « puzzle » (Aronson, 1978).
- Technique du "Research Group" (Sharan, 1980).



Bibliographie

- Bará, J., Domingo, J., y Valero, M. (2006). Técnicas de aprendizaje cooperativo. Apuntes del taller organizado por la Unidad de Formación del profesorado de la Universidad de Almería.
- Doporto, S. L., y Rodríguez, M. M. C. (2015). El Aprendizaje Cooperativo, un camino hacia la inclusión educativa. Revista complutense de Educación, 27(3), 1085-1101.
- Fernández, N. G., y Ruiz, M. G. (2007). El Aprendizaje Cooperativo como estrategia de Enseñanza-Aprendizaje en Psicopedagogía (UC): repercusiones y valoraciones de los estudiantes. Revista Iberoamericana de Educación.
- Gardner, H. (1998). Inteligencias múltiples. Barcelona: Paidós.
- López Aymes, G. (2012). Pensamiento crítico en el aula.
- Vélez, A. P., y Olivencia, J. J. L. (2019). Metodologías cooperativas y colaborativas en la formación del profesorado para la interculturalidad. Tendencias pedagógicas.

Méthodologie d'apprentissage - Service - APS

Méthodologie innovante appliquée en milieu universitaire et communautaire, inspirée de la pédagogie critique et expérientielle de Freire (apprendre en faisant). L'apprentissage - service consiste à apprendre en faisant et en fournissant également un service à la communauté. L'apprentissage - service permet le développement de compétences intégrant capacités, connaissances, valeurs, compétence sociale, de la vie quotidienne, de l'environnement et de la gestion des ressources.

Il vise une éducation intégrale favorisant

- Le savoir. Prendre conscience, analyser, réfléchir, bannir les préjugés.
- Le savoir être. Connaissance de soi et estime de soi, autonomie, responsabilité et engagement, sentiment d'auto-efficacité, tolérance à la frustration.
- Le savoir-faire. Capacité de gestion, organisation, planification, diffusion, compétences professionnelles, mettre au service de la communauté les capacités individuelles, entreprendre, trouver des solutions, les mettre en pratique.
- Le vivre ensemble. Travail d'équipe, communication, empathie, sentiment d'appartenance à la communauté.

Avantages

- Qualité de l'éducation. Apprentissage pratique des connaissances, des attitudes, des compétences et des valeurs.
- L'éducation à la citoyenneté, non seulement avec des discours mais avec des projets qui transforment et améliorent la réalité.
- L'inclusion qui encourage le travail de toutes les personnes aux capacités diverses, ce qui en fait des participants et des protagonistes.

Phases

1. **Développer un projet** : définir le service socialement nécessaire et l'apprentissage associé.



2. **Etablir des relations avec les entités sociales** : identifier les entités sociales avec lesquelles travailler, augmenter la demande et conclure des accords.
3. **Planifier** : aspects pédagogiques (objectifs, activités, évaluation et fonctions des animateurs), définir la gestion et les étapes de travail.
4. **Préparer** : motivation du groupe, diagnostic du problème et définition du projet, organisation du travail, réflexion sur ce qui a été appris en préparation.
5. **Exécuter** : réalisation du service communautaire, information et communication avec les personnes liées au projet et les entités collaboratrices. Communication et diffusion du projet (mémoire, brochures, enregistrement audiovisuel, etc.). Réflexion sur l'apprentissage de cette phase.
6. **Fermer** : réflexion sur l'ensemble de l'apprentissage, sur les résultats des services. Projets futurs. Noter les résultats.
7. **Évaluer** : évaluation du groupe, de chacun des membres et du réseau.

LIENS

- <http://www.zerbikas.es/bizi-emanaz/>
- http://www.clayss.org/aprendizajeservicio_practicas.html
- http://www.unizar.es/aprendizaje_servicio/
- <https://www.youtube.com/watch?v=Bx29nbHx3F4>
- <http://zerbikas.es/es/banco.html>
- https://web.archive.org/web/20091213155119fw_/
- <https://tomillo.org/programas/metodologias-eficaces-y-participativas/>

Méthodologie des compétences personnelles

Focus sur les identités personnelles et professionnelles, avec l'intention, voire l'ambition de redonner à chacun.e son pouvoir d'action et ainsi retrouver autonomie et coresponsabilité dans la construction de son avenir professionnel.

Approche

- Plurielle. Deux formatrices professionnelles de l'accompagnement pour co-construire le dispositif de formation et co-animer. Complémentarité des expériences, des représentations, des regards, des façons de penser, de faire.
- Dimension éthique. Respecter l'unicité de chacun, accepter les différences, favoriser une relation de confiance, garantir bienveillance et écoute respectueuse pour apprendre dans des conditions favorables, avec une intention constructive.
- Dimension relationnelle. Capitaliser sur l'intelligence collective, favoriser l'expression, le partage de connaissances, d'expériences, d'informations.
- Triptyque - Comprendre - Relier – Agir.
 - Comprendre la situation, le besoin, ses propres fonctionnements, ceux des autres et l'environnement.
 - Relier la formation au terrain, relier les individus entre eux et à l'environnement.
 - Agir en situation, choisir, décider, communiquer, se positionner.
- Dimension réflexive. Elle est importante pour prendre conscience de ses ressources internes, externes, analyser ses pratiques pour les ajuster et apprivoiser ses émotions pour désinhiber des comportements, transformer les stress en énergie durable.



- Mise en mouvement du corps. Le remobiliser au service de son projet/avenir avec de nombreux exercices de gestion mentale comportementale, des ateliers de sophrologie et training boxe et remobilisation vers des actions individuelles et collectives.
- Dimension systémique. Considérer l'individu dans son ensemble et dans un environnement complexe d'interactions. Renforcer les interactions sociales et la mise en action au sein de l'environnement personnel et professionnel.
- Activation des facultés adaptatives (au regard des avancées des neurosciences) sur les dimensions suivantes :
 - L'éveil de la curiosité, l'exploration des sens, l'ouverture pour écouter, voir, être curieux de soi, de tout ce et ceux qui nous entourent.
 - L'appréhension de la réalité pour prendre en compte la complexité et l'incertitude dans cette phase de changement.
 - La prise de recul pour mieux comprendre la situation de transition, son parcours, ses motivations, ses émotions, ses contraintes, ses difficultés, l'environnement et ses ressources.
 - Se projeter, au sens de « se jeter en avant », s'imaginer « quelque part » ailleurs et dans le futur.

Outil - Le fil à bascule®

- Activer les mécanismes de motivation, pour retrouver l'envie, lever des freins, indispensable dans des phases de transition.
- Passer de la connaissance à la compétence de soi (Elodie Herquel, 2019).
- Outil facilitant la dimension réflexive : connaissance et compréhension de soi, analyse de situations complexes, et projection pour passer à l'action.

Bibliographie :

- De Singly, F. (2017). Double je. Malakoff : Dunod Editeur
- Fradin, J., Le Moulec, F. (2006). Manager selon les personnalités. Paris : Eyrolles
- Fradin, J. (2016). L'intelligence du stress. Paris : Eyrolles
- Lhotellier, A. (2001). Tenir conseil - Délibérer pour agir. Paris : Seli Arslan
- LIMOGES, J. (1987). Le trèfle chanceux ou une insertion professionnelle réussie, in LIMOGES J.
- LEMAIRE R. - DODIER F., Trouver son travail, Fides, Montréal.
- Mias, C. (1998). L'implication professionnelle dans le travail social. Paris : L'Harmattan

Sitographie :

- Limoges, J. https://jacqueslimoges.com/?page_id=18
<https://www.youtube.com/watch?v=XHxleD28lqA>
- Afpa questions à Jacques Limoges : l'accompagnement vers l'insertion
<https://www.youtube.com/watch?v=XHxleD28lqA>

® Le fil à bascule : 6 jeux de cartes conçus par Elodie Herquel <https://www.linkedin.com/in/elodie-herquelguillaume-96217416/>, s'appuyant sur le modèle des Bio-Types (Fradin, 2006). Outil d'aide à la décision qui permet d'identifier des moteurs, des valeurs, des qualités, des aversions (sources de stress), des compétences acquises et à développer.



2

PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES : UNE ACTION COMMUNE



2.2

BÉNÉVOLES



2.2. BÉNÉVOLES



Définition du bénévolat et du statut de bénévole

La loi ne définit pas le bénévolat et c'est ce qui explique sa complexité et sa souplesse.

Le bénévolat est directement lié au principe de liberté d'association (loi du 1er Juillet 1901). Il a lieu uniquement dans le cadre d'une association ou organisation à but non lucratif.

Aussi, le Conseil Economique Social et Environnemental a précisé ce concept en février 1993. Il donne une définition du bénévole.

« Est bénévole toute personne qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial ». Ainsi, le bénévolat est un don de soi librement consenti et gratuit. C'est un choix volontaire basé sur des motivations personnelles. Il doit être accessible à toute personne indépendamment du sexe, de l'âge, de la nationalité, de la race, des options philosophiques ou religieuses, ou encore de la condition physique, sociale ou matérielle.

Le bénévolat comporte des droits et des devoirs respectueux d'un véritable échange entre le bénévole et l'association ou fondation utilisant ses services, sans en recevoir aucune rémunération ni compensation, sous quelque forme que ce soit, espèces ou nature (à l'exception, bien sûr, des remboursements de frais). Ce qui le distingue nettement du contrat de travail. Aucun lien de subordination n'existe entre le bénévole, l'association et ses dirigeants.

Caractéristiques d'un bénévole

La complexité du statut de bénévolat en milieu associatif fait qu'il faut distinguer au moins deux catégories de bénévoles : les dirigeants et les volontaires.

Dirigeants-bénévoles

- Devant la loi, l'association et ses membres ont une capacité juridique de droit privé en tant que personne morale.
- Ils portent la responsabilité civile et pénale de la structure devant la loi.*
- Les dirigeants sont élus par l'assemblée générale, elle-même représentée par les membres de l'association.
- Les dirigeants prennent des décisions pour l'association et l'ensemble des membres et mettent en œuvre les actions quotidiennes pour le fonctionnement et la gestion de l'association.
- Ils ne perçoivent pas de rémunération pour leur temps passé et leurs actions.
- Cette fonction ne les empêche pas de participer également à la vie de l'association ou de la fondation et aux activités mises en place ou travaux réalisés.



Bénévoles ponctuels ou réguliers

- Ils sont là pour « donner un coup de main » et n'ont pas de pouvoir décisionnel. Ils ne peuvent pas voter dans les instances dirigeantes ni à l'assemblée générale s'ils ne font pas partie de l'association ou fondation en tant que membre adhérent.
- Un bénévole est une personne qui donne de son temps pour l'association ou la fondation. Il n'est donc pas obligatoirement adhérent de l'association ou de la fondation, même si, en pratique, ces deux qualités se cumulent fréquemment. Souvent dans les activités caritatives ou humanitaires, un statut de bénévole précède la qualité de membre à l'association par adhésion.
- Le bénévole n'a pas de statut défini dans l'association et intervient sur son temps personnel comme il l'entend. Son seul engagement est d'être présent sur une action lorsqu'il s'y est lui-même engagé. Il n'est pas rémunéré pour le temps donné à l'association.
- Il est possible d'avoir des bénévoles dans toutes les associations, quel que soit l'activité principale de la structure.
- Il doit être encadré par des membres de l'association sur la définition de sa mission mais peut ensuite être autonome ou travailler en équipe avec les membres de l'association.
- Il ne doit pas obligatoirement avoir de compétences liées à son activité au sein de l'association, mais bien souvent il propose une aide en fonction de ses compétences sociales, morales, professionnelles, artistiques... et de son expérience.
- S'il doit intervenir auprès d'un public spécifique, dont l'accompagnement est régi par une réglementation, il n'agira pas seul auprès des bénéficiaires si ses aptitudes professionnelles ne le permettent pas.

Savoirs faire - Compétences (Aptitudes)

- Compétences techniques : Elles sont plus particulièrement appréciées pour des activités liées à l'action sociale et aux activités avec les publics vulnérables. Elles incluent : organiser un événement, planifier et gérer un budget, mener un travail pédagogique, pratiquer et animer une activité culturelle, manuelle, artistique ou encore sportive, etc.
- Compétences du relationnel et de la posture : elles permettent de faire la preuve de sa capacité à travailler en équipe, avec différents publics, à être à l'écoute des autres, autant de compétences qui sont très recherchées dans l'animation associative. Elles incluent : communication (écrit, oral, avec l'autre, avec l'équipe, avec les instances dirigeantes, avec les partenaires, etc.), animation de groupes, de réunions, mobilisation des bénéficiaires, des intervenants, des partenaires divers, etc.
- Compétences de la confiance en soi : l'engagement associatif est à considérer comme une expérience professionnelle, au même titre qu'un emploi, et demande souvent le même investissement que dans certains secteurs d'activités (sportif, accompagnement des personnes, gestion, etc.). Elles sous-entendent que l'expertise personnelle et l'expérience acquise au cours de la vie est une valeur ajoutée et forte en bénévolat.



Savoirs être - Comportements (Attitudes)

Autonomie, sens de l'initiative, créativité, empathie, qualité de travail, reconnaître ses limites personnelles, écoute, partage, respect, aide, accompagnement, disponibilité, affection, chaleur, joie, plaisir, service, fraternité, échange, solidarité, tolérance sont autant de savoirs être utiles voire indispensables pour le bénévole.

Environnement de « travail »

L'environnement de travail en milieu associatif est aussi divers que les secteurs d'activités des associations et des actions menées au sein même d'une seule structure.

- Administratif,
- Gestion,
- Animation,
- Accueil,
- Sport,
- Soutien physique, psychique, professionnel, familial, financier, etc.

Ainsi le bénévole peut agir au sein de l'association dans un lieu dédié aux activités : bureau, salle de sport, de réunion, mais également à l'extérieur dans une salle prêtée par une administration publique ou un partenaire, sur un terrain de sport, dans la rue, dans une école, etc.



Il peut encadrer des activités seul ou avec d'autres bénévoles ou membres de l'association : dirigeants associatifs, salariés, services civiques, prestataires, etc.

Formation d'un bénévole

Dans le cadre de la formation, un bénévole peut avoir droit à la formation à deux niveaux, afin de valoriser ses compétences ou de les améliorer.

Il faut distinguer la formation acquise durant ses missions de bénévolat et la formation pour ses missions de bénévolat.

Formation acquise dans l'association - formation d'expérience

Pour valoriser le savoir-faire acquis durant ses activités de bénévolat, le bénévole peut mettre en œuvre différents dispositifs.

- Le certificat de formation à la gestion associative qui valorise les compétences de gestion administrative et financière d'une structure.
- La validation des acquis de l'expérience professionnelle (VAE) qui permet de valider son expérience associative pour obtenir une certification.

L'association qui souhaite organiser des formations peut recourir à différents dispositifs de financement.



Formation pour monter en compétences - formation continue

Les basiques associatifs : Comment créer une association ? - Comment animer un conseil d'administration ? - Comment gérer les comptes ? - Comment demander une subvention ? - Comment communiquer ? - Comment gérer les salariés dans une association ?

Les formations aux activités centrales (centrées sur les bénéficiaires). Ce sont les associations du secteur social, dès qu'elles ont des bénéficiaires externes, qui ont le plus développé ces formations qui, en quelque sorte, s'imposent. Elles concernent généralement à la fois :

- La connaissance des bénéficiaires spécifiquement concernés par le Projet Associatif (les handicapés, les prisonniers, les SDF, les différentes catégories de malades, les victimes de maltraitance, les demandeurs d'emploi, etc.).
- Les milieux et le contexte réglementaire dans lesquels ces personnes vivent (l'univers carcéral, l'hôpital, les pathologies, la politique de logement, le droit d'asile, etc.).
- Ce qu'on appellerait en langage d'entreprise, « la formation métier » (l'écoute, les différentes formes d'accompagnement, et de suivi des bénéficiaires, les relations et rôles entre bénévoles et professionnels, etc.).



Pour les bénévoles, ces formations sont le plus souvent obligatoires. Elles sont parfois lourdes, presque toujours portées et animées en interne par l'association, le réseau ou la fédération. Cette obligation n'est pas une difficulté, puisqu'elle constitue une condition sine qua non de l'engagement. De fait, le refus de formation constitue un critère de sélection des bénévoles.

Ces formations sont le plus souvent complétées par la mise en place formalisée d'un dispositif de tutorat ou de parrainage et, pour les situations les plus difficiles, de groupes de paroles encadrés, soit par un professionnel (souvent psychologue), soit par un responsable très expérimenté.

Les formations techniques non-spécifiques sont des techniques générales de base : l'informatique, l'internet, la comptabilité, la communication, etc. Dans les représentations générales des responsables associatifs, ces techniques doivent être acquises avant l'engagement et ne relèvent que très rarement d'actions de l'association pour des raisons de moyens.

2

FORMATION POUR PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES



I

2.3

FORMATION
pour professionnels et bénévoles



2.3. FORMATION POUR PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES



51



2.3.1. FORMATION ÉMOTIONNELLE

Émotion : Réaction chimique produite dans notre cerveau en réponse à un nouveau stimulus externe, qui génère une altération dans notre corps, de courte durée. C'est le reflet de l'esprit dans le corps.

Sentiment : Etat affectif généré à partir d'une émotion, qui se produit consciemment, et qui peut donc être maintenu pendant une longue période.

Liste des principales émotions. (Màguez 2006)

- La Peur se produit comme une réaction ou une anticipation d'une menace ou d'un danger qui nous cause de l'anxiété, de l'incertitude ou de l'insécurité.
- La Surprise apporte un choc, un étonnement, une perplexité. C'est une émotion de courte durée.
- Le Dégoût se traduit par le rejet, l'aversion.
- La Colère est un ressentiment, une irritabilité, une agressivité. Elle peut être causée par la frustration de ne pas obtenir ce dont nous avons besoin ou que nous voulons.
- La Joie c'est l'euphorie, la gratification, le bonheur. Elle donne une sensation de bien être et de sécurité.
- La Tristesse se retrouve dans la peine et le pessimisme. Cela se produit quand nous subissons une perte.

Fonctionnement des émotions

- Défense et approche : les émotions permettent aux gens de se défendre contre les stimuli nocifs ou, au contraire, d'approcher des stimuli agréables qui maintiennent notre survie.
- Sélection du bon comportement : face à un certain stimulus et sous une réaction d'alerte générale, les émotions aident à sélectionner la réponse la plus appropriée.
- Alerte : les réactions émotionnelles alertent l'individu en activant son cerveau, son système endocrinien et métabolique.
- Motivation : les émotions stimulent la curiosité et la découverte.
- Fonction sociale : à travers les émotions, les individus communiquent les uns avec les autres. Cela permet la création de liens émotionnels.



- Stockage : tous les événements qui sont associés à un épisode émotionnel permettront un stockage plus efficace et l'évocation de ce qui s'est passé.
- Raisonnement et prise de décision : les émotions jouent un rôle important dans le processus de raisonnement et dans la prise de décision.

Gestion émotionnelle (Intelligence émotionnelle)

Capacité de percevoir, valoriser et exprimer les émotions avec précision, capacité d'accéder et/ou de générer des sentiments qui facilitent la pensée, capacité de comprendre les émotions et capacité de réguler les émotions en favorisant la croissance émotionnelle et intellectuelle.

Les émotions sont très présentes chez le public cible : violence sexuelle, peur, culpabilité, insécurité, colère, tristesse, agression, etc.

2.3.2. GESTION DE GROUPES

À de nombreuses reprises, le travail du groupe professionnel et bénévole ne se limitera pas à une intervention individuelle. La gestion de groupe est une compétence de base pour les professionnels qui doivent travailler avec des groupes de l'enseignement, de l'éducation, du soutien, des soins. Dans cette section cette compétence vise à offrir une vision globale de ce qu'est le fonctionnement des groupes.

Définition

Un groupe est un ensemble de personnes ayant des objectifs communs, un sentiment d'identité, organisé et avec des valeurs partagées. Elles entretiennent des relations personnelles et de communication minimales.

Un groupe existe à partir du moment où le professionnel ou l'équipe de professionnels commence à travailler et définit pour qui, quand, comment, où... Le travail précédent est le conditionnement, l'établissement du type de groupe qui va être mis en place et une grande partie de ses contingences et de son fonctionnement ultérieur.

Types de groupes

On peut distinguer selon plusieurs critères, les types de groupes suivants.

- Sur la base des objectifs : groupes formels (organisé, avec un objectif explicite) et groupe informel (objectifs implicites).
- Selon la structure : groupes spontanés et groupes institutionnalisés.
- À partir des influences : groupes de référence (utilisés par un individu comme comparaison, afin d'établir leurs comportements comme une forme de leur propre comportement) et d'appartenance à des groupes (auxquels appartient un individu).
- Compte tenu de leur taille
 - Petits groupes : il existe une relation directe et constante parmi tous les membres.
 - Groupes moyens : il y a une relation sporadique directe.
 - Grands groupes : il existe une relation non directe.



Profils individuels au sein d'un groupe

Les rôles sont les attitudes qu'une personne joue lorsqu'elle participe à l'activité de groupe. Le terme rôle peut être appliqué de différentes manières :

- Rôle attendu. Ce que les autres attendent de la personne qui l'exerce.
- Rôle perçu. Ensemble de comportements qui, selon l'occupant du poste, devrait conduire à la pratique.
- Rôle joué. Peut être différent du rôle attendu et/ou perçu.
- Rôle de leader. Est-ce un membre du groupe qui exerce une influence sur les membres dans une situation donnée ? Il est le guide du groupe vers la réalisation de ses objectifs.

Nous distinguons

- Le leader officiel qui a des responsabilités précises et institutionnelles dans le groupe.
- Le leader informel qui résulte de l'acceptation implicite des membres du groupe.

✓ Rôles facilitateurs et rôles négatifs

- Rôles facilitateurs : ceux qui facilitent la tâche et le bon fonctionnement du groupe.
- Rôles négatifs : ceux qui perturbent le bon fonctionnement du groupe du point de vue de la signification émotionnelle négative, en raison des intérêts personnels, en raison de problèmes de personnalité.

✓ Rôles liés aux motivations des membres.

- Rôle centré sur la tâche : lorsqu'un membre du groupe ressent un grand besoin d'accomplissement, il concentrera son rôle sur la tâche à accomplir.
- Rôle axé sur le maintien du groupe : lorsqu'un membre du groupe ressentira un besoin de pouvoir ou un besoin d'affiliation, il concentrera son rôle sur la maintenance du groupe.

✓ Rôles qui facilitent ou inhibent le développement du groupe :

- Le facilitateur
- Le co-facilitateur
- L'observateur
- Le négociateur
- Le médiateur

✓ Caractéristiques à considérer pour le poste avec des groupes

Âge, sexe, taille du groupe, niveau d'éducation, culture, classe sociale, durée de vie du groupe, thématique ou contenu du travail de groupe, espace de référence, heures et fréquence des sessions, le contexte et l'hétérogénéité dans le groupe.

✓ Étapes traversées par un groupe

Connaître les étapes permet au professionnel de réfléchir et d'analyser dans quelle phase est le groupe, comment il se développe et où il va.



On peut distinguer en gros cinq étapes.

1. Inclusion et sécurité dans la situation ou formation : étape dans laquelle les membres essaient de satisfaire leur besoin d'inclusion.
2. Moment pendant lequel les responsabilités sont définies et les décisions prises.
3. Développement de la participation et de l'affection : phase au cours de laquelle la participation et les liens affectifs se consolident. Cohésion et union entre les membres. Les sentiments sont clarifiés et exprimés.
4. Autorégulation du fonctionnement du groupe : le groupe agit et réfléchit à propos de l'action et de l'obtention des objectifs. L'autorégulation dépend du degré de maturité du groupe. On peut donc rencontrer des groupes matures ou des groupes en processus de maturité.
5. Dissolution du groupe : les groupes ont généralement une durée de vie limitée.

La dissolution peut être due à un échec. Dans ce cas, le responsable devrait essayer de clarifier la ou les causes qui sont à l'origine, les sentiments qui se produisent parmi les membres du groupe (frustration, tristesse, etc.), les sentiments ou les émotions produits par cette dissolution.

Il peut prendre fin en raison de la réalisation du programme prévu. Dans ce cas, le responsable doit avoir indiqué au groupe, dès le début que la durée de vie est limitée dans le temps.

- Aider les membres à atteindre une certaine indépendance par rapport au groupe.
- Aider chaque participant à s'évaluer lui-même et à évaluer le groupe.
- Faciliter la clarification des « aspects en suspens ».

Objectifs des groupes

- Objectifs explicites. Ce sont tous ceux qui sont définis et connus par les membres du groupe.
- Objectifs implicites. Ce sont ceux qui ne sont pas explicitement énoncés ou consciemment connus. Satisfaire le besoin d'être en compagnie.

Certains de ces objectifs peuvent être :

- Réduction de l'anxiété,
- Établissement d'un concept de soi et maintien de l'estime de soi,
- Objectifs personnels extérieurs au groupe,
- Réduction des sentiments d'insécurité et d'impuissance,
- Augmentation de la satisfaction personnelle,
- Développement des besoins de puissance.





Cohésion de groupe

Depuis sa création, le groupe marche vers sa cohésion ; le professionnel qui travaille avec le groupe tiendra compte des facteurs de facilitation suivants :

- Environnement : l'environnement physique influence l'atmosphère du groupe
- Réduire l'intimidation : réduire les tensions, être à l'aise et à l'aise avec les autres.
- Leadership : son rôle est attribué.
- Formation de l'objectif : établir l'objectif avec la participation de tous les membres du groupe.
- Flexibilité : permet de s'adapter à de nouvelles situations.
- Consensus : il s'obtient grâce à une bonne ambiance de groupe, d'authenticité des relations.
- Comprendre le processus : implique de prêter attention, pas seulement à la question en cours de traitement, mais aussi à ce qui se passe dans le groupe pendant la tâche : rôles, tensions, inhibitions, anxiété, manière d'aborder les problèmes, etc.
- Évaluation continue : le groupe a besoin de savoir si les objectifs et les activités répondent à votre convenance et à vos intérêts.

Il sera nécessaire de créer une structure de groupe saine pour le développement des membres par la connaissance des aspects suivants :

- Règles de groupe.
- Objectifs individuels et collectifs.
- Communication efficace et respectueuse.
- Frontières et rôles de chacun des membres.

Techniques pour aborder le processus de groupe :

Les membres du groupe doivent avoir la possibilité de partager entre eux leurs réponses à la dynamique générée et ils doivent être en mesure d'évaluer son évolution vers l'atteinte des objectifs en contribuant à améliorer le climat du groupe et en créant le sentiment d'unité.

Petites techniques d'évaluation :

- Prendre quelques minutes pour évaluer les objectifs atteints ou abandonnés.
- « Thermomètre » : comment vais-je aujourd'hui ? / Comment suis-je dans le groupe ?
- Lequel de ces chiffres représente le mieux le groupe ?
- "Lors de la reprise de la marche."
- Collage.



Le groupe crée sa propre histoire et n'est pas toujours compréhensible par ses membres.

Lorsque le professionnel qui travaille avec le groupe perçoit une stagnation ou des inconforts il est utile d'appliquer des techniques visant à analyser le processus de groupe, afin de l'aider dans la compréhension de ce qui se déroule. Vous vivez et êtes capable de travailler sur les alternatives d'action qui vous sont présentées.

2.3.3. PRENDRE SOIN DE SOI, SOUTIEN ET CONSEIL



Supervision

C'est une technique qui offre aux professionnels de l'équipe une opportunité pour améliorer les compétences professionnelles par la réflexion et les soins personnels. La supervision permet d'apporter un appui aux professionnels supervisés avec l'objectif d'améliorer les tensions et les difficultés rencontrés dans l'exercice de leur travail. La supervision favorise l'acquisition d'une nouvelle identité professionnelle. De nouvelles formes d'être et d'agir dans son rôle de professionnel peuvent émerger (Hernandez Aristu 1991).

Elle doit être menée par un professionnel externe à l'organisation dans le cadre de la liberté et de la neutralité.

La supervision permet de réaliser des réunions périodiques au cours desquelles les professionnels de l'équipe exposent leurs difficultés, blocages, stress, émotions générés par la pratique quotidienne. Le superviseur externe aide à analyser, à réfléchir sur les processus qui sont à l'origine de ces difficultés.

Trois domaines prioritaires sont abordés :

- L'analyse des facteurs qui surgissent lors de l'intervention.
- La réflexion sur les interactions et les interrelations entre les membres de l'organisation, les relations dans l'équipe et avec les usagers.
- L'intérêt porté aux techniques d'intervention et de clarification des données théoriques.

Une condition de ce contrôle est la contractualisation par l'établissement d'engagements entre les deux parties et d'accords entre les différents acteurs impliqués.

Le contrat marque une relation structurée qui définit une entente et une manière de travailler, dans lesquelles trois niveaux peuvent être distingués :

- Entre l'institution et le superviseur : aspects financiers, responsabilité dans le processus de supervision, spécification de la demande et confidentialité du superviseur.
- Entre l'établissement et les professionnels à encadrer : il est établi la nécessité, la durée et les conditions pratiques du projet de supervision.



- Entre le superviseur et les supervisés : aspects à respecter (horaires, lieux, conditions liées à l'espace et confidentialité entre les participants et vis-à-vis des personnes extérieures).

L'engagement est également constitué des éléments d'un environnement favorable, qui doivent être respectés. Pour cela, il est essentiel de définir le temps du processus supervision et la durée de chaque session de travail. La périodicité des séances et la mise en place du lieu (il est important d'être dans un endroit fixe, stable et sans interférence) doivent être définies.

L'engagement et la confidentialité sont les deux conditions qui verrouillent le cadre technique. La confiance et la confidentialité de l'espace de supervision sont des éléments fondamentaux. En outre, Il doit être possible d'établir un degré d'engagement entre les participants afin d'assurer la présence aux sessions, la fourniture de matériel, le respect du travail d'autrui et la garantie que chacun peut participer et être compétent.

Intervision

C'est un espace de conseil entre professionnels d'une même équipe pour évoquer les situations de travail quotidiennes en utilisant les ressources de compétences afin de développer des idées et des stratégies. L'Intervision diffère de la supervision par sa méthode de travail. C'est une forme de conseil partagé. C'est un processus des professionnels et non sur des professionnels qui permet de comprendre nos propres histoires personnelles et collectives afin de travailler en collaboration. C'est un groupe fixe avec une participation régulière, des règles de fonctionnement et des rôles établis.

Ses objectifs sont de pouvoir parler entre collègues des cas ou problèmes qui génèrent de l'insatisfaction et de rechercher des stratégies d'approche, de clarifier une situation ou problème de travail dont l'issue est difficile et de régler la gestion des conflits. Plusieurs caractéristiques peuvent être énumérées :

- C'est un processus de communication, un espace de croissance et de développement professionnel. Il permet de réfléchir sur sa propre pratique pour réaliser des changements, des transformations, de l'être, du savoir apprendre, du savoir-faire et du savoir-être.
- C'est une ressource d'auto-soins qui aide à promouvoir des attitudes saines sur les professionnels et envers les usagers, en renforçant l'utilisation de recours techniques et méthodologiques permettant de mieux travailler et de prendre une distance émotionnelle dans notre tâche.
- Ce sont des processus dynamiques d'enseignements partagés et d'apprentissage mutuel significatif qui génèrent des « connaissances pratiques » et permettent le développement d'une « Théorie de la pratique ».
- C'est un processus de raffinement des compétences visant à améliorer la pratique et l'application des méthodologies utilisées par chaque professionnel dans l'accompagnement sur les processus de changement.





- Pour Sánchez Pardo (1988), le contenu de l'entretien est constitué par la tâche et la relation des professionnels avec leur propre travail ; le contexte dans lequel il agit, les fonctions et les exigences que reçoivent les professionnels, l'idéologie, les valeurs, les sentiments, la coordination et la relation avec d'autres collègues. En définitive, ce contenu comprendrait des éléments de connaissance et de l'espace relationnel du professionnel.

Nous devons prendre en compte certaines prémisses méthodologiques :

- C'est un processus qui mobilise les émotions à la fois chez le supervisé et chez le superviseur, dans lequel les histoires personnelles de chacun jouent un rôle essentiel.
- La capacité de réflexion et d'intégration est importante : être observateur de ses propres actions et pensées, prendre conscience de l'endroit où vous vous trouvez et de ce que vous souhaitez.
- Voir la réalité en relation avec un cadre référentiel est un travail qui s'élabore (ce qui s'est produit n'est pas important mais par contre savoir comment le supervisé pense que cela s'est produit).
- Le matériel à apporter à l'espace de supervision doit être présenté par écrit, comme étape préalable à la présentation orale.
- L'histoire que le supervisé apporte est la matière première avec laquelle nous allons travailler.
- Ce qui est pertinent, ce n'est pas tant l'exercice de la description de l'expérience pratique, mais plutôt une réflexion là-dessus, un apprentissage significatif.
- Les sessions sont planifiées au préalable et durent entre 60 et 90 minutes une fois par mois. Le contenu des séances est programmé et le responsable est choisi à tour de rôle.
- Trois types de rôles différents sont définis : superviseur, supervisé et observateur.
- Un enregistrement des sujets abordés est conservé.
- Les évaluations sont périodiques.
- Le lieu de la supervision est important : fixe, stable et exempt d'interférences.
- L'engagement et la confidentialité sont essentiels dans le processus, en plus d'assurer la présence aux sessions, la fourniture de matériel et le respect du travail des autres.
- Il faut présenter non seulement des situations de doute, de difficultés, mais aussi des situations réussies.
- Une attention particulière est accordée non seulement à ce qui est communiqué verbalement, mais aussi au langage non verbal.
- Le superviseur doit faciliter la compétence professionnelle et la réflexion.



ANNEXES

LIENS ET BIBLIOGRAPHIE



3.1. LIENS



- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cid>
- Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées. <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/>
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
<https://metiers.action-sociale.org/pratiques/>
- Code de l'action sociale et des familles.
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cid>
- Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cid>
- Décret n° 93-1216 du 4 novembre 1993 relatif au guide-barème applicable pour l'attribution de diverses prestations aux personnes handicapées.
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cid>
- Circulaire du 15 mars 1960 relative au programme d'organisation et d'équipement des départements en matière de lutte contre les maladies mentales.
https://bdoc.ofdt.fr/doc_num.php?explnum_id=21540
- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cid>
- Loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge.
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cid>



3.2. BIBLIOGRAPHIE



- Cano Ramírez, Ana (enseignante). Année académique : 2005/06. Matière: Animation sociale et de groupe. Université de Las Palmas de Gran Canaria. Extrait de <https://www2.ulpgc.es/index.php?asignatura=1450110012648> & voir = course200506
- García Almeida, M^o. E., Gil Martín, A., Guerra Rodríguez, R., Ramírez Báez, R., Rodríguez Camejo, L., Vera Perdomo, A. (avril 2011). Intervision : une expérience de changement et d'amélioration. Travail présenté à la III CONFÉRENCE DE TRAVAIL SOCIAL Santa Cruz de Tenerife.
- Puig Cruells, C. (2010). L'encadrement en intervention sociale, un instrument pour la qualité des services et le bien-être des professionnels (Thèse de doctorat). Extrait de <http://llibres.urv.cat/index.php/purv/catalog/vue/211/247/485-1>



- Puig Cruells, C. (2015) Supervision en action sociale. Ongle opportunité pour le bien-être des professionnels, 37-40. est ce que je:10.17345 / 9788484244059
- Cano Ramírez, Ana (enseignante). Année académique : 2005/06. Matière : Animation sociale et de groupe. Université de Las Palmas de Gran Canaria. Extrait de <https://www2.ulpgc.es/index.php?asignatura=1450110012648> & voir = course200506
- Fédération de Sartu. (2011). Stratégies professionnelles pour l'inclusion sociale. Eusko Jaurlaritz. Gouvernement basque. Département de l'emploi et des politiques Sociales.
- UAM Université Autonome de Madrid. Citations et préparation de bibliographie : plagiat et usage éthique de l'information : style APA https://biblioguias.uam.es/citar/estilo_apa
- Sisamón Gil, R.Mª. (2012) L'analyse « SWOT » appliquée à l'intervention auprès de personnes en situation d'exclusion sociale. Documents de travail social · nº51 469-487 Récupéré du fichier :file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EI Analisis DAFO Aplicado A La Intervencion En Casos De Pers-4640569.pdf
 - Lázaro Blanco, E. (Dir.) (2009). Accompagner, participer, créer. Une proposition méthodologique en éducation sociale. Madrid : Association des semences.
- Arquero, M (Coord.) (2005) Education de rue. Vers un modèle d'intervention en marginalisation des jeunes. Madrid : Éditorial Populaire.
- Jurado de los Santos, P., Olmos Rueda, P. (2010) Processus d'orientation pour l'insertion socioprofessionnelle des personnes ayant des difficultés particulières d'accès au marché du travail. Un modèle d'orientation pour l'insertion. Journal espagnol d'orientation et de psychopédagogie, vol 21, num 1, 93-108. Extrait de <https://www2.uned.es/reop/pdfs/2010/21-1%20-%20Pedro%20Jurado.pdf>
- Santos Ortega, A. (2004) Trajectoires sociales du chômage de longue durée. type. IV. Analyse des rapports et pratiques des chômeurs de longue durée (Thèse de doctorat) Extrait de <https://eprints.ucm.es/5485/1/T27862.pdf>
- Mettre fin à la grève. (2019) Guide de l'emploi pour les chômeurs de longue durée. Guide réalisé par le service communication de la Fondation Adecco. Extrait de <https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2019/09/guia-ponle-fin-al-paro-fundacion-adecco.pdf>
- Centre Dolors Piera d'Egualltat d'Oportunitats i Promoció de les Dones. Extrait de <http://www.cdp.udl.cat/fallers/index.php/es/glosario-item/112-rueda-de-poder-y-control>
- Rubio Castro, A., Gil Ruiz, JM, Paz Rodríguez, JI, Peralta López, E., Alonso Hernández, C., Gila Ordóñez, P. (2009) Intervención profesional con mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de l'educación. Séville : Direction générale de la violence de genre. Ministère de l'Égalité et de la Prévoyance sociale. Junte d'Andalousie.
- Gómez Olave, P., Mielgo Martínez, E. (1989) Volontariat et travail social. Cahiers de travail social, 2, 79-87.



- Recommandation du Conseil du 15 février 2016 relative à l'insertion des chômeurs de longue durée sur le marché du travail.
Extrait de [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016H0220\(01\)&from=RO](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016H0220(01)&from=RO)
- (2016/C 67/01) Journal officiel de l'Union européenne.
Extrait de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2016:067:FULL&from=EN>
- Charte sociale européenne. Turin, 18 octobre 1961 : Article 15. Droit des handicapés physiques ou mentaux à la formation professionnelle et à la réadaptation professionnelle et sociale. Récupéré de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1980-13567>
- Loi 39/2006 du 14 décembre sur la promotion de l'autonomie personnelle et de l'attention aux personnes en situation de dépendance Journal Officiel de l'État, no. 299, du 15 décembre 2015. Extrait de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-21990
- Livre blanc sur la prise en charge des personnes en situation de dépendance en Espagne. (2004). Madrid : Ministère du travail et des affaires sociales, secrétaire d'État aux services sociaux, aux familles et au handicap. IMSERSO.
- 54e Assemblée de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) 14-22 mai 2001. Genève. Extrait de http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/7397/cd43_27-s.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé. (2001). Organisation mondiale de la SANTÉ. Extrait de <https://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/435cif.pdf>
- Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées. (2006) Assemblée générale des Nations. Extrait de https://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf
- Observatoire du handicap physique. Extrait de <https://www.observatoridiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>
- Troubles de la parole que vous devez connaître. Extrait de <https://integratek.es/blog/2016/06/10/4-trastornos-del-habla-que-deberias-conocer/>
- Troubles de l'odorat.
Extrait de <https://www.nidcd.nih.gov/es/espanol/trastornos-del-olfato#7>
- Espace logopédique : lexique du handicap mental. Extrait de <https://www.espaaciologopedico.com/recursos/glosariodef.php?id=187>
- Types de handicap. Récupéré de <https://www.tododisca.com/discapacidad/>
- Loi 6/2018 du 28 juin sur le volontariat en Aragon. Extrait de http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=OLE&SEC=BUSQUEDA_AVANZADA&SEPARADOR=&&DOCN=00022286
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
Extrait de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647>



- Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 pour l'orientation des personnes handicapées. Extrait de http://www.eps.ac-aix-marseille.fr/textes_creteil/handicap/3006751.html
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovation l'action sociale et médico-sociale. <https://metiers.action-sociale.org/pratiques/loi-2002-medico-social>
- Code de l'action sociale et des familles. Extrait de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074069>
- Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant rapport de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. Extrait de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020879475&categorieLien=id>
- Décret n°93-1216 du 4 novembre 1993 relatif au guide-barème applicable pour l'attribution de diverses prestations aux personnes handicapées. Extrait de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000517921&categorieLien=cid>
- Circulaire du 15 mars 1960 relative au programme d'organisation et d'équipement départements en matière de lutte contre les maladies mentales. Extrait de https://bdoc.ofdt.fr/doc_num.php?explnum_id=21540
- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Extrait de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000227015>
- Loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge. Extrait de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024312722&categorieLien=id>

WEBLOGRAPHIE

- Institut national de la statistique. Extrait de <https://www.ine.es/>
- Service Public de l'Emploi de l'Etat (SEPE). Extrait de <http://www.sepe.es/>
- Institut Aragonais pour l'Emploi. Extrait de <https://inaem.aragon.es/>
- Bureau de l'emploi (2019) Extrait de <https://www.oficinaempleo.com/blog/la-solucion-para-los-pardos-de-larga-duracion-que-quieren-volver-a-trabajar/>

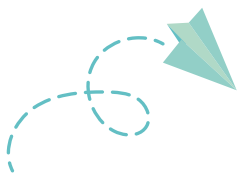


64

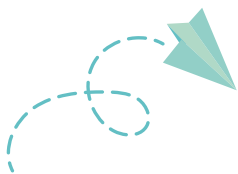


NOTES









REMERCIEMENTS

Le Manuel SE CANTO est l'aboutissement de trois années de travail mené par des équipes pluridisciplinaires espagnoles et françaises.

Des partenaires très impliqués avec un même objectif, faciliter à chaque fois que cela est possible l'insertion des plus vulnérables de chaque côté de la frontière en pays d'Aragon et au Nord-Est Toulousain.

SE CANTO a su fédérer autour de lui de nombreux talents, faciliter les échanges entre professionnels, organiser des rencontres et comparer des savoir-faire tout en préservant les spécificités de chacun pour les adapter au plus près des utilisateurs potentiels.

Le « travailler ensemble » pour le bien du collectif prend tout son sens à la lecture du Manuel.

La plus-value du manuel français, a été pour le CBE du NET - TARN, de mobiliser les partenaires institutionnels, professionnels, bénévoles, de l'insertion, de l'emploi, de la formation, du secteur social et du médico-social. Nous avons en effet mis en place des ateliers de co-écriture – co-construction où chacun a pu y mettre son expertise. Ces ateliers thématiques se retrouvent dans le manuel et nous espérons qu'il vous apportera autant que nous avons eu plaisir à le réaliser.

Nous souhaitons remercier nos partenaires, espagnols et français, qui ont contribué à l'écriture de ce manuel et tout particulièrement nos partenaires français pour leur temps et leur expertise :

Partenaires français :

CBE du NET-TARN :

Nicole LOZE, Présidente, Sophie LOPEZ, Directrice, Aurélie BUHAGIAR et Cécile EL MANSOUR (BEN MOHA), Chargées de mission

Michèle ARTIGAS, Grégory FUGETTA, Directeur Général Service à dom, Chantal MOURIER, Agnès PALIES, Bénévoles

CCAS BESSIERES : Solène BARBEAU, Noémie OUAHNICH, Conseillères en Economie Sociale et Familiale

Centre Médico Psychologique Gérard MARCHAND de BESSIERES : Luc MIRASOL, Françoise WILLEMS, Corinne FORTIN, Cadres de santé

Conseil Départemental HAUTE GARONNE : Romain SAVY, Responsable Maison Des Solidarités de ST JEAN

Fondation MARIE LOUISE :

Claude ROUS, Ancien président - fondateur, Jean Paul ESTREMO, Directeur Général, Laetitia LLORACH, Directrice, Henri BORRULL, Claude GIUSTI, Bénévoles et Administrateurs

L'OUSTAL : Maguelone GRIL, Ana Cristina MOUGUEN, Clara CRESPIN LLOP

BUZET SUR TARN : Ghislaine CHARLES, Adjointe

PECHBONNIEU : David CHARRAS, DGS

Services Publics de l'Emploi : Murielle AVRIL, Coordinatrice MISSION LOCALE, Frédérique YONG PENG, Conseillère POLE EMPLOI SAINT JEAN, Carole PORTE, Conseillère CAP EMPLOI

VAL AÏGO : Christelle PRUGNEAU, Conseillère emploi

Autres professionnelles : Florence ANTONINO, Murielle Géraldine AURIOL Dirigeante d'HARMONIE STUDY, Céline GUELFY Dirigeante de l'Entreprise Adaptée COM'EA, Elodie HERQUEL Dirigeante de FORMEFIL et Fondatrice du jeu Le Fil à Bascule.

Et tous ceux qui de loin nous ont aidé dans cette démarche. Bien solidairement.

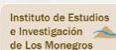
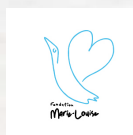
Nicole LOZE, Présidente
Sophie LOPEZ, Directrice



Interreg
POCTEFA



Cofinancé par le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER)



Universidad
Zaragoza