

Projet de service 2018 - 2023



ESAT Cart'Services
Chemin de Passelaygue
Lieu-dit « Varennes »
47240 BON-ENCOTRE

Tél : 05 53 68 32 85
Mail : esat@sauve-garde.fr

SAUVEGARDE
Pôle Protection et Handicap
2 rue Macayran
4550 BOE
Site internet : www.sauve-garde.fr

ESAT Cart'Services

Table des matières

NOTE INTRODUCTIVE	5
-------------------------	---

PARTIE 1 PRESENTATION DE LA SAUVEGARDE 9

1. HISTOIRE DE L'ASSOCIATION SAUVEGARDE	10
2. PROJET ASSOCIATIF DE L'ASSOCIATION SAUVEGARDE	11
3. AXES DE DEVELOPPEMENT DE L'ASSOCIATION POUR LES CINQ ANNEES A VENIR (2016-2021) 12	
4. GOUVERNANCE	12
5. TERRITOIRE, RESEAUX ET COOPERATION	13
6. LES ETABLISSEMENTS ET SERVICES GERES PAR LA SAUVEGARDE	13
7. ORGANISATION SIEGE SOCIAL ET ESAT CART'SERVICES	14
7.1. Le siège social de Sauvegarde	14
7.2. Fonctions supports	14
7.3. Les réunions à visée stratégique et politique au niveau Associatif	14

PARTIE 2 PRESENTATION DE L'ESAT CART'SERVICES 15

1. LA PETITE HISTOIRE DE L'ESAT CART'SERVICES	16
2. FICHE SYNTHETIQUE DE PRESENTATION DE L'ESAT CART'SERVICES	19
3. LE CADRE JURIDIQUE ET LES MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT	20
4. LES FINANCEMENTS	20
5. LE CADRE LEGAL ET LES MISSIONS DE L'E.S.A.T.	20
5.1. Le cadre législatif spécifique à un dispositif d'insertion pour personnes handicapées	21
5.2. Les Recommandations des bonnes pratiques professionnelles (RBPP) et les références actuelles en matière d'insertion professionnelle	22
6. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES	23
6.1. Les caractéristiques de la population accueillie	23
7. LES VALEURS ET LES PRINCIPES FONDAMENTAUX QUI GUIDENT L'EQUIPE DE L'ESAT CART'SERVICES	23
7.1. Le respect de la dignité de la personne	23
7.2. Le respect de la personne et de sa parole	23
7.3. La promotion de l'autonomie de la personne	23
7.4. La valorisation des notions d'intégration et d'insertion : inscription dans un environnement socioprofessionnel	23
7.5. Charte des droits et des libertés de la personne accueillie	24
8. LES BESOINS IDENTIFIES DES TRAVAILLEURS DE L'ESAT	24
9. L'ACTIVITE ECONOMIQUE DE L'ESAT	27
9.1. L'enquête de satisfaction	29
9.2. Présentation synthétique des projets d'atelier	31

PARTIE 3 QUEL PROJET DE SERVICE POUR L'ESAT CART'SERVICES ? 37

1. AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET SON ORGANISATION	38
1.1. L'admission à l'ESAT	38
1.2. Demande de stage	39

1.3.	Période d'essai	40
1.4.	Le parcours personnalisé du travailleur : promouvoir la personne accueillie	41
1.5.	Le suivi du projet personnalisé	43
1.6.	La formation.....	43
1.7.	La Reconnaissance des Acquis de l'Expérience (RAE).....	43
1.8.	Les activités de soutien individuel (Apprentissage au poste).....	44
1.9.	Les activités de soutien collectif	45
1.10	Evolution des salaires.....	45
1.10.	Les moyens d'accompagnement adaptés et diversifiés.....	46
1.11.	L'informatisation du dossier de l'utilisateur	47
2.	L'INSERTION VERS LE MILIEU ORDINAIRE	48
2.1.	Orientation et sortie de l'Esat	48
3.	LA PARTICIPATION DES TRAVAILLEURS A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT	50
3.1.	Une expérimentation : les diagnostics en marchant	51
3.2.	Le Conseil de Vie Sociale	51
4.	DEVELOPPER LES PARTENARIATS	52
4.1.	Le SAVS Sauvegarde.....	52
4.2.	Le partenariat avec les entreprises	52
4.3.	Les partenariats.....	53
5.	AMELIORER LA COMMUNICATION	54
5.1.	Informatisation du service	54
5.2.	La transmission des informations.....	54
5.3.	La communication interne	55
5.4.	La communication externe	55
 <u>PARTIE 4 LES MOYENS AU SERVICE DU PROJET.....</u>		<u>57</u>
1.	ORGANISATION ET MANAGEMENT DE L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE	58
1.1.	Organigramme.....	58
1.2.	Equipe pluridisciplinaire.....	59
2.	LES REUNIONS DE L'ESAT CART'SERVICES.....	61
3.	LA FORMATION PROFESSIONNELLE.....	63
4.	LES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL	63
5.	DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE	64
6.	MODALITES ET CALENDRIER D'EVALUATION	66
 <u>CONCLUSION</u>		<u>67</u>
 SYNTHESE DES 5 AXES DE DEVELOPPEMENT DU PROJET		68
CONCLUSION		69
 <u>ANNEXES.....</u>		<u>71</u>
 ANNEXE 1 : LES ETAPES D'ELABORATION DES PROJETS D'ATELIER		71
ANNEXE 2 : LA CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLI		72
ANNEXE 3 : SYNTHESE ENQUETE DE SATISFACTION		74
ANNEXE 4 : LES PROJETS D'ATELIER.....		75

Note introductive

« En 1975, le législateur définit les règles de fonctionnement spécifiques des CAT dans son article 30. La double mission des établissements y est inscrite : « Faire accéder, grâce à une structure et des conditions de travail aménagées à une vie sociale et professionnelle, des personnes handicapées momentanément ou durablement incapables d'exercer une activité professionnelle dans le secteur de production ou en ateliers protégés ; permettre à celles d'entre ces personnes qui ont manifesté, par la suite, des capacités suffisantes, de quitter le centre et d'accéder au milieu ordinaire du travail ou à un atelier protégé ». »¹

Les professionnels des ESAT se sont souvent concentrés dans la recherche d'un bien-être au sein des établissements en mettant en œuvre des prestations adaptées aux demandes et aux besoins des personnes en laissant à la marge la notion de parcours amenant le travailleur en situation de handicap vers le milieu ordinaire de travail. Il s'agissait de faire en sorte que la personne soit « bien » dans son travail à l'ESAT.

Or, aujourd'hui les ESAT sont appelés à œuvrer davantage à l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la vie sociale ordinaire et notamment, dans le champ de compétence des ESAT, dans le milieu de travail ordinaire. Ce « virage inclusif » est loin d'aller de soi. Il soulève de nombreuses questions, voire de freins, qu'il s'agit d'aborder de manière pragmatique en croisant les différents points de vue, ceux des travailleurs en situation de handicap, ceux des encadrants des ESAT et ceux des entreprises.

La loi de 2002-2 invitait à faire place aux usagers. Il s'agissait de rendre et de reconnaître les usagers en tant qu'auteurs et acteurs de leurs projets individuels et des projets de services. Plus de 15 ans après, les pratiques ont évolué mais il reste sans doute encore des espaces pour encourager la participation des usagers à la vie de l'établissement.

Enfin, les managements des équipes pluridisciplinaires évoluent vers des managements plus participatifs. La notion empowerment qui consiste à se confronter au partage du pouvoir prend petit à petit sa place dans le fonctionnement de l'ESAT Cart'Services.

Des changements importants ont eu lieu pendant le précédent projet de service : fusion sauvegarde, départ du directeur de l'ESAT et renouvellement d'une partie de l'équipe.

Ce nouveau projet d'établissement est l'occasion de prendre en compte dans nos pratiques l'ensemble de ces évolutions et de tenter d'appréhender une éthique renouvelée. La motivation de l'équipe est de vouloir se placer délibérément dans une posture qui consiste à agir dans l'intérêt de la personne accompagnée.

Dans ces perspectives, pendant l'année 2017, nous avons veillé à impliquer l'ensemble des acteurs de l'ESAT – travailleurs de l'ESAT et Equipe pluridisciplinaire. Les étapes d'élaboration du projet ont été les suivantes :

¹ ANESM, Lettre de cadrage, « L'adaptation de l'accompagnement des travailleurs d'ESAT à leurs besoins et attentes, 2012.

1. **La phase préparatoire**, l'équipe pluridisciplinaire a déterminé 4 chantiers prioritaires :
 - Comment associer les travailleurs de l'Esat à l'élaboration du Projet d'établissement ?
 - Réaffirmer le cadre organisationnel et institutionnel de l'ESAT
 - Offrir aux travailleurs de l'Esat des parcours professionnels sécurisés
 - Augmenter l'aptitude à agir et à décider des travailleurs de l'Esat

L'équipe a travaillé en sous-groupe pour permettre la participation active de chaque professionnel. Cette organisation s'est déroulée pendant 8 réunions sur 2 mois. Le travail a permis d'affiner les objectifs de ces 4 chantiers prioritaires et décliner ainsi des axes d'amélioration.

2. **La participation des Travailleurs de l'ESAT** à l'élaboration du projet de service :

La réaffirmation de la place des travailleurs en situation de handicap comme acteur à part entière de l'organisation de l'ESAT s'est traduite de la manière suivante :

- ▶ L'élaboration et la mise en œuvre d'une enquête de satisfaction qui a permis un diagnostic sur les conditions de travail et son environnement, sur les relations entre les travailleurs de l'ESAT et avec l'équipe pluridisciplinaire, sur l'information et la communication, sur la prise en compte du handicap, etc.
- ▶ L'expérimentation d'actions de mobilisation favorisant la participation, « diagnostic en marchant », « ateliers d'écriture », réunions d'atelier, et participation des travailleurs de l'Esat à des groupes thématiques de travail.

Les travailleurs de l'ESAT ont été invités à valider les axes d'amélioration et les actions à mettre en œuvre pendant une dernière réunion qui s'est déroulé le 25/01/18.

3. **L'implication des moniteurs d'ateliers** dans l'élaboration des projets d'atelier.

Objectifs :

- Accompagner les moniteurs d'atelier à la réécriture du projet d'atelier
- Savoir argumenter son projet (Favoriser la co-construction du Projet Professionnel Individualisé/Animer, organiser et gérer la production)
- Développer une approche basée sur la notion de parcours (Approche formative).

Ce travail a fait l'objet d'un accompagnement qui a eu la particularité d'offrir une analyse et l'écriture d'outils pour la gestion d'un capital humain en perpétuel mouvement, ce qui ne fige pas la proposition de prestation de l'atelier mais bien au contraire accentue la notion de projet par l'évaluation des outils d'organisation et d'accompagnement. Ce dispositif permet d'assurer un suivi qualitatif des ressources.²

4. Enfin la démarche de réécriture du projet a aussi été accompagnée par l'expérimentation d'une **démarche de management participative** de l'équipe encadrante :
 - Codécision sur les validations de période d'essai, sur un ensemble de décisions (les sanctions par exemple),
 - Participation de l'équipe administrative aux réunions d'équipe pluridisciplinaire

² Voir les étapes d'élaboration des projets d'atelier en annexe 1

- Encouragement à la concertation, au dialogue et au partage d'information

Cette démarche s'est attachée à prendre compte les recommandations prononcées par l'ARS à la suite de l'évaluation externe réalisée en 2015 et à mettre en œuvre des axes concrets d'amélioration.

La démarche s'est également appuyée sur les analyses tirées d'observations, de questionnements, de réflexions collaboratives, de retours d'expérience, qui ont permis de réinterroger le fonctionnement du service.

Synthèse des recommandations de l'ARS suite à l'évaluation externe réalisée en 2015

Les actions d'améliorations à mettre en œuvre :

- Rédiger et suivre la réalisation d'un plan d'amélioration continue de la qualité,
- Associer les usagers aux prochaines évaluations internes et à l'actualisation du projet d'établissement,
- Mettre en place les entretiens professionnels annuels et actualiser les fiches de poste,
- Poursuivre l'adaptation des compétences professionnelles à l'évolution des publics accompagnés, particulièrement en matière de troubles psychiques, et de vieillissement des personnes handicapées,
- Poursuivre la dématérialisation du dossier de l'utilisateur et renforcer la sécurisation des dossiers administratifs,
- Mettre à jour le règlement de fonctionnement et adapter l'ensemble des outils 2002-2 à la capacité de compréhension des usagers,
- Mettre en place des retours d'expérience visant l'analyse des événements porteurs de risques ou indésirables.

Partie 1

Présentation de la SAUVEGARDE

L'ESAT Cart'Services est un service de l'association Sauvegarde. Il est rattaché au pôle « protection et handicap ».

1. Histoire de l'association SAUVEGARDE

L'origine...

Le 7 mai 1936, à l'initiative du Procureur Général Monsieur CAMBOU, une association est créée et porte le nom de « « comite de protection et de relèvement de l'enfance et de l'adolescence coupable ou en danger moral » ».

Le temps des pionniers...

32 ans plus tard, cette association devient sous l'impulsion de son directeur, Monsieur CONSTANTIN qui la dirigera pendant 32 ans, l'association de SAUVEGARDE.

Monsieur CONSTANTIN avait été appelé pour créer un service d'AEMO à la demande du juge des enfants.

L'association qui le 8 mars 1968 est devenue : « Association de Sauvegarde et d'action éducative », devient le 25 mars 1996, l'ASPP « Association de Sauvegarde et de Promotion de la Personne ».

Après la Présidence de Monsieur GENDRE, Monsieur LACAZE reprendra la suite jusqu'en 2015 tandis que Monsieur FERNANDEZ remplaçait Monsieur CONSTANTIN dans les fonctions de direction générale.

Le temps du GCSMS Néo Humanys...

Un changement de stratégie associative à partir de 2007/2009 s'opère par la mise en place d'un groupement de coopération du secteur social et médico-social Néo-Humanys. Ce GCSMS sera mis en place en 2011 par la reprise d'associations en difficultés hors département de Lot-et-Garonne (Roger TOR qui deviendra RELIENCE 82, RELIENCE 24, ACCUEIL ET FAMILLE, PROXIM SERVICES qui deviendra NEO PROXY) et la partition de l'ASPP en quatre associations spécialisées par mission : l'ASPP portant le siège inter associatif, JUVENYS la protection de l'enfance et de la famille, RELIENCE l'insertion et les soins des personnes adultes, SOLIDAR HOM la protection et le handicap.

En mai 2014, Monsieur FERNANDEZ rejoint, à sa demande, son poste de directeur d'ACCUEIL ET FAMILLE qu'il occupe depuis 2012, c'est Monsieur FAURE, alors Secrétaire Général de l'association JUVENYS qui le remplace. En décembre 2014, Monsieur PAGOTTO remplace Monsieur LACAZE dans ses fonctions de Président de l'ASPP et d'administrateur du Groupement Néo Humanys.

Le temps de l'association SAUVEGARDE...

2015, l'année du changement :

Après quatre années de fonctionnement complexe et peu lisible au sein de ce groupement, la fusion des associations ASPP, RELIENCE, SOLIDAR'HOM, JUVENYS a été proposée aux Conseils d'Administration, aux partenaires, aux financeurs et aux salariés. Cette fusion a été validée, l'association SAUVEGARDE est née et est effective depuis le 30 juin 2015.

Une fusion pour une nouvelle dynamique, sous l'égide unique « SAUVEGARDE »

Pour accompagner ce changement, une véritable stratégie de communication et des outils nécessaires au développement de la Sauvegarde ont été élaborés : un logo et une charte graphique, une newsletter mensuelle, un magazine « Cap Mag » (2 parutions par an) et un site internet qui sera actif au printemps 2016. La création de chacun de ces outils a été pensée par une mixité de salariés de la SAUVEGARDE via leur participation volontaire à différents comités de pilotage.

Cette communication vise à ce que les missions et les actions de l'association soient connues, valorisées, soutenues et financées. Il s'agit de positionner clairement la SAUVEGARDE comme un acteur qui s'engage au service des politiques publiques sur son territoire.

2. Projet associatif de l'association SAUVEGARDE

Une mission générale et des valeurs

« L'association SAUVEGARDE a pour objet de protéger, éduquer, accompagner, valoriser, soigner, former et insérer toute personne, mineure ou majeure, dans le respect de son identité, au travers d'actions en rapport avec son objet. Elle peut intervenir dans le cadre d'une mission d'intérêt général et à la demande des pouvoirs publics. »

Cette mission s'effectue en référence à des valeurs communes auxquelles doivent adhérer ses bénévoles. Ces valeurs sont des repères qui déterminent les actions, le rapport avec le public et les relations partenariales. L'histoire de l'association et ses valeurs constituent le cadre de ses projets et définissent son éthique.

La protection de la personne est un des enjeux central de ses actions. Au cours de ces années, elle a acquis par ses activités plurielles et à travers ses différents services, une véritable expertise en matière de soutien, d'écoute, d'éducation, de soin, de prévention, d'accompagnement des enfants, des adolescents, des adultes et des familles. Le maintien et la protection des liens familiaux, l'insertion sociale et professionnelle, la défense des intérêts matériels et moraux des familles sont autant d'enjeux auxquels les professionnels de Sauvegarde s'attachent à répondre au quotidien.

En liens étroits avec les partenaires du territoire, avec les acteurs de la justice, de la santé, de l'éducation, de l'économie, du logement, de l'action sociale, les professionnels de Sauvegarde répondent, tout en veillant à s'adapter à leurs évolutions, aux problématiques des publics fragilisés. Dans ce contexte, les professionnels de Sauvegarde ont développé les compétences, les savoir-être et les savoir-faire leur permettant de contribuer avec pertinence aux démarches et aux dispositifs visant la protection des personnes et la restauration des liens sociaux. Cette implication et cet ancrage territorial leurs a permis d'initier des coopérations, d'instaurer et de nouer durablement des partenariats avec les acteurs du secteur social et médico-social.

Les valeurs de l'association

Sauvegarde est une association loi de 1901, apolitique, non confessionnelle. Son identité, ses valeurs sont inscrites en référence à la Constitution de 1958, aux lois et textes réglementaires et aux conventions internationales ratifiées par l'état français. Attachée aux principes fondamentaux de citoyenneté, de démocratie et de laïcité, l'association Sauvegarde place les valeurs de solidarité, d'équité, de responsabilité, de respect des personnes au cœur de ses actions.

Sauvegarde met au centre de ses engagements :

- Le respect et la dignité de la personne,
- La solidarité,
- L'équité,
- La responsabilité

Les missions de la Sauvegarde

- Protéger et promouvoir la personne
- Proposer un accompagnement social et médico-social adapté à la variété des situations

- Prévenir la marginalisation des jeunes et des familles • Protéger des situations d'extrême pauvreté et de précarité
- Etablir les conditions d'une consolidation durable des états de santé.
- Soutenir et accompagner les parents dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives • Faciliter et soutenir l'insertion sociale, professionnelle de tout public
- Prévenir les risques de récurrence d'actes de délinquance
- Aider les victimes
- Accueillir et accompagner les enfants, les familles, les adultes bénéficiant d'une mesure de protection • Activer les leviers favorisant la socialisation et l'autonomie
- Agir au sein de mesures relevant de la justice pour l'éducation et la justice sociale
- Développer toutes actions en rapport avec son objet social

3. Axes de développement de l'association pour les cinq années à venir (2016-2021)

L'association Sauvegarde se donne comme projet pour les cinq années à venir :

- Répondre aux besoins croissants des personnes fragiles en soutenant les actions innovantes ainsi que les coopérations des acteurs du territoire
- Gérer des actions, des services, des établissements dans le cadre des politiques publiques et soutenir ses professionnels
- Soutenir la mise en place d'un observatoire des publics et des pratiques et contribuer au développement de l'expertise des acteurs de Sauvegarde.
- Développer et s'appuyer sur un réseau partenarial innovant. Favoriser un maillage entre les acteurs du secteur économique, la société civile et le secteur sanitaire et social
- Développer le bénévolat :
 1. Les adhérents sur l'ensemble du territoire lot-et-garonnais par l'accueil de nouveaux membres représentant les territoires du Villeneuvois, Marmandais et Néracais. Intégrer de nouveaux membres de la société civile, des entreprises et du monde associatif.
 2. Les bénévoles auprès des services et actions en complément et en aide aux salariés de l'association.
- Faire des domaines de la communication, de la recherche-action, de la formation des activités permanentes au service des acteurs, des actions et du développement de Sauvegarde. Dans ce cadre, notamment, l'association favorise l'intégration du pôle Ressources et Développement au sein de ses dispositifs et soutien le développement de ce Pôle comme axe stratégique et opérationnel de ses domaines d'intervention.
- Mettre en place le mécénat et le partenariat d'entreprise en activant le fonds de dotation « LA SAUVEGARDE » à destination des services de SAUVEGARDE et aux porteurs de projets associatifs.
- Favoriser l'appartenance et l'identité associative.

4. Gouvernance

L'association SAUVEGARDE met en place une gouvernance associative qui favorise un fonctionnement en cohérence avec la mise en œuvre du projet associatif. L'association s'inscrit dans un processus démocratique en favorisant, pour son conseil d'administration et son assemblée générale, une attention particulière à l'expression de ses usagers, ses salariés et partenaires institutionnels. Pour ces derniers, le conseil d'administration, son bureau et son Président sont attentifs aux demandes exprimés par les institutions. Une relation permanente et transparente s'établit entre la direction générale, le conseil d'administration et son Président.

5. Territoire, réseaux et coopération

L'association SAUVEGARDE intervient sur le territoire de Lot-et-Garonne et peut réaliser ses actions en son nom propre ou en coopération sur d'autres territoires que son département d'attache. Elle se donne comme projet de développer sa participation dans des réseaux concernés par ses missions et de s'inscrire dans tous les modes de coopération en lien avec les valeurs et objectifs de son projet associatif.

6. Les établissements et services gérés par la Sauvegarde

Son Président actuel est **Monsieur Daniel PAGOTTO**, soutenu dans sa fonction par un Conseil d'Administration composé de 21 membres maximum.

La SAUVEGARDE emploie 380 personnes et gère 16 services.

Le siège de l'association SAUVEGARDE est composé de la Direction Générale comprenant un Directeur Général et un Directeur Général Adjoint. Ses compétences reposent également sur trois piliers : le Service Ressources Humaines (paie, secrétariat et formation), le Service Financier (comptabilité) et le Service Informatique.

L'association propose une offre diversifiée sur quatre pôles regroupant un ensemble d'établissements et de services :

- **Le pôle « Enfance et Famille »** : regroupe cinq services engagés dans l'action éducative et sociale, qui relève principalement de la protection de l'enfance, de l'adolescent et de leurs familles sur le territoire. Les services sont : le **Service Justice et Famille** (SIE, SRP, Médiation Familiale, CJM) ; le **Service de Prévention Spécialisée** ; le **Service d'Action Educative en Milieu Ouvert** (le DAJMA) ; l'**Unité Polyvalente d'Action Educative Spécialisée** (PF / Le Patio / Point Rencontre) ; le **Service d'Hygiène Mentale et Infantile** : (CGI).
- **Le pôle « Santé et Insertion »** : apporte des réponses plurielles et adaptées aux situations des publics et des personnes. Dans une dynamique d'accompagnement global des personnes, les acteurs des services développent des actions partenariales sur le territoire et s'attachent à activer l'ensemble des leviers favorables à l'insertion (soins, logement, emploi, situation administratives...). Les services sont : **Service Personnes Migrantes** (CADA/HUDA) ; le **Service Socio-Educatif pour adultes** (Maison Relais, CHR, LHSS, DAMIE) ; le **Service Soins-Santé-Addiction** (CSAPA, CAARUD, ACT).
- **Le pôle « Protection et handicap »** regroupe quatre services qui œuvrent dans le champ du handicap et dans celui de la protection des personnes majeures. Proposer un accompagnement adapté aux situations des personnes et contribuer à leur protection, à leur autonomie, à leur insertion sociale sont quelques-uns des enjeux des services de ce pôle. Il est composé du **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS SAUVEGARDE)**, de l'**Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT CART'SERVICES)**, du service **Mandataire à la Protection des Majeurs** et le service **Aide aux Victimes (AVIC)**.
- **Le pôle « Ressource et Développement »** est en charge de la **Communication**, de la **Formation**, de la **Recherche**, du **Développement** et de l'**Evaluation**. Ainsi, ce pôle vient en soutien de tous les professionnels des services de la SAUVEGARDE, dans leurs pratiques et leurs initiatives tout en veillant aux évolutions des politiques du secteur social et médico-social.

7. Organisation siège social et Esat Cart'Services

7.1. Le siège social de Sauvegarde

Le siège est le lieu de La politique associative qui est définie par le Conseil d'Administration et par le Bureau. Le Directeur Général représente l'employeur, il fait le lien entre le politique et le technique. Le Directeur général est secondé par un directeur général adjoint. Le siège est aussi le lieu de l'autorité, du contrôle de légalité et des travaux complémentaires des services.

7.2. Fonctions supports

Hormis la direction générale et générale adjointe, les fonctions supports sont constituées de :

- Un service Ressources Humaines, paie, secrétariat et formation
- Un service financier et comptabilité
- Un service informatique

Le pôle ressources et développement intervient auprès des services et des établissements de Sauvegarde sur les domaines de la Communication, de la Formation, de la recherche et de l'évaluation.

7.3. Les réunions à visée stratégique et politique au niveau Associatif

Afin de mettre en œuvre et de coordonner l'action en vue d'un accompagnement adapté, diverses instances d'orientation, de décision, de régulation et de support sont formalisées au sein de la SAUVEGARDE. Celles-ci sont centrées, sur le développement de l'association, des services, sur l'accompagnement des publics accueillis, ou liées à l'organisation et coordination des interventions de chacun des services.

A cet effet, il existe les instances de travail suivantes :

- Assemblée Générale Annuelle,
- Assemblée Générale Extraordinaire
- Réunion du Conseil d'Administration (CA),

⇒ Les réunions de coordination et à visée stratégique au niveau de la Direction Générale

Nom de la réunion	Participants	Rythme et durée
Réunion de Direction par pôle	le Directeur Général + le Directeur Général Adjoint + les Directeurs de services par pôle + la Directrice Administrative + la Directrice Financière	1 fois par mois
Réunion de Direction par pôle avec les cadres intermédiaires	le Directeur Général + le Directeur Général Adjoint + les Directeurs de services par pôle + la Directrice Administrative + la Directrice Financière + les cadres intermédiaires par pôle	1 fois par mois
Réunion inter-pôles	le Directeur Général + le Directeur Général Adjoint + l'ensemble des Directeurs de services + la Directrice Administrative + la Directrice Financière	1 par trimestre

Partie 2

Présentation de l'ESAT

Cart'Services

1. La petite histoire de l'Esat Cart'Services

HISTORIQUE ESAT Cart'Services³

L'agrément de l'ESAT a été obtenu le 31.12.1991 pour 15 places.

Le projet fut déposé sous l'intitulé U.P.F.A. soit Unité Polyvalente de Formation à l'Autonomie, par André Constantin, Directeur Général de la Sauvegarde. Ce projet, d'inspiration canadienne, avait la volonté d'une progression et d'un milieu ouvert. Cette époque est marquée par un courant de désinstitutionnalisation : les hôpitaux ouvrent des pavillons de socialisation, des antennes en ville, des appartements en ville, ...

Le projet de l'U.P.F.A. était de créer une structure occupationnelle de 12 places, d'un CAT de 30 places et d'un atelier protégé de 8 places.

Seul le CAT a vu le jour.

Le CAT a ouvert le 01.01.92 sous la direction de Richard Luna avec 2 moniteurs d'atelier qui venaient d'autres services de la sauvegarde. En fin d'année, un moniteur principal d'atelier et un éducateur technique spécialisé ont été recrutés. Ils travaillaient auparavant dans un autre ESAT. Le CAT s'implante dans les locaux de la Sauvegarde, au rez-de-chaussée de la rue Rayssac.

Les activités sont essentiellement orienté vers les travaux de maçonnerie et de peinture, les travailleurs œuvrent pour l'association et aménage des bureaux, des ateliers, des appartements.

Anecdote : Gérard, le moniteur demande à un travailleur de peindre une pièce, les murs en jaune et le plafond en blanc. Il revient avec une équipe un peu plus tard, le travailleur avait déjà terminé. Quelle ne fut pas leur surprise quand ils virent tout peint en jaune, y compris les prises, interrupteurs, portes... Monsieur avait soit disant de l'expérience !

Véronique, la première fille venant de l'impro de Fongrave a été affectée à l'entretien des locaux sur des chantiers Sauvegarde.

Dès le départ le Conseil de la Vie Sociale qui s'appelait alors le conseil d'établissement, est mis en place, avec ses représentants des usagers.

Chacun a son dossier individuel et son projet est réactualisé chaque année.

section

Agen s'est

également le directeur.

En juillet 1992, le SHA, Service d'Hébergement et d'Accompagnement est créé afin de pallier aux besoins des travailleurs de l'ESAT ; en effet, certains arrivaient du CHD et n'avaient pas de logement, il fallait les loger. La maçonnerie de l'ESAT, déjà installée dans les lieux rue du 4 septembre à

alors chargée d'aménager des appartements. Richard Luna en est

³ Réalisé dans le cadre de deux groupes de travail :

■ Groupe du 5 septembre 2017 avec Jacky Métayer, Michel Guérin, Jean-Michel Portolleau, Régis (éducateur technique spécialisé) et Hélène (psychologue du travail)

■ Groupe de travail du 13 septembre 2017 composé de Nordine Sekkiou, Jacky Métayer et Hélène

Fin 1992 jusqu'à fin 1994, le CAT emménage au lieu-dit « MAROT » à Boé, non loin de l'actuel siège Sauvegarde. Le maire, M. Guy Saint Martin, proposait gracieusement l'occupation de ce site.

Le CAT y aménage le premier atelier de sous-traitance ainsi qu'une salle de restauration. Le CAT sous traite avec l'entreprise Thierry qui confectionne des chaussures. C'est également le début d'une très longue collaboration avec l'entreprise Incarta, le CAT va chercher les étuis « laitiers » afin de les découper, de les trier et de les conditionner. Les caisses sont ramenées dans l'entreprise.

L'atelier maçonnerie est toujours en activité, son local est toujours implanté rue du 4 septembre avec le SHA. Y travaillaient : Michel G., Brian P., Nordine S. avec Pierre Boudou, moniteur.

Comme activités, le CAT avait investi dans une coupeuse et de fendre le bois de chauffage. Les plus grosses bûches, il fallait les couper et les fendre à la main dit Jean-Michel, c'était dur ! Les bûches étaient ensuite livrées aux particuliers.

Anecdote : J.Michel et J.Pierre débroussaillaient les alentours du site. Afin d'évacuer les déchets, ils mirent le feu aux broussailles, un collègue apeuré est parti en courant alerter les voisins qui ont appelé les pompiers et le maire. Ces derniers ainsi que les voisins sont arrivés sur les lieux alors que le feu était maîtrisé.

une machine à bois permettant de couper les gros troncs ne passaient pas à la

De 1995 à 1998, le CAT emménage impasse Bergonnier (route de Toulouse face à l'hôtel Atlantic)

Plus spacieux et en ville, selon le projet de départ, l'objectif était déjà l'inclusion, il s'agissait d'être au plus près du milieu ordinaire, de ne pas stigmatiser avec les signes du handicap.

Les activités sont restées les mêmes : bois, chaussures Thierry, Incarta, Maçonnerie.

De 1998 à 2003, le CAT redéménage du fait de l'accroissement de l'agrément et s'installe en zone industrielle, à Bon Rencontre, la Z.I. Laville. L'effectif monte à 30 ETP puis à 42 ETP.

Comme activités, le CAT a commencé le partenariat avec la bibliothèque départementale de Villeneuve sur Lot, pour le renforcement et la couverture de Livres. L'atelier Livres est créé avec des activités routage et encartage (avec les imprimeurs).

Anecdote :

Lors du cambriolage de la concession Renault près du CAT, les ouvriers n'ont pas pu travailler le temps du relevé des empreintes. Le CAT s'est fait cambrioler deux fois d'où l'installation d'une alarme. Les travailleurs jouaient au foot dans la cour, un jour le ballon est tombé chez le voisin qui de rage l'a transpercé avec un couteau.

Anecdote : Au tout début, les viennoiseries étaient livrées par la boulangerie d'à côté mais les mauvais payeurs ont mis à mal cette initiative.

une dizaine de travailleurs :

Les activités de montage et assemblage des containers de déchets hospitaliers avec les entreprises SAPSO et ECODES démarrent également, ce qui permet de créer un nouvel atelier de sous-traitance. L'atelier Incarta est toujours présent avec une extension dans les locaux mêmes de l'entreprise, un nouvel atelier est créé avec une machine à bois permettant de couper les gros troncs ne passaient pas à la l'atelier Bolloré.

Le personnel d'encadrement s'étoffe, en plus des deux moniteurs du départ (Gérard L. et Pierre B.), de l'ETS et du MPA, sont recrutés : en 97 : Georges D. et J. Pierre H. à mi-temps - En 98 : Thierry et Ludovic, En 2000 : Christiane C.

La psychologue du travail est arrivée en 99 à temps partiel et en 2000 la chef de service également à temps partiel avec le SHA.

C'est durant cette période que le CAT U.P.F.A. est rebaptisé CART'SERVICES. « Cart' » faisant référence à cartonnage. Les tenues de travail uniformisées au logo Cart'Services sont mises en place à ce moment-là.

Depuis 2004, l'association ayant le souhait d'acquérir des bâtiments, le CAT emménage dans les anciens locaux de France Télécom de l'autre côté du canal, lieu-dit « Varenne ». Depuis nous sommes toujours dans ces locaux, avec une extension sur un ancien bâtiment d'Incarta que l'association a racheté et sur l'entreprise Cogex qui héberge un de nos ateliers.

Depuis des moniteurs sont partis en retraite, d'autres ont augmenté leur temps. Un avec une secrétaire et une comptable.

Le directeur, Richard Luna quitte ses fonctions à l'ESAT, au SAVS et au service de tutelle pour rejoindre le service d'AEMO. M. Castillon arrive, le temps d'une année, M. Lafargue, durant 6 mois puis M. Pasquis de 2008 à 2016 et enfin M. Follet.

Les activités se répartissent selon les sites. Le tri et le conditionnement d'étuis ne se produisent désormais que sur le site Incarta près de l'entreprise, l'étiquetage de petits outillages et objets se réalise sur le site de l'entreprise qui sous traite, la Cogex, le reste dans les ateliers multiservices. Selon les clients, les activités diffèrent, bien qu'ils s'agissent principalement d'activités de montage-assemblage, et depuis quelques années de cellophanage.

Anecdote :

La personne de l'entretien avait oublié de fermer le robinet, alors lorsque les travailleurs sont arrivés, le sol des ateliers était recouvert d'eau. Tout le monde s'est mis à éponger, évacuer l'eau avec des raclettes. Puis ONET est venu aspirer l'eau.

Dans la nuit, un oiseau est entré dans le bâtiment par la fenêtre laissée malencontreusement ouverte. Cet oiseau a déclenché l'alarme, Le directeur et la police sont venus et ont du faire sortir l'oiseau, ce qui a pris un certain temps !

d'autres sont arrivés, espace administratif a été créé

Anecdote :

Durant les travaux de l'ESAT, avant son installation, les gens du voyage se sont installés sur le parking et dans le bâtiment. Le Directeur ainsi que les gendarmes sont intervenus. Les gens du voyage sont revenus 15 jours après. De nouveau Les gendarmes sont intervenus, le Directeur demandera à rencontrer le « chef » afin de mettre définitivement fin à leur installation.

2. Fiche synthétique de présentation de l'ESAT Cart'Services

LES ATELIERS

L'atelier **Multiservices** se caractérise par une multitude d'activités de conditionnement ou d'assemblage de divers produits (parfums, pièces électriques, filtres, etc...) pour de nombreuses sociétés (Liphatech, Laboratoire Laurence Dumont, Neveu, A.S.F., Crédit Agricole, ...).

L'atelier **Incarta** : En liaison avec un imprimeur voisin, cet atelier prépare des emballages à la sortie des presses d'impression. La plus grande partie du volume concerne des emballages de papiers à cigarettes pour toute l'Europe. Des campagnes ponctuelles concernent des couronnes des rois, des décorations de Noël.

L'atelier **Logistique** : Nous travaillons sur l'approvisionnement des fournitures administratives, des imprimés et des supports publicitaires pour les agences bancaires du Crédit Agricole de la région Aquitaine (environ 240 agences).

L'atelier **Cogex** : une équipe et son moniteur sont détachés dans les locaux d'une entreprise spécialisée pour réaliser du conditionnement et de l'étiquetage de produits d'importation.

L'atelier **Propreté** : Cet atelier effectue le ménage sur les sites des clients dans des concessions automobiles, au siège social de la Sauvegarde, etc...

- 60 Travailleurs en situation de handicap (50 Equivalents Temps Plein) ;
- Equipe pluridisciplinaire de 13 professionnels : 7 moniteurs d'atelier (6,5 ETP), un éducateur technique spécialisé, une psychologue du travail (0.66 ETP), une secrétaire, une comptable (0.8 ETP), un cadre technique et un cadre de direction.

3. Le cadre juridique et les missions de l'établissement

L'E.S.A.T. – Cart'Services est créé officiellement par l'arrêté d'agrément préfectoral du 31 Décembre 1991, conformément à la Loi n°75.535 du 30 Juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales (modifiée par la Loi n° 8.5.772 du 25 Juillet 1985).

L'E.S.A.T - Cart'Services est agréé pour accueillir des personnes en situation handicap selon deux conditions :

- être reconnu travailleur handicapé par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (M.D.P.H.),
- être orienté en E.S.A.T. par cette même M.D.P.H.

L'effectif pour un agrément de 50 E.T.P. est de 60 personnes physiques accueillies dont 10 à 15 % de personnes à temps partiel.

4. Les financements.

L'établissement est financé selon trois sources :

- La dotation annuelle est déterminée par l'A.R.S. et versée en douzième. Il s'agit du budget social (BPAS) qui couvre les dépenses de fonctionnement d'environ 8 % (Groupe 1), les dépenses de personnel et afférentes de 81 % (Groupe 2) et les dépenses afférentes à la structure (Groupe 3) de 10 %. Le budget social s'élève à 655 k€ pour un coût à la place annuel de 12 800 € (données budgétaires 2016).
- L'aide au poste est versée par la DRFIP⁴. L' s'élève à 50 % du S.M.I.C. et représente le principal élément de ressource du salaire de l'Usager. Elle est versée mensuellement en fonction des données réelles déclarées.
- Le budget annuel de production et de commercialisation (B.A.P.C.) représente environ 45 % du budget global. Il couvre les frais de fonctionnement (26%) Les dépenses de personnels (38%). Deux encadrants techniques, pour 1.3 ETP, émargent sur les charges de personnel. Le taux moyen de rémunération de 10,78 % du SMIC. 35% représente les charges du groupe 3.

5. Le cadre légal et les missions de l'E.S.A.T.

Les dispositions légales de la loi n °2002.2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale mais surtout celles de la loi n°2005.102 du 11 Février 2005 pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, sont venues confirmer et amplifier le caractère médico- social de l'activité des E.S.A.T..

En effet, La loi n°2005-102 du 11 Février 2005 a confirmé la mission médico-sociale des E.S.A.T. ; les E.S.A.T. sont confirmés dans leur statut d'Etablissement médico-social assurant un soutien médico-social et éducatif offrant des activités à caractère professionnel à des personnes handicapées ayant une capacité réduite de travail. »

La Circulaire n°DGAS/3B/2008/259 du 01/08/2008, relative aux Etablissements et Services d'Aide par le Travail et aux personnes handicapées qui y sont accueillies renforce la mission

⁴ Direction Régionale des Finances Publiques

des E.S.A.T. dans l'accueil, la formation et l'emploi de personnes adultes en situation de handicap et réprecise la mission d'insertion socioprofessionnelle des E.S.A.T. :

« L'orientation vers les E.S.A.T. peut être envisagée lorsque le besoin de soutiens médicaux, éducatifs, sociaux, psychologiques le justifie et ne peut être satisfait par une orientation vers le marché du travail. L'orientation de personnes ayant cette capacité de travail doit rester exceptionnelle au regard des critères susvisés et doit être expressément motivée par C.D.A.P.H. ».

« A cet égard il faut veiller à ce que les E.S.A.T. restent largement ouverts à tout type de handicap et proposent des activités accessibles aux personnes ayant, au moment de leur admission ou après plusieurs années d'activité en raison de leur avancée en âge, une capacité très réduite de travail. Ceci n'exclut pas bien sûr que les E.S.A.T. procèdent par ailleurs à des choix d'activités complémentaires de nature à mieux équilibrer leurs comptes économiques, en particulier par l'exercice de prestations « hors les murs » au profit d'entreprises privées ou publiques, de collectivités territoriales ou de particuliers. »

Le travail protégé est impacté dans son fonctionnement quotidien comme dans son avenir par des exigences nouvelles résultant à la fois :

- de la loi du 11 Février 2005 et de ses décrets d'application, qui constituent pour l'E.S.A.T. un nouveau cadre juridique impactant durablement ses finalités, son organisation et son système de relations internes et externes ; suivant l'Art. L. 114. de cette Loi , « *constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* » ,
- de l'évolution des modes d'accompagnements, des nouveaux types de handicaps des personnes accueillies (handicaps complexes, handicap psychique) et de la prise en compte du vieillissement,
- enfin, des mutations économiques (délocalisation de marchés, dépendance à l'égard de gros donneurs d'ordre, concurrence locale...).

Ces exigences constituent des enjeux forts ayant une incidence sur la double dimension d'accompagnement socioprofessionnel et d'équilibre économique des E.S.A.T.

5.1. Le cadre législatif spécifique à un dispositif d'insertion pour personnes handicapées

- Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels

Elle prévoit la mise en œuvre d'un dispositif d'emploi accompagné au bénéfice à la fois de la personne handicapée et aussi de l'employeur.

- **Loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés**

Depuis 1987, toute entreprise d'au moins 20 salariés est tenue d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans une proportion de 6 % de l'effectif total. Les établissements ne remplissant pas ou que partiellement cette obligation doivent s'acquitter d'une contribution à l'AGEFIPH ou au FIPHFP pour les établissements publics depuis la parution de la loi de février 2005.

5.2. Les Recommandations des bonnes pratiques professionnelles (RBPP) et les références actuelles en matière d'insertion professionnelle

- Les principales RBPP applicables dans un service d'insertion sont notamment les suivantes :
 - mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du Code l'Action Sociale et des Familles (CASF)
 - expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale
 - mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées
 - la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
 - les attentes de la personne et le projet personnalisé
 - ouverture de l'établissement sur son environnement
 - mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
 - élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service
 - le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
 - participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique
 - adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en ESAT.

Les références actuelles à retenir :

- les conclusions des Conférences Nationales du Handicap de 2014 et 2016 précisent la nécessité de faciliter les passerelles entre l'emploi protégé et le milieu ordinaire. Il s'agit de favoriser la continuité dans les parcours socioprofessionnels : « **Vivre et travailler comme les autres, avec les autres** » par l'emploi accompagné (issu de l'expérience de "Job coaching").
- l'étude d'opportunité sur l'emploi pilotée par GPS emploi (Groupement de Priorité de Santé emploi) et soutenue par la Caisse Nationale de Solidarité et d'Autonomie (CNSA) montre qu'il existe ainsi des enjeux mixtes en France :
- des enjeux en termes d'accès à l'emploi des personnes handicapées exclues du travail : bénéficiaires des minima sociaux en capacité de travailler, demandeurs très éloignés de l'emploi ;
- des enjeux en termes de fluidité des parcours pour les personnes issues du secteur protégé et adapté souhaitant accéder à un milieu ordinaire de travail.

6. Les personnes accompagnées

6.1. Les caractéristiques de la population accueillie

La majorité des personnes accueillies sur l'E.S.A.T. - Cart'Services relève du handicap psychique et de la déficience intellectuelle. L'implantation en zone urbaine et le fait d'être un établissement proche du milieu ordinaire facilitent l'accueil et l'accompagnement socioprofessionnel de personnes en situation de handicap psychique et / ou avec une déficience intellectuelle légère à moyenne.

La proximité avec le secteur psychiatrique, le « C.H.D. La Candélie » et la coordination d'accompagnement avec le SAVS. permet d'accueillir et d'accompagner plus favorablement les personnes relevant du handicap psychique.

7. Les valeurs et les principes fondamentaux qui guident l'équipe de l'Esat Cart'Services

L'Esat Cart'Services SAUVEGARDE se réfère aux orientations associatives. Plus particulièrement, l'équipe a défini les valeurs suivantes :

7.1. Le respect de la dignité de la personne

La personne accueillie est considérée comme une personne à part entière que l'on se doit de respecter. La prise en compte de sa dignité englobe l'accès à l'information, le respect de l'intimité, de l'intégrité physique et psychique, l'écoute...

7.2. Le respect de la personne et de sa parole

Le respect de la personne privilégie la place de la parole de l'adulte en situation de handicap. Celle-ci est nécessaire afin de repérer les désirs et les souhaits du sujet. L'écoute est une disposition professionnelle indispensable pour travailler au sein de l'E.S.A.T.

Le respect de la personne accueillie implique la même exigence de sa part vis-à-vis des professionnels qui l'encadrent.

7.3. La promotion de l'autonomie de la personne

L'accompagnement spécialisé, pratiqué par l'E.S.A.T. - Cart'Services, tend à soutenir l'autonomie des personnes sur l'ensemble des postes de travail ainsi que pour les déplacements entre l'E.S.A.T. et leur domicile. En ce sens et pour ce faire, les pratiques professionnelles développées par l'établissement cherchent constamment à promouvoir les capacités et les potentialités de la personne.

7.4. La valorisation des notions d'intégration et d'insertion : inscription dans un environnement socioprofessionnel

Le travail d'insertion socioprofessionnel inscrit la personne en situation de handicap dans un réseau de liens solides – voire permanents - avec le monde ordinaire. Le travail au sein du service et avec ses partenaires doit accompagner et soutenir le processus d'intégration sociale de la personne.

7.5. Charte des droits et des libertés de la personne accueillie⁵

Dans la suite de ces valeurs, nous nous inscrivons pleinement dans les principes définis par la charte des Droits et des Libertés de la Personne Accueillie :

Celle-ci est composée de 12 articles fondamentaux pour l'accueil et l'accompagnement de la personne en situation de handicap. L'E.S.A.T. - Cart'Services s'est donné pour objectif de travailler à la mise en œuvre de ces principes dans ses pratiques d'intervention et dans la conduite des accompagnements.

8. Les besoins identifiés des travailleurs de l'ESAT

L'expression des besoins et des attentes :

Nous distinguons le concept de besoins et de la notion d'attentes :

Besoins :

La notion de besoin recouvre l'ensemble de tout ce qui est nécessaire à un être, que cette nécessité soit consciente ou non, à la différence du désir qui exprime la fixation contingente (non nécessaire) de la conscience sur un objet. Ainsi respirer (de l'air chargé en oxygène) est un besoin, alors que respirer un air pur, un air parfumé ou de la fumée de tabac sont des désirs.

Quand le **besoin** est frustré, il correspond à une sensation de manque, d'inconfort ou de privation, qui est accompagné par l'envie de la faire disparaître par un comportement menant à un mieux-être à travers un désir. Quand le besoin est satisfait, il engendre un sentiment de bien-être, de plaisir et de joie, accompagné d'un désir de faire durer cette satisfaction.

Les **besoins** se situent à la jonction entre le biologique et le culturel, entre le corps et l'esprit, et mettent en jeu l'interaction entre l'individu et l'environnement.

Le Psychologue américain Abraham Maslow a émis une théorie classant les besoins de manière hiérarchique qui peuvent être représentés sous la forme d'une pyramide. Selon cette théorie nous chercherons d'abord à satisfaire chaque besoin d'un niveau donné avant de penser aux besoins situés au niveau immédiatement supérieur de la pyramide.

Cette hiérarchie est généralement représentée sous la forme d'une pyramide qui, de la base au sommet, distingue cinq niveaux de besoins :



⁵ Voir annexe 2

Les attentes relèvent de l'expression des besoins par la personne. Certaines personnes seront à même de nous dire de quelle nature sont leurs besoins, d'autres auront plus de difficultés soit parce qu'elles n'oseront pas nous les exprimer soit parce qu'elles n'auront pas conscience de certains de leurs besoins.

A nous professionnels, de tenter de recueillir et leurs attentes et leurs besoins.

Nous avons collectivement identifié 11 types de besoins. Ils correspondent aux spécificités de l'établissement dont découle le type de public accueilli.

- **Besoin de se reconstruire** dans une perspective socioprofessionnelle, de retrouver un lien avec le travail comme moyen de socialisation.
- **Besoin de valorisation et de reconnaissance sociale**, de s'affirmer en tant qu'individu dans une équipe de travail, de se définir comme individu recevant un salaire comme un Salarié ; Besoin de retrouver une identité, d'évolution professionnelle et d'être reconnu professionnellement. Besoin de sentir utile, de participation à la vie de ou des Ateliers, appartenir à un groupe, être ou pas responsabilisé et en tout cas réassuré, être fier de soi en réalisant les tâches inimaginables à faire auparavant.
- **Besoin d'accompagnement éducatif et extraprofessionnel**, dans l'organisation et la gestion du quotidien, de la semaine. Besoin d'accompagnement à la recherche de logement et au maintien dans le logement. Besoin d'aide à la gestion du budget et des ressources. Besoin d'être aidé dans l'exercice des droits et devoirs, dans la réalisation des démarches administratives. Besoin d'aide à l'épanouissement personnel, de lien social (pairs, famille,...) et d'activités de loisirs. Besoin de réponses rapides aux demandes exprimées.
- **Besoin de soutiens professionnels, d'apprentissage** sur les différents postes de travail et de formation. Besoin de s'approprier ou de se réapproprier un savoir, un savoir-faire mais aussi d'être stimulé, encouragé, soutenu dans sa motivation. Besoin de se concentrer, d'espaces de liberté, d'un rythme adapté mais aussi de repères, de cadre institutionnel.
- **Besoin d'aide au repérage spatio-temporel** et d'accompagnement (dans la cité, déplacements).
- **Besoin d'accéder aux soins médicaux et paramédicaux**. Besoin de temps de pause, de rupture, de calme, de se retrouver sans entrave de l'environnement. Besoin de postes adaptés.
- **Besoin d'écoute, de soutien** dans les moments de crise et de relations d'aide adaptées. Besoin de disponibilité des professionnels.
- **Besoin d'échange, de relations**, de communication, de dialogue, de respect de l'autre ; Besoin d'explication, d'informations et de directives claires, d'aiguillage.

- 🌸 **Besoin de respect**, d'être aidé à accepter l'échec. Besoin de confiance en l'Encadrant et de la confiance de l'Encadrant.
- 🌸 **Besoin de repères** permettant aux personnes accueillies de s'inscrire dans la normalité, dans la réalité aussi parfois.
- 🌸 **Besoin de sécurité.**

9. L'activité économique de l'ESAT

La présentation des ateliers repose sur une enquête de satisfaction des travailleurs(es), des tableaux de bord de la structure, des avis recueillis des ouvriers(ères) et des préconisations de l'ANSEM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux).

Les personnes accueillies au sein des ateliers de Cart'Services sont appelés communément travailleurs ou Travailleuses. Cette nomination réfère aux valeurs telles que la capacité et le travail qui sont reconnues auprès des personnes accompagnées. Cette appellation donne une pleine satisfaction.

La notion d'accompagnement telle qu'elle est attendue dans notre secteur du médico-social se traduit par la participation des travailleurs (ses) dans tous les temps forts de l'institution : Projet Professionnel Personnalisé (PPP), enquête de satisfaction, conseil de la vie sociale (CVS), évaluation des conditions de travail « Diagnostic en marchant »... Ces pratiques au quotidien définissent le dispositif dans une approche dynamique, bienveillante et étayante pour les travailleurs(es).

Les moniteurs d'ateliers, l'éducateur technique, le cadre technique, la psychologue du travail, l'équipe administrative et le Directeur sont attentifs à la co-construction du projet professionnel personnalisé, à l'évaluation des moyens mis en œuvre pour faire évoluer l'activité, à l'aménagement des postes de travail, l'organisation et l'accès à l'apprentissage.

Situation géographique

L'ESAT Cart' services est situé sur la commune de Bon-Encontre (47 240).

Les implantations se situent à une distance maximum de 2 kms.

L'atelier COGEX est installé dans des locaux faisant partie intégrante de l'usine COGEX. Le site 1 est constitué des ateliers multiservice 1 & 2, du pôle éducatif (psychologue du travail et éducateur technique spécialisée), et du pôle administratif (secrétariat et comptabilité) et de la direction. Le site 2 accueille les ateliers logistique, Incarta, Livre et propreté.



Caractéristiques du travail et répartition des personnes accueillies

Le pôle activité de production regroupe 6 Ateliers sur 3 métiers : Conditionnement, Logistique, Propreté.

- **Atelier Multiservices 1 & 2**, 12 à 15 employés : Activités de conditionnement et d'emballage.
- **Atelier Incarta**, 8 à 10 employés : Activité de décorticage et de conditionnement d'emballages.
- **Atelier Cogex**, 8 à 10 employés : Activité de conditionnement et d'étiquetage de produits de bricolage et de jardinage.
- **Atelier Propreté**, 6 à 8 employés : Activité de nettoyage intérieur et extérieur des locaux pour les Entreprises, les administrations et les collectivités.
- **Atelier Logistique**, 6 à 10 employés : Activité de préparation de commandes pour les 200 agences Crédit Agricole de la région Aquitaine.

Périodes et horaires d'ouverture

L'ESAT est fermé pendant une semaine au moment des fêtes de fin d'année, et 3 semaines en août sauf pour l'atelier logistique qui est fermé 2 semaines seulement.

Les horaires d'ouverture sont diversifiés en fonction de l'activité :

Les Ateliers multiservice 1 &2, Incarta, Logistique et Livre :

	Matin	Après-midi
Lundi	8h15/12h	13h30/16h45
Mardi	8h15/12h	13h30/16h45
Mercredi	8h15/12h	13h30/17h
Jeudi	8h15/12h	13h30/16h45
Vendredi	8h15/12h	

L'atelier propreté est organisé en deux équipes afin d'adapter le service aux besoins des clients :

	Matin	Après-midi
Lundi	8h15/13h45	14h15/16h45
Mardi	8h15/13h45	13h45/16h45
Mercredi	7h/13h45	-
Jeudi	8h15/13h45	-
Vendredi	8h15/13h30	-

	Matin	Après-midi
Lundi	7h/13h45	-
Mardi	7h/13h45	14h15/15h45
Mercredi	7h/13h45	-
Jeudi	7h/13h45	-
Vendredi	7h/13h30	-

L'atelier COGEX

	Matin	Après-midi
Lundi	8h15/12h30	13h45/16h45
Mardi	8h15/12h30	13h45/16h45
Mercredi	8h15/12h30	13h45/17h
Jeudi	8h15/12h30	13h45/16h45
Vendredi	8h15/12h	

9.1. L'enquête de satisfaction

Dans le cadre de l'élaboration du projet de service une enquête de satisfaction a été menée au début de l'année 2017 pour recueillir l'avis des travailleurs de l'ESAT. Cette approche avait pour finalité d'amener une démarche participative et dynamique dans la réécriture des projets d'atelier.

Cette enquête a été élaborée sous la forme de questionnaire. 4 Champs ont été définis et déclinés en items :

- ▶ **« Les ateliers »**
Items : Le bruit, le chauffage, l'éclairage, la ventilation, l'hygiène et propreté, la décoration, la salle de pause, les vestiaires.
- ▶ **« Le matériel et l'outillage »**
Items : Le petit outillage, le matériel de manutention, les véhicules, les vêtements de travail, les chaussures de sécurité.
- ▶ **« Mes relations au travail »**
Items : avec les collègues de mon atelier, avec les collègues de l'ESAT, avec les moniteurs d'ateliers (Sabrina, Sylviane, Jean-Michel, Philippe, Thierry, Jean-Claude, Dominique), avec le cadre technique (Bruno), avec l'éducateur technique (Régis), avec la psychologue du travail (Hélène), avec l'équipe administrative (Jessica, Leslie), avec le directeur (Joël).
- ▶ **« Mes conditions et mon environnement au travail »**
Items : Mes horaires de travail, ma motivation au travail, mon (mes) activité(s) de travail, la prise en compte de mes capacités de travail, la prise en compte de mon handicap, les activités de soutien et la formation, les réunions de projet personnalisé, l'information et la communication, le conseil de vie sociale, les réunions d'ateliers.

Les travailleurs de l'Esat avaient pour chaque item le choix d'un positionnement sur une graduation de 5 niveaux présentés sous la forme d'émoticônes :

1	2	3	4	5
				
Pas du tout content	Pas content	Neutre, sans avis	Content	Très content

Cette enquête est amenée à être renouvelée chaque année afin de mesurer les évolutions. L'enquête a donné la possibilité aux encadrants de l'ESAT de comparer les résultats de leurs ateliers par rapport à ceux de l'ensemble de l'ESAT.

Analyse générale de l'enquête⁶

Le taux de satisfaction de l'ESAT, champs et items confondus est de 68 %.

	Multiservice	Incarta	Propreté	Livres	Cogex	Logistique	ESAT
Résultat par activités	64%	76%	75%	67%	58%	69%	68%

⁶ Résultats généraux en annexe

Le taux de satisfaction du champ « les ateliers » est le plus faible sur l'ensemble du questionnaire. Il impacte assez fortement le taux de satisfaction générale. L'atelier COGEX obtient le moins bon résultat sur le « les ateliers ». La question du chauffage qui était régulièrement en panne au moment de l'enquête (janvier) obtient 0% de satisfaction. Le taux de satisfaction pour la salle de pause obtient 8% de satisfaction. On peut considérer que la salle de pause pour l'atelier COGEX était, en fait, inexistante puisqu'elle n'était constituée que d'une table de jardin installée à l'extérieur ! **Ces mauvais résultats ont été rapidement pris en compte en réalisant les investissements nécessaires.**

	Multiservice	Incarta	Propreté	Livres	Cogex	Logistique	ESAT
Résultat "Atelier"	56%	63%	59%	52%	31%	58%	53%

Un autre point de vigilance concerne le champ « mes relations au travail. Globalement les résultats sont jugés satisfaisants :

	Multiservice	Incarta	Propreté	Livres	Cogex	Logistique	ESAT
Résultat "Relations au travail"	70%	82%	78%	78%	65%	76%	75%

Le point de vigilance se situe au niveau des items « relations avec les collègues de mon atelier » et « relations avec les collègues de l'ESAT » et aussi avec « le cadre technique ». Sur ce dernier point, on peut penser que les exigences liées à la la fonction du cadre technique entraine ces résultats. A noter également que l'analyse des résultats de l'atelier livre sont à relativiser puisque cet atelier n'est constitué que de 3 personnes. Les relations avec les collègues de « mon atelier » et ceux de « l'ESAT » pour l'atelier COGEX s'expliquent certainement par l'éloignement de l'atelier qui représente une forme d'isolement.

	Multiservice	Incarta	Propreté	Livres	Cogex	Logistique	ESAT
avec les collègues de mon atelier	69%	63%	67%	83%	50%	79%	68%
avec les collègues de l'ESAT	67%	73%	71%	67%	45%	58%	63%
avec le cadre technique (Bruno)	56%	77%	79%	33%	71%	67%	64%

Enfin, le dernier point de vigilance concerne l'information et la communication qui obtient un taux de satisfaction de 66% seulement. Sur ce point l'atelier COGEX obtient à nouveau le moins bon résultat (45%) suivi par l'atelier multiservices (56%). On peut noter que l'ensemble des documents de communication (livret d'accueil, règlement intérieur, ...) n'a pas été réactualisé depuis longtemps (Cf. les recommandations de l'évaluation externe).

9.2. Présentation synthétique des projets d'atelier⁷

ATELIER MULTISERVICES 1&2

L'Atelier Multiservices 1&2 assure une activité variée, les tâches sont multiples et programmées pour satisfaire des commandes d'une dizaine de clients réguliers. L'activité proposée est essentiellement basée sur le conditionnement et le façonnage, 17 postes de travail sont proposés et accompagnés par 2 moniteurs d'ateliers.

L'atelier « Multiservices est un grand entrepôt spacieux et modulable, qui nécessite une gestion organisationnelle et une hygiène rigoureuse pour assurer un espace convivial et adapté de travail. Le travail d'équipe, en binôme, comme les postes isolés, peuvent être envisagés. L'atelier peut s'organiser en 4 zones d'activités distinctes.

Situation géographique		L'Atelier « MULTISERVICES » est situé dans les locaux de l'ESAT Cart'Services – site 1, à proximité des services d'accompagnement au projet professionnel et de l'insertion ainsi que des bureaux administratifs et de la Direction. Cette localisation offre un contexte institutionnel repérant et rassurant pour les travailleurs handicapés.					
Caractéristiques du travail		Les différents postes offrent une variété de tâches qui imposent une polyvalence des opérateurs. D'autres tâches plus spécifiques comme le Cellophanage, nécessite une appropriation du système opératoire plus complexe, de la précision dans la commande robotisée. Du travail à la chaîne peut être mis en place, ce qui mobilise des capacités relationnelles et le respect des autres. L'atelier « Multiservices » est un lieu de production qui est propice à la formation à différentes tâches/métiers.					
Nombre de personnes	15	Nb. ETP	12.23	Nb. temps plein	9	Nb. temps partiel	6
		ATELIER	ESAT	Commentaires			
Absentéisme		13.7 %	9.3 %	Le taux d'absentéisme est plus élevé que la moyenne de l'ESAT. Les ouvriers de l'atelier demandent une attention particulière en raison de leurs fragilités			
Taux de satisfaction « équipement et entretien de l'atelier »		56%	53%	L'hygiène des vestiaires et des sanitaires impactent fortement le résultat			
Taux de satisfaction « Matériel et outillage »		60%	70%	Le petit outillage obtient un résultat très faible (36%)			
Taux de satisfaction « Relations interpersonnelles »		70%	75%	Les taux de satisfaction des relations au travail avec les autres travailleurs et avec l'équipe encadrante sont satisfaisants			
Taux de satisfaction « Environnement et conditions de travail »		71%	75%	Taux satisfaisants			
Développement des compétences		Cellophanage / Opérateur régleur ; Etiquetage ; Conditionnement ; Assemblage / montage ; Transporteur / Livreur VL produits ; Cariste / manulevage / Palettisation ; Réceptionniste (contrôle qualité/quantité/référence) ; Opérateur de saisi (BL/BC) ; Gestion des stocks/commandes (produits informatisés)					
Perspectives		<ul style="list-style-type: none"> • Ecrire les fiches de postes/fiches métiers • Augmenter la responsabilisation et l'autonomie des travailleurs • Etablir les planifications des activités sur un plus long terme 					

⁷ Cf. Annexe 4 « Les projets d'ateliers »

ATELIER LOGISTIQUE

L'activité développée sur les différents postes de l'atelier est du domaine de compétences des métiers de magasinage et de préparation de commandes.

L'atelier logistique effectue son activité de préparation de commandes pour le CREDIT AGRICOLE AQUITAINE et de conditionnement de produits pharmaceutiques pour le client MEDA PHARMA MERIGNAC.

Situation géographique		L'entrepôt est situé sur la zone industrielle ZAC de LAVILLE à BON ENCONTRE. Sa situation géographique externalisée à la structure mère de l'ESAT Cart'Services permet aux travailleurs accueillis de se sentir dans un contexte plus proche et semblable au milieu ordinaire.					
Caractéristiques du travail		Les postes de travail sont définis par rapport au Portefeuille de compétences de la fiche métier « Magasinage et préparation de commandes) la Fiche ROME/CQP 1103					
Nombre de personnes	7	Nb. ETP	6.5	Nb. temps plein	5	Nb. temps partiel	2
		ATELIER	ESAT	Commentaires			
Absentéisme		9.5%	9.3 %				
Taux de satisfaction « équipement et entretien de l'atelier »		58%	53%	Depuis l'enquête des améliorations ont été apportées (Vestiaires et salle de pause). Les prochains travaux devraient concerner les sanitaires en priorité.			
Taux de satisfaction « Matériel et outillage »		72%	70%	Une étude pour un investissement d'un matériel de levage pour les ramettes de papier est à l'étude.			
Taux de satisfaction « Relations interpersonnelles »		76%	75%	Les relations entre les ouvriers de l'atelier Logistique sont satisfaisantes. Par contre les relations avec les autres travailleurs de l'ESAT sont à améliorer.			
Taux de satisfaction « Environnement et conditions de travail »		71%	75%	Des efforts pour une plus forte implication des travailleurs en dehors de l'atelier sont nécessaires.			
Développement des compétences		Le contrôle qualité ; La transmission (saisie des documents) ; La gestion des livraisons ; La mise en rayon ; Le conditionnement de produits pharmaceutiques ; L'encartage ; Le manulevage.					
Perspectives		<ul style="list-style-type: none"> • Inciter l'autonomie au poste de travail • Favoriser la polyvalence des postes • Favoriser la participation des travailleurs à l'organisation de l'atelier et à l'investissement dans la vie de l'ESAT 					

ATELIER INCARTA

L'activité de l'atelier est du conditionnement et de la mise en forme d'emballages cartonnés. 90% des compétences et des tâches réalisées sont en lien au métier « d'Agent de Conduite d'équipement de conditionnement » (fiche Rome H3301). Ces compétences professionnelles peuvent être acquises et sont effectuées sur les différents postes de travail de l'atelier Incarta.

Situation géographique	L'atelier est situé dans un entrepôt en zone industrielle et le bâtiment appartenait à notre principal client, l'imprimerie INCARTA. Cette proximité est un vrai partenariat, un lieu de stage ou de mise à disposition dans l'entreprise. Cela entraîne une forte identification de notre personnel à l'entreprise. Ces locaux sont externalisés du Site1 ou sont regroupés la Direction, l'administratif, le pôle social et différents ateliers. Environ 1 km sépare ces deux sites.						
Caractéristiques du travail	Les Personnes travaillent sur une chaîne au conditionnement d'étuis cartonnés pour le papier à cigarette. Ils opèrent en binôme assis ou debout sur leur poste à une activité de mise en caisse répétitive et soutenue. Cette tâche structurante et contenante pour certaines personnes est complétée par plusieurs postes spécifiques à responsabilité tels que le colisage, le contrôle de production ou bien la conduite d'engin demandant une habilitation. Nous avons la possibilité d'adapter le temps de travail pour les personnes en ayant besoin.						
Nombre de personnes	17	Nb. ETP	13.6	Nb. temps plein	8	Nb. temps partiel	9
	ATELIER	ESAT	Commentaires				
Absentéisme	5.4%	9.3 %					
Taux de satisfaction « équipement et entretien de l'atelier »	63%	53%	Les récents travaux concernant le chauffage, la peinture au sol ont amélioré les conditions de travail. Depuis les vestiaires Hommes et Femmes ont été refaits.				
Taux de satisfaction « Matériel et outillage »	80%	70%	Etude d'une séparation entre les 2 chaînes Sanitaire à refaire				
Taux de satisfaction « Relations interpersonnelles »	82%	75%	Les relations interpersonnelles paraissent satisfaire le plus grand nombre, mais nous devons travailler activement sur une meilleure communication entre les travailleurs de l'atelier.				
Taux de satisfaction « Environnement et conditions de travail »	81%	75%	Nous observons un taux de satisfaction nécessitant d'interroger nos pratiques sur la proposition des activités de soutiens, les formations choisies et la communication.				
Développement des compétences	Connaissances des caractéristiques des produits à conditionner ; Connaissances des caractéristiques des articles de conditionnement ; Conformité d'un produit ou d'un article ; Organiser son activité en appliquant les règles de qualité de sécurité et les procédures ; Approvisionner, ranger orienter étiqueter ... ; Réaliser les opérations de vide ligne ; Réaliser l'ensemble des contrôles et vérifications requis de manière fiable en utilisant les documents en vigueur ; Utiliser un système de commande sur écran ou un système informatisé de production ; Enregistrer les informations liées à la production assurée ; Identifier la signification des informations affichées ; Avoir une communication technique appropriée ; Gestes et postures de manutention ; Utiliser un chariot élévateurs en porte à faux de capacité inférieure ou égale à 6000kg (CACES R 389-5).						
Perspectives	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des actions de formation en interne (par le moniteur) ou externe • Favoriser les mises à disposition • Accompagner des travailleurs à la RAE 						

ATELIER PROPLETE

Nous effectuons l'entretien courant des locaux selon un cahier des charges défini avec le client : lavage des sols (manuel et/ou mécanisé), désinfection des sanitaires, dépoussiérage. Nous effectuons ponctuellement des remises en états complets de locaux et des lavages des vitres. L'activité permet l'inclusion dans le milieu ordinaire et l'autonomie dans les transports. Les chantiers qui les amènent à être en contact avec le client sont valorisants ; les travailleurs sont reconnus par les clients, ils sont à même de répondre à des demandes ponctuelles faites par le client directement ceci favorisant la prise d'initiatives.

Situation géographique		L'atelier propreté effectue l'entretien des locaux sur les sites des clients dans des concessions automobiles, au siège social de Sauvegarde, cabinet comptable. Les différents chantiers vont de Foulayronnes à Boé (environ 10km).					
Caractéristiques du travail		L'amplitude horaire de l'atelier est de 7h à 16h45. Une des particularités est de pouvoir proposer aux personnes deux horaires, une équipe commence à 8h15 et l'autre à 7h ce qui permet de répondre à différents besoins d'organisation personnelle.					
Nombre de personnes	7	Nb. ETP	7	Nb. temps plein	7	Nb. temps partiel	0
		ATELIER	ESAT	Commentaires			
Absentéisme		9.84%	9.3 %				
Taux de satisfaction « équipement et entretien de l'atelier »		59%	53%	Les vestiaires ont été refaits depuis l'enquête.			
Taux de satisfaction « Matériel et outillage »		78%	70%	Prévoir une amélioration du matériel de manutention			
Taux de satisfaction « Relations interpersonnelles »		78%	75%	Les relations entre les ouvriers de l'atelier Propreté sont satisfaisantes. Par contre les relations avec les autres travailleurs de l'ESAT sont à améliorer.			
Taux de satisfaction « Environnement et conditions de travail »		85%	75%	Les conditions de travail semblent satisfaisantes.			
Développement des compétences		Préparer le matériel adapté ; Entretien des locaux ; Eliminer par aération, désodorisation ; Renseigner les supports de suivi (horaire, lieu, ...) et informer l'interlocuteur concerné des anomalies constatées ; Nettoyer du matériel ou un équipement ; assurer la sécurité (Baliser les zones glissantes) ; Utiliser des équipements mécanisés ; Laver des vitres ; Approvisionner un véhicule en accessoires ; Désinfecter et décontaminer des locaux sensibles ; Evacuer des déchets courants ; Entretien un espace extérieur ; Etablir une commande ; Réaliser la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements de l'établissement/local ; Suivre l'état des stocks ; Définir des besoins en approvisionnement ; Coordonner l'activité d'une équipe.					
Perspectives		<ul style="list-style-type: none"> • Mener des actions de formation en interne (par le moniteur) ou externe • Favoriser les mises à disposition • Accompagner des travailleurs à la RAE 					

ATELIER LIVRE

L'ESAT sous traite l'activité de renforcement et de couverture de livres des Bibliothèques départementale et municipale de Villeneuve sur Lot, depuis plus de 20 ans. Ce travail exigeant demande précision, habiletés et coordination fine des gestes.

L'atelier se compose aujourd'hui de trois personnes et d'une monitrice d'atelier. L'activité n'est pas suffisante pour occuper les trois personnes à temps plein, alors lorsque les personnes ont terminé leur ratio, elles basculent sur un autre poste.

Situation géographique	Aujourd'hui l'atelier est sur le site 2, plus proche du bureau des encadrants et du centre de l'activité de l'ESAT afin d'être toujours présent en cas de difficultés, liées à l'activité ou liées aux relations interpersonnelles. Le vendredi matin, deux travailleurs de l'équipe livrent les Bibliothèques villeneuvoises et réapprovisionnent leur atelier en nouvelles caisses de livres.						
Caractéristiques du travail	Les tâches réalisées dans cet atelier sont rattachées au métier de « Reliure et restauration de livres et archives ». L'opérateur réalise manuellement des opérations de valorisation, de protection et de réparation de différents types d'ouvrages en papier.						
Nombre de personnes	3	Nb. ETP	2.5	Nb. temps plein	2	Nb. temps partiel	1
	ATELIER	ESAT	Commentaires				
Absentéisme	7.49%	9.3 %					
Taux de satisfaction « équipement et entretien de l'atelier »	52%	53%	L'équipe est moins satisfaite que les autres ateliers des équipements de travail : Le fait de ne jamais savoir quel véhicule sera mis à disposition pour les livraisons ; Les chaussures de sécurité du moment déteignaient sur les chaussettes. Depuis les chaussures ont été changées.				
Taux de satisfaction « Matériel et outillage »	57%	70%	Les personnes étaient insatisfaites des vestiaires et de la salle de pause, depuis l'enquête les vestiaires ont été rénovés, et du mobilier neuf a été installé dans la salle de pause. Depuis l'enquête l'atelier a changé de local. Il s'agit d'une pièce refaite à neuf.				
Taux de satisfaction « Relations interpersonnelles »	78%	75%	Les travailleurs mettent en avant un défaut de communication, l'autorité est remise en question. Les membres de l'équipe se côtoient depuis de nombreuses années et s'adaptent les uns aux autres. Un des travailleurs, est représentant des usagers, il est reconnu par la majorité de ses collègues.				
Taux de satisfaction « Environnement et conditions de travail »	80%	75%	Nous constatons la satisfaction générale de l'équipe Livres. La dernière réunion s'est faite conjointement avec l'atelier Incarta et peut-être ne se sont-ils pas sentis entendus dans leurs demandes. Remettre en place des réunions d'atelier pour leur atelier est à prévoir.				
Développement des compétences	Connaissance des outils ; repérage spatial et volumétrique des ouvrages ; utilisation d'un gabarit de découpe ; repères spatio-temporels concernant la conduite (trajet/temps) ; code de la route ; comptage ; techniques de couverture ; technique de renforcement ; repérage des différents formats d'ouvrages ; technique de découpe ; technique de collage.						
Perspectives	Continuer de proposer des temps de rencontres avec la Bibliothèque Aller visiter un ESAT ou un atelier de couverture de livre. Programmer des réunions pour l'atelier afin qu'ils puissent avoir un lieu d'expression pour échanger.						

ATELIER COGEX

L'atelier de sous-traitance commerciale COGEX permet d'accueillir 9 personnes dans un complexe offrant 8 postes de travail. L'activité permet d'accomplir un ensemble de tâches variées afférentes à l'activité « étiquetage » sous l'encadrement d'un moniteur d'atelier.

Situation géographique	L'espace atelier est une zone dédiée à l'ESAT – hors les murs en Milieu Ordinaire de Travail – au sein de l'entreprise COGEX. Cette partie de l'entreprise (environ 100m ²) est une annexe de l'entrepôt qui par son immensité (2300m ²), accentue l'impression d'isolement de l'atelier. Ainsi, excentré des autres services et ateliers de l'ESAT Cart'Services, il convient d'être attentif et d'amplifier la communication et la concertation pour accomplir la mission afférente au médico-social.						
Caractéristiques du travail	Le travail s'effectue essentiellement en binôme sur un poste d'étiquetage. La posture au travail est assise, ayant la possibilité d'être réalisée en posture debout selon les convenances et aptitudes de chacun. Les tâches proposées, font appel à des systèmes opératoires simples et réguliers qui rendent l'activité structurante. La caractéristique « répétitive » définie par l'action d'étiquetage, mobilise néanmoins de l'attention, un esprit critique, une analyse et une précision dans le geste pour le respect du cahier des charges du client. Une multitude de référencements pour les différents produits offre un travail de rigueur et peu monotone sur cette activité.						
Nb. de personnes	9	Nb. ETP	7.82	Nb. temps plein	5	Nb. temps partiel	4
	ATELIER		ESAT	Commentaires			
Absentéisme	8.65%		9.3 %				
Taux de satisfaction « équipement et entretien de l'atelier »	31%		53%	Les conditions de travail n'étaient pas satisfaisantes au moment de la réalisation de l'enquête (janvier 17). Le chauffage de l'atelier était régulièrement en panne. Il n'y avait pas de vestiaire, ni de salle de pause, ni de bureau pour le moniteur. Les sanitaires étaient vétustes. Nous avons négocié avec l'entreprise pour obtenir que le chauffage soit réparé et qu'il nous accorde de nouveaux locaux. D'importants travaux ont été réalisés en 2017.			
Taux de satisfaction « Matériel et outillage »	73%		70%	Avec la réalisation des travaux dans l'atelier, le nombre de postes de travail a été réduit à 8 au lieu de 9 afin de permettre une meilleure circulation dans l'atelier. Des transpalettes haute-levée ont été achetées pour réduire les risques de mal de dos notamment.			
Taux de satisfaction « Relations interpersonnelles »	65%		75%	L'organisation de l'activité proposée, dénotant une proximité des postes, nécessite une capacité des travailleurs à travailler en équipe. Une exigence dans la mobilité des postes en raison des situations nouvelles ou complexes est demandée à chaque travailleur. Une cohésion d'équipe se cultive au sein de l'atelier pour permettre la réalisation du travail d'équipe.			
Taux de satisfaction « Environnement et conditions de travail »	61%		75%	Les nouveaux locaux sont désormais fonctionnels. La Salle de pause et son mobilier neuf, les vestiaires, les sanitaires, le bureau du moniteur, la peinture de sol de l'atelier, les panneaux d'affichage, le matériel de manutention et l'éclairage confèrent aux ouvriers de l'ESAT des conditions de travail très satisfaisantes. Cela participe à la valorisation des personnels.			
Développement des compétences	Déplacement des palettes ; Identification des consignes demandées ; Compléter la fiche de travail ; Palettiser ; Filmer.						
Perspectives	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir, voire amplifier les relations avec l'entreprise COGEX (au travers de Duoday par exemple). • Veiller au maintien des liens entre l'atelier COGEX et les autres ateliers de l'ESAT (Eviter l'isolement) • Développer l'accueil de stagiaires ou rendre possible des stages de rupture pour d'autres ouvriers de l'ESAT 						

Partie 3

Quel projet de service pour l'ESAT Cart'Services ?

Le projet de service 2018/22 est une réactualisation des précédents projets. Il s'attache à prendre en compte des évolutions légales, des recommandations de l'ANESM, des contextes économiques et sociaux, des échanges tirés d'expérimentations de nouvelles pratiques. Les temps de travail autour de la co-construction du projet de service ont permis d'identifier 5 axes de développement :

- Améliorer les conditions de travail et son organisation
- Favoriser l'insertion en milieu ordinaire de travail
- Améliorer la participation à la vie de l'établissement
- Développer les partenariats
- Améliorer la communication

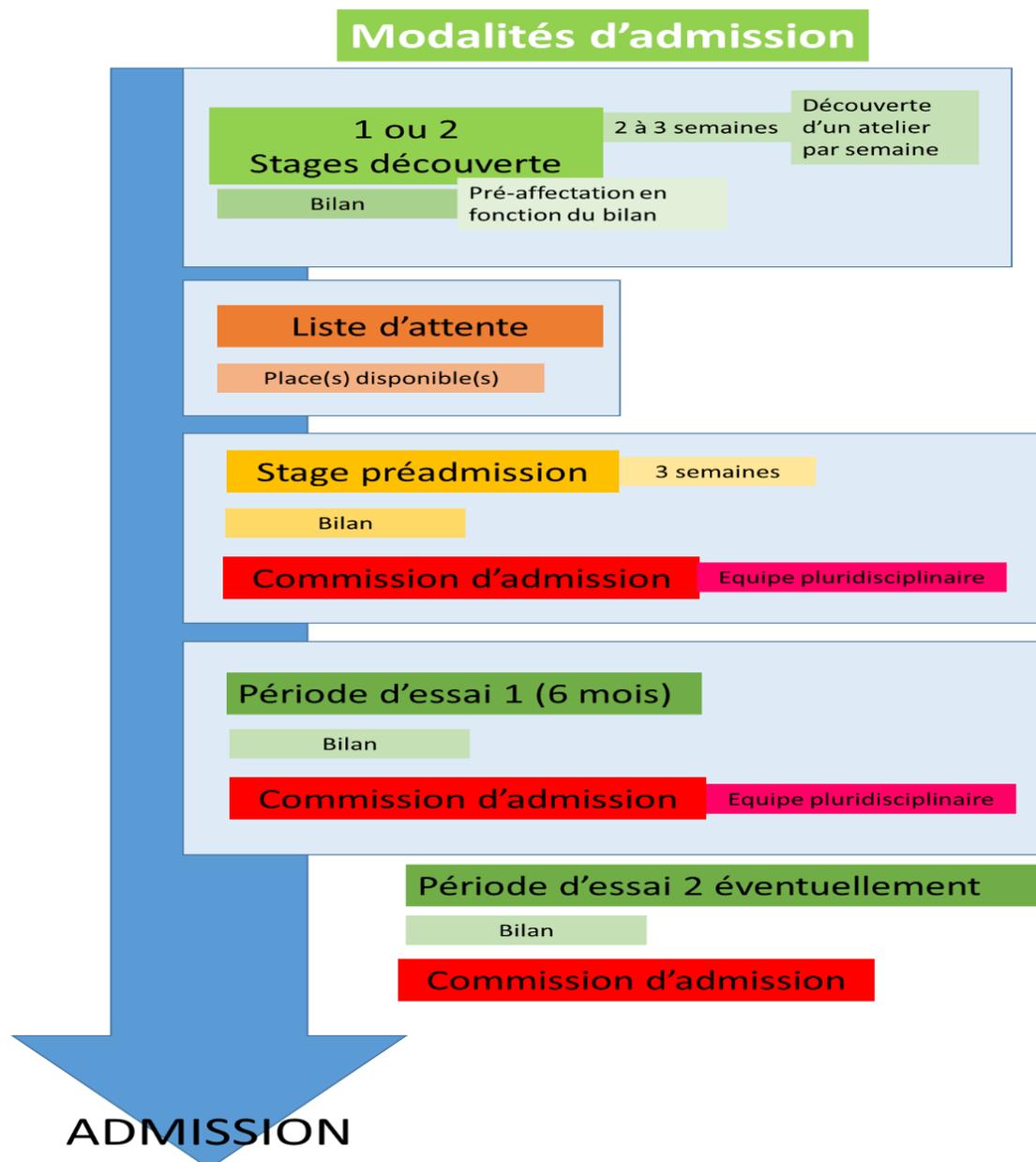
1. Améliorer les conditions de travail et son organisation

Améliorer les conditions de travail consiste à agir sur l'ensemble de l'organisation pour optimiser les parcours et les évolutions des travailleurs de l'ESAT au sein même du service. A ce titre, nous avons revisité un ensemble de procédures et de démarches d'accueil et d'accompagnement. Il en a été de même pour renforcer l'individualisation des parcours de formation, et de la Reconnaissance des Acquis de l'Expérience (RAE). Les stratégies visant l'insertion en Milieu Ordinaire de Travail (MOT) sont au cœur des orientations de ce projet.

1.1. L'admission à l'ESAT

La procédure d'admission a été retravaillée en équipe pluridisciplinaire afin de mieux formaliser chaque étape.

Le parcours type de l'admission



1.2. Demande de stage

Nous recevons des demandes de stage, d'entrée en période d'essai de nos partenaires prescripteurs : MDPH, Instituts Médico Educatif, C.H.D. « La Candélie », Cap Emploi, Pôle Emploi, U.P.A.E.S., A.E.M.O. et des candidatures spontanées de personnes adultes avec une reconnaissance Travailleur Handicapé.

Les personnes accueillies sont des adultes souffrant d'un handicap psychique ou d'une déficience intellectuelle reconnue par un Médecin spécialiste et par la M.D.P.H. :

- De jeunes adultes sortant d'IME, d'ITEP, en difficulté d'intégration scolaire,
- Des adultes isolés, non aidés, non accompagnés, vivant seuls ou avec leur famille,
- Des jeunes adultes ayant bénéficié d'un premier accompagnement en logement social d'urgence ou en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale,
- Les services sociaux de la Candélie (Centre Hospitalier Départemental), dans une démarche de partenariat dans une action globalisante concernant les « Soins, le lien Social, la Vie Professionnelle »,
- Les services de délégués à la Tutelle,
- Toute personne adulte en souffrance psychique sur l'Agenais orientée par un partenaire et ayant besoin d'une écoute, d'une aide...

La personne est admise selon une **procédure d'accueil et d'admission**, et passe systématiquement par un ou deux stages de découverte, puis par un stage de préadmission dans le cas où une place est disponible, puis suivi immédiatement par une **période d'essai de six mois** (renouvelable).

Le premier rendez-vous de présentation est proposé aux demandeurs et aux partenaires prescripteurs. Ce rendez-vous est l'occasion d'une présentation de notre Etablissement, de ses activités et de son organisation. Les documents d'accueil (le livret, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et des libertés) sont présentés et commentés.

Nous évaluons avec la personne la pertinence de la demande de stage : parcours, expérience, formation, notification M.D.P.H., personnalité ... Si celle-ci répond aux critères d'entrée, nous proposons et planifions un stage de plusieurs semaines sur un ou plusieurs ateliers.

Au terme de la période de stage, trois scénarios sont envisageables :

- Renouvellement de la période de stage,
- Bilan pour demande d'orientation en E.S.A.T.,
- Entrée en stage de préadmission si les conditions de place et de dossier d'admission sont remplies.

Au terme de chaque période de stage, un bilan est réalisé par le Directeur, l'Educateur Technique Spécialisé avec le Moniteur d'Atelier et les observations des autres membres de l'équipe de l'E.S.A.T. et éventuellement du SAVS.

L'entrée en période d'essai est systématiquement validée en réunion d'admission en équipe pluridisciplinaire.

1.3. Période d'essai

Selon les conclusions du bilan du stage de préadmission et après avis de l'équipe pluridisciplinaire, une entrée en période d'essai est proposée. La personne dispose d'un temps de réflexion pour prendre sa décision.

Si la personne accepte, l'évaluation de ses besoins et attentes faite pendant le stage vont permettre de l'affecter dans un des Ateliers de l'E.S.A.T.. Lorsque ses attentes et les places disponibles de l'E.S.A.T. concordent, l'affectation est effective d'emblée, la personne connaît l'Atelier pour y avoir travaillé au moins une semaine durant le stage de pré admission.

Lorsque le choix d'affectation est posé et par le Directeur et par l'Usager, alors il est accompagné dans l'Atelier par l'E.T.S., qu'il connaît déjà pour l'avoir accueilli et suivi dans le cadre du stage. Lui est attribué un poste et une tenue de travail.

Le Moniteur référent prend le relais, lui présente l'organisation (horaires, pauses,...) de l'atelier, les différentes activités en lien avec les différents clients, les postes de travail, ...

Dans le mois qui suit le contrat d'aide et de soutien lui est présenté (en référence au contrat de séjour prévu par l'article L.311-4 CASF).

Dans le courant du trimestre, la Psychologue du Travail reçoit la personne afin de valider son parcours et son affectation au sein de l'E.S.A.T.. Elle lui présente sa fonction dans l'Etablissement, les différentes prestations de l'E.S.A.T. et l'organisation de la démarche projet professionnel personnalisé.

Un entretien de repérage de son histoire et de ses difficultés est engagé afin de commencer à recueillir ses besoins en termes de déplacement, suivi et/ou d'équipement suite aux restrictions éventuelles du Médecin du Travail (audition, de vue, de dos,...), d'aménagement de poste s'il y a lieu, de renforcement des acquis professionnels...

Les réunions de coordination E.S.A.T. – SAVS. permettent, grâce au partage d'informations, à chaque professionnel de compléter la connaissance qu'il a de la personne, d'ajuster les objectifs et l'environnement de travail au nouvel Usager.

Un bilan intermédiaire est programmé et réalisé au troisième mois afin de mettre en exergue les aptitudes, comportements, problématiques de l'Usager afin de les mettre en relation avec les contenus de soutiens professionnels, cadre thérapeutique et accompagnement correspondants.

Un second bilan en fin de période d'essai est également programmé et réalisé en équipe pluridisciplinaire afin de valider ou non l'admission définitive de l'Usager.

Une deuxième période d'essai peut-être proposée dans le cas où les besoins et attentes de l'Usager ne seraient pas totalement clarifiés et que l'Usager a des difficultés à se positionner dans le cadre de l'E.S.A.T. Des objectifs clairement identifiés sont alors discutés et validés.

Des conditions peuvent également être posées, par exemple, un accompagnement pour un changement de logement dans le cas où la personne est trop éloignée de son lieu de travail.

Une dérogation pour une troisième période d'essai peut-être demandée à la MDPH pour des circonstances exceptionnelles (absences pour maladie, par exemple),

1.4. Le parcours personnalisé du travailleur : promouvoir la personne accueillie

Co-Construction du Projet Professionnel Personnalisé

C'est « la pierre angulaire », le fondement même de l'accompagnement socioprofessionnel. Nous nommons ce « projet d'accueil et d'accompagnement » énoncé par la loi du 02.01.2002 : **projet professionnel personnalisé (PPP)**, pour deux raisons principales :

- il s'agit d'un projet de travail et de mobilisation de compétences professionnelles dans lequel nous cherchons à développer l'identité professionnelle de la personne afin de l'accompagner dans son parcours professionnel.
- il est personnalisé, chacun à son projet professionnel et différent de celui de son collègue car adapté à ses aspirations, besoins et aptitudes.

C'est à partir du Projet Professionnel Personnalisé construit avec l'Usager et en équipe pluridisciplinaire que la personne pourra développer ses savoirs, savoir-faire et savoir-être. Et afin de lui permettre de jouer un rôle actif dans son projet, nous lui permettons, lorsque c'est possible, de faire ses propres expériences.

Aujourd'hui nous parlerons davantage de Parcours, au niveau social et professionnel. Dès son admission, la personne est accompagnée vers, dans un premier temps, une phase de stabilisation administrative et budgétaire mais aussi médicale (si besoin il y a). Dans la même période, souvent lors de la période d'essai sont également posées les questions du logement et du déplacement.

Parallèlement, l'évaluation des potentialités est réalisée afin de mettre en place les premières séquences d'apprentissage et de valider l'affectation.

Les besoins et les attentes étant recueillis, le projet professionnel se construit avec le travailleur et est réajusté ou refondé à minima annuellement.

Il s'agit de convaincre les travailleurs que bien plus qu'un travail, les activités qui leur sont proposées, professionnelles et de soutiens, sont des aides permettant le développement et l'enrichissement de leurs compétences.

Démarche de Co-construction du projet

Le projet ne se construit pas seulement sur un temps T, il s'agit plutôt d'une démarche de conception prenant en compte différents éléments d'analyse recueillis au cours de l'année. Afin d'être le plus factuel possible, et de répondre aux recommandations suite à l'évaluation externe, l'ESAT vient d'acquérir un logiciel⁸ concernant le dossier des personnes accueillies. Toutes les données le concernant seront dorénavant informatisées et centralisées sur un même support.

La co-construction du P.P.P. est réalisée selon différentes étapes formalisées en une procédure. En voici les principales :

- Première étape : Préparation de la réunion projet et recueil d'informations sur la situation de l'Usager.

⁸ Logiciel IMAGO, Axapa – Dossier unique de l'utilisateur

Les jours précédents la réunion de projet, le groupe de pilotage constitué par l'Usager, le ou la Monitrice d'Atelier référent(e) et la Psychologue du Travail se réunissent. Il s'agit de savoir si les objectifs contenus dans le P.P.P. précédent ont été atteints ou pas et pour quelles raisons. C'est la phase de co-évaluation.

Afin d'avoir des données les plus larges possibles, et de procéder au bilan socio-professionnel, nous renseignons et analysons les différentes grilles d'évaluation.

En fin d'évaluation, nous demandons à l'Usager d'indiquer ses attentes, ses besoins, ses souhaits en termes d'affectation, de formation, de soutien, de stage,... . Le Moniteur référent pose également ses attentes en termes de maintien ou de renforcement des savoirs, savoir-faire ou/et savoir être.

Cette préparation est identique à celle des bilans durant la période d'essai.

- Deuxième étape : Réunion de projet.

Les principaux professionnels ESAT et hors ESAT, accompagnant l'Usager sont invités à participer autour de la personne, à sa réunion de projet afin d'en définir les principaux axes. **Afin de valoriser la personne accompagnée et de la responsabiliser, il a été proposé depuis juin 2016, qu'elle participe à sa réunion de projet. La présence de la personne n'a pas de caractère obligatoire. Celle-ci est donc proposée au cours de la réunion de préparation. Depuis juin 2016, une seule personne a refusé d'assister à sa réunion de projet.**

L'ensemble des informations et analyses concernant l'Usager sont mises en lien afin de mettre en exergue les attentes de l'Usager, ses besoins et ceux de l'E.S.A.T.. Les équipes se coordonnent à ce moment-là et définissent les priorités sous forme d'objectifs et de moyens selon le domaine de vie dans lequel le professionnel intervient. Certains objectifs (l'hygiène par exemple) peuvent être traités sous un mode pédagogique par plusieurs professionnels (E.S.A.T., SAVS, C.H.D. ou appartements associatifs, thérapeutiques,...).

- Troisième étape : définition et rédaction du Projet Professionnel Personnalisé.

Les principaux axes du projet étant définis, tenant compte et des attentes et des besoins de la personne, la Psychologue du Travail rédige le P.P.P.. Ce document se décompose en parties :

- Les sources d'informations ayant permis la rédaction du P.P.P.,
- L'évaluation des objectifs fixés l'année précédente,
- Les attentes et les besoins de l'Usager,
- Les objectifs généraux et opérationnels avec les engagements de l'E.S.A.T. - Cart'Services en termes d'affectation, de soutiens professionnels et/ou de formations et les engagements de la personne en termes par exemple de respect du règlement de fonctionnement. A cet endroit nous avons ajouté l'usage de pictogrammes afin d'en faciliter la lecture et l'appropriation par le travailleur.
- L'échéancier des actions définies dans le projet et les professionnels concernés.

- Quatrième étape : Validation du Projet Professionnel Personnalisé.

Le document ainsi constitué est soumis à la signature et de l'Usager et du Directeur de l'Etablissement. Dans le cas où les personnes ne sont pas d'accord avec un ou plusieurs points du projet, alors un compromis est envisagé entre les différents protagonistes.

1.5. Le suivi du projet personnalisé

Dans les six mois suivants la réunion de projet et si les actions n'ont pas déjà été évaluées ou réajustées, un entretien que l'on nomme N+6 est mené par le Directeur et la Psychologue du Travail. L'objectif de cet entretien est d'évaluer la mise en œuvre des actions et à défaut de réajuster et/ou de répondre aux questions de l'Usager. Depuis quelques temps le moniteur d'atelier référent est également présent afin de mettre en exergue ou de résoudre les problématiques en lien avec le travail

Il s'agit aussi de voir où en est la globalité de son projet (logement, activité, tutelle,...) et de relayer les besoins et les attentes auprès du SAVS ou du service de tutelle.

1.6. La formation

La réforme en 2018 de la formation professionnelle en direction des personnes accueillies en ESAT est un levier essentiel à la valorisation et à la considération des travailleurs, elle s'inscrit dans la démarche du « **virage inclusif** ».

La formation professionnelle est proposée à chaque travailleur de l'ESAT, selon son projet professionnel personnalisé. La formation est :

- ✓ soit demandée à titre **individuel** et la personne intègre une session d'un organisme de formation, pendant le temps de travail. Ceci est vrai pour les CACES, la prévention du risque routier pour les chauffeurs, image de soi, gestes et postures, gestion des conflits, secouristes du travail, bureautique, code de la route...
- ✓ Soit elle concerne le **collectif** (équipe ou plusieurs personnes ayant les mêmes besoins et attendus) et la formation se déroule à l'ESAT sur le temps de travail, avec l'accompagnement ponctuel du moniteur d'atelier comme communiquer en équipe, la relation avec le client, efficacité, qualité, organisation,....
Un plan de formation est élaboré annuellement prenant en compte et les projets personnalisés et les besoins d'atelier.

Dès cette année nous accompagnons les personnes dans l'ouverture de leur compte personnel de formation avec l'intention de financer au moins en partie le permis de conduire.

1.7. La Reconnaissance des Acquis de l'Expérience (RAE)

La Reconnaissance des Acquis de l'Expérience, porté par le dispositif Différent et Compétent, a également permis de réengager les personnes accompagnées, quel que soit leur âge et ancienneté, dans un parcours professionnel visant la valorisation des capacités, les apprentissages, les demandes de réaffectation ou de mutation d'ESAT, les stages en milieu ordinaire.

Pour les personnes qui le souhaitent, l'ESAT propose un **accompagnement à la Reconnaissance des acquis de l'expérience**. La psychologue du travail est la référente du dispositif. Sont formés l'Educateur technique spécialisé ainsi que deux moniteurs d'atelier. Annuellement deux personnes sont accompagnées sur le temps de travail par les encadrants formés en lien avec les moniteurs d'atelier référents de leur projet professionnel personnalisé. Les modalités de validation (interne, externe, externe avec stage) ont été mises en place. Les travailleurs sont invités à participer aux rassemblements annuels des remises des attestations.

Ce dispositif a débouché en 2017 sur trois stages et deux détachements en entreprise.

1.8. Les activités de soutien individuel (Apprentissage au poste)

Afin de permettre le développement des compétences, nous proposons des apprentissages : L'apprentissage « Chez un Individu, c'est la modification de sa capacité de réaliser une tâche sous l'effet des interactions avec son environnement... Il est généralement entendu que la modification consiste en un progrès. »

Selon les Ateliers, l'Usager est affecté soit aux postes en présence en binôme, supervisé par le Moniteur, soit lui est proposée une tâche simple, seul, en binôme ou en équipe. Progressivement, selon les aptitudes, capacités et attentes de la personne, et selon les besoins d'Atelier, elle sera amenée à réaliser des tâches de plus en plus complexes.

L'apprentissage au poste est réalisé, en situation de travail. L'encadrement technique (Moniteur d'atelier et Educateur Technique Spécialisé), pose les objectifs à atteindre, la demande du client, le mode opératoire, la répartition des tâches entre les différents usagers et postes.

La plupart du temps, les apprentissages se font sous un mode démonstratif. Le temps nécessaire est adapté à la capacité d'acquisition de l'usager.

Pour certains postes, une formation théorique et pratique sera dispensée par un organisme extérieur (cariste).

L'encadrement technique intervient également au niveau du développement des compétences relatives au savoir être telles que : le travail en équipe, la stabilité au poste, le relationnel.

L'objectif est de développer le plus d'autonomie possible au poste et dans l'Atelier afin de tendre voire d'accéder au milieu ordinaire de travail.

Nous essayons de concevoir différents postes contenant différents niveaux d'exigences, cognitives, physiques, sensorielles, afin que chacun puissent trouver sa place dans l'Atelier. Selon leur P.P.P., nous essayons de rendre les opérateurs poly compétents. Pour cela, les affectations peuvent être multiples. Le fait d'avoir des activités diversifiées permet également, de stimuler leurs capacités d'apprentissages et leur motivation au travail.

(L'accueil accru de personnes handicapées psychiques ayant des capacités cognitives « ordinaires » permet en travaillant sur des postes plus complexes de compléter les équipes. Nous prenons également en compte l'autre versant du handicap psychique qui se traduit par des périodes de décompensation, induisant des absences prolongées d'Usagers sur l'Atelier.)

Afin de répondre à nos convictions que les personnes accueillies détiennent toutes un potentiel de développement et qu'apprendre augmente les possibilités pour l'action intelligente, nous envisageons de développer une organisation du travail à l'E.S.A.T. qui soit apprenante.

Toutes les activités de l'organisation sont repérées afin de devenir des supports d'apprentissage. Il s'agit de permettre aux individus et aux équipes d'apprendre ou de prendre de l'expérience et d'évoluer. Pour cela nous tendons vers :

- La résolution collective de problème, l'expérimentation collective de nouvelles activités,
- Un discours sur le travail, sur l'activité, comment le ou la penser ?, quels bilans des succès ou des échecs en tirer ? ,
- L'apprentissage de l'intervention des autres : client, fournisseurs, partenaires,
- Le transfert de compétences,
- Susciter et développer l'autonomie, la prise d'initiatives,
- Utiliser et développer les capacités de coopération et d'adaptation au changement,

- Elargir les possibilités de se réaliser dans son travail, ce qui améliore la santé et la qualité de la vie. C'est ensemble avec des approches différentes mais complémentaires que les événements sont explorés,
- Exploiter des relations possibles entre des phénomènes proches, cela permet de développer les ressources d'un raisonnement logique et d'une construction commune. C'est la manière dont la personne comprend et exploite son expérience qui la rend signifiante. Mais c'est aussi elle qui décide de son investissement qui apprend et choisit de mettre en œuvre.

1.9. Les activités de soutien collectif

Ce temps doit permettre au plus grand nombre de partager des valeurs communes sur la notion du travail, sur la fonction de représentants des usagers, d'acquérir et consolider des savoirs de base mais aussi de prévenir les soucis de santé par la pratique d'une activité physique. Ce temps est compris dans les heures de travail et a généralement lieu le vendredi après-midi. Exemples d'intervention :

- Renforcement des acquis de base,
- Initiation à la bureautique,
- Pratique de la sophrologie afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap psychique.
- Participer à un groupe d'expression afin de permettre à l'Usager d'appréhender les principes de son statut de travailleur en E.S.A.T. ;
- Stimuler en lui le désir d'être acteur de sa vie sociale et professionnelle et lui en fournir les moyens en termes de capacité de compréhension et de communication,
- Gestes et postures
- Pratique d'activités physiques
- Visite d'entreprises.

Cette année, nous permettons à chacun de choisir des activités de son choix, de mener des actions de bénévolat, de monter une équipe sportive représentant l'ESAT.

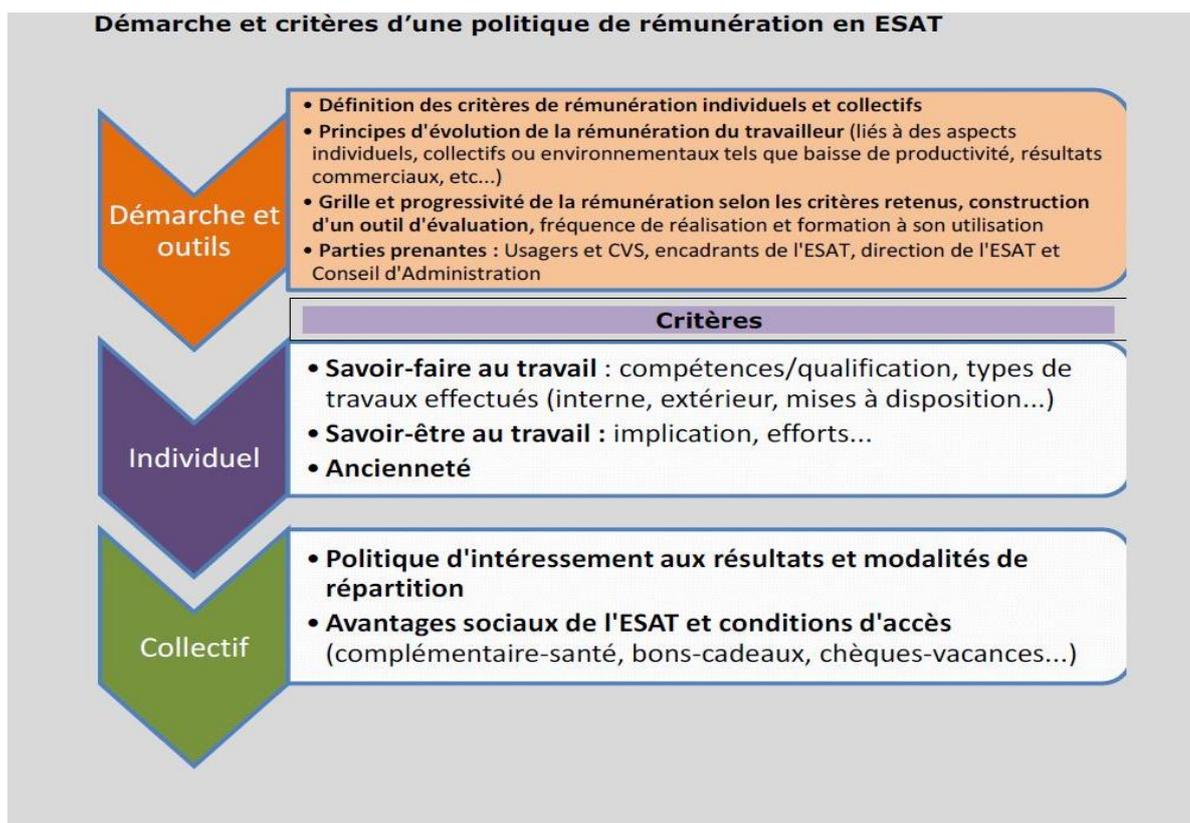
Les personnes à temps partiels peuvent investir une activité de soutien correspondant à leur projet professionnel en dehors de leur temps de travail.

Il s'agit pour l'ESAT de développer ces activités afin d'œuvrer toujours dans le développement de compétences, dans la diversité afin de répondre au mieux aux besoins des personnes et de stimuler leurs projets.

1.10 Evolution des salaires

- Mise en place d'une grille de rémunération

L'ESAT Cart'Services n'a pas de politique clairement définie pour la rémunération des travailleurs handicapés. C'est un chantier à ouvrir, il conviendra de s'appuyer sur les recommandations de bonnes pratiques issues de l'ANESM.



1.10. Les moyens d'accompagnement adaptés et diversifiés

Adaptation des postes à l'évolution des capacités de travail

Afin d'accueillir un public diversifié, avec différents types et niveaux de handicap, nous cherchons à différencier les postes, les ateliers. Pour cela, différents ateliers composent l'ESAT avec des postes bien repérés et reconnus par l'Education Nationale et d'autres que l'on qualifie plutôt de systèmes opératoires.

Il s'agit d'un ensemble de tâches, simples et répétitives, en chaîne. Les opérateurs peuvent alterner les postures, avoir des directives simples en termes d'organisation, de compréhension et de mémorisation des consignes,...

Les postes plus qualifiés, comme celui de cariste ou préparateur de commande ou encore magasinier, chauffeur livreur sont adaptés également. Des moyens de compensation sont mis en place pour les non lecteurs par exemple des pictogrammes, pour le port de charge (chemin de roulement), assis-debout, matériel de déplacement de charge, ...

Les indicateurs de l'évaluation de leurs capacités sont dans un premier temps la qualité et la quantité du travail effectué. Indicateurs qui présupposent l'assiduité, la stabilité au poste, la compréhension des consignes, l'acceptation des apprentissages et des remarques de l'encadrement. Nous avons élaboré en équipe deux types de supports :

- Grille d'évaluation transversale aux différents Ateliers,

- Grilles d'évaluation technique, propre à chaque activité;

Ces grilles sont utilisées lors des bilans (période d'essai, synthèse), elles sont renseignées conjointement par l'Usager, le Moniteur d'Atelier et la Psychologue du Travail. Dans le cadre du stage, c'est l'Educateur Technique Spécialisé qui renseigne la grille et fait le bilan conjointement avec les différents Moniteurs concernés.

Nous utilisons également les évaluations réalisées par la Psychologue Clinicienne du S.A.V.S., elles nous permettent de situer la personne au niveau cognitif et comportemental, ce qui permet à notre équipe d'ajuster les apprentissages et l'encadrement (mode de communication, pédagogie, relation au groupe,....).

Ponctuellement aussi nous faisons appel à un organisme réalisant des bilans des acquis de base, ce bilan s'adresse généralement aux nouveaux admis. Ce bilan fait l'inventaire de leurs acquis de base concernant l'écriture, la lecture et les mathématiques.

Bénéficient également de ce bilan, les personnes souhaitant renforcer leurs acquis de base dans le cadre des activités de soutien professionnel.

Afin de **maintenir les acquis et de faire face au vieillissement ou à la dégradation de la pathologie**, les horaires le temps de travail sont également adaptés, afin de faciliter la continuité des soins, la vie familiale, un temps de repos, l'accès à d'autres activités.

Les arrêts successifs des personnes vieillissantes sont un signal d'alerte concernant la fatigabilité accrue au travail. Progressivement, l'instabilité au poste, la difficulté à se concentrer, une lassitude, des plaintes s'installent.

Afin de pallier au besoin de repos, nous leur proposons de réétudier leur projet professionnel, leur affectation, leur soutien, accompagnement. Si le changement de projet ne peut aboutir nous envisageons avec l'adhésion de l'Usager de réduire son temps de travail.

Souvent ces personnes sont très attachées à leur statut de travailleur et ne peuvent envisager de se départir de leur identité professionnelle. Un mi-temps leur permet à la fois de garder un lien avec l'E.S.A.T. et de préparer leur départ.

Le temps libéré doit permettre un repos plus important et un soutien médico-social renforcé.

Au sein de l'E.S.A.T. - Cart'Services, des Ateliers sont plus appropriés pour l'accueil de personnes dont les symptômes de la maladie se sont accrues ou de personnes vieillissantes. Ces Ateliers sont constitués de postes assis, aménageables, avec des activités diverses et un encadrement renforcé.

1.11. L'informatisation du dossier de l'usager

Le logiciel Dossier unique de l'usager – IMAGO a été acquis par l'ESAT en 2017. La période d'audit, de paramétrage et de formation se terminera en février 2018. Le déploiement et la complétude des dossiers se dérouleront tout au long de l'année 2018.

2. L'insertion vers le milieu ordinaire

Au regard des récentes orientations nationales l'insertion vers le milieu ordinaire de travail (MOT) devient un axe de développement important pour notre service

L'Esat accompagne les personnes qui le souhaitent vers le MOT. Dans le cadre de leur parcours à l'ESAT, certaines personnes souhaitent assez rapidement rejoindre le milieu ordinaire, d'autres et souvent celles qui en viennent, sont plutôt soulagées de trouver un poste adapté et de pouvoir y rester et ainsi tourner la page d'une série d'expérience difficile, parsemée de précarité, de réponses négatives, de difficultés à s'adapter aux exigences du travail, à la relations aux collègues, au patron,...Les personnes retrouvent à l'ESAT de la stabilité, des relations, un écoute, de l'aide.

Nous accompagnons en conséquence les personnes qui émettent le souhait, dans le cadre de leur projet de faire ou refaire un essai en MOT, par le biais de stage et de détachement.

Depuis deux ans, nous incitons plus fortement les travailleurs à découvrir le milieu ordinaire grâce au concept Duoday. Il s'agit d'ouvrir les portes de l'entreprise ou d'une collectivité sur une journée à une personne en situation de handicap. La personne est accompagnée par un « tuteur » d'entreprise, son duo.

L'objectif pour la personne est la découverte du MOT, ou/ et d'amorcer un parcours d'insertion. Pour l'entreprise, il s'agit de découvrir le potentiel des personnes travaillant en ESAT. Et pour notre ESAT, l'objectif est de collaborer avec de nouvelles entreprises afin de comprendre leurs attentes en matière d'emploi.

Cette expérience a permis de modifier certaines représentations de part et d'autres et de susciter ou non l'envie de rejoindre le milieu ordinaire.

De cette expérience, deux stages et un détachement ont été conclus, ils n'ont malheureusement pas pu aboutir sur un emploi. De nos échanges avec les entreprises, le besoin d'un étayage et d'une relation de proximité avec l'ESAT est nécessaire afin d'anticiper les changements forcément présents dans toutes les entreprises. Une augmentation de cadence, un changement de poste, des imprévus peuvent facilement déstabiliser le travailleur voire le mettre en difficultés et le rendre « inadapté ».

Pour éviter toutes mises en difficultés, il est essentiel d'étudier le poste au départ, d'analyser les exigences du travail au point de vue physique et cognitif, mais aussi en terme de capacités d'adaptation, de socialisation,...Et de trouver un « compromis » avec l'employeur sur les tâches possibles.

La nécessité d'un poste aménagé et adapté aux capacités du travailleur d'ESAT est essentielle pour la pérennité de l'emploi.

2.1. Orientation et sortie de l'Esat

Nous proposons aux personnes ayant le projet de rejoindre le milieu ordinaire, la possibilité d'y faire des stages, sans forcément passer tous les paliers (évaluation, formation, RAE, ...). Nous mettons en place des moyens afin de renforcer nos liens avec les entreprises partenaires comme les « P'tits déj entreprises », la qualité du travail rendu, fiabilité dans la durée,...

Ces bonnes relations permettent de dépasser la seule sous-traitance vers plus de réciprocité. Là où les entreprises donnent du travail aux personnes handicapées, ce sont ces mêmes personnes qui peuvent venir dans leurs ateliers (chauffeurs- livreurs, les prestations de services, les stages et détachements).

Le changement progressif de représentation du handicap permet l'inclusion. Le fait de côtoyer les personnes dans leurs locaux permet aux salariés de prendre conscience de leurs capacités, de leur authenticité, de la qualité du travail rendu, de leur fiabilité.

La prestation, les stages et détachements sont un premier pas vers l'inclusion.

Afin de nous aider dans l'accompagnement à la sortie de l'ESAT vers le MOT, **une plateforme d'insertion à l'échelle du département a été créée en 2017** par l'ADIPH 47 dont nous sommes membres. Les premiers accompagnements auront lieu à partir du 1er semestre 2018. Le dispositif d'emploi accompagné intervient ainsi pour l'évaluation de la situation du travailleur handicapé, la détermination du projet professionnel et l'aide à sa réalisation, l'assistance du bénéficiaire dans sa recherche d'emploi, l'accompagnement dans l'emploi en fonction des besoins et des évolutions du projet de vie de la personne et, le cas échéant de son handicap.

Les modalités d'intervention de la plateforme d'insertion

L'accompagnement du travailleur handicapé dans son parcours vers et dans l'emploi comprend quatre phases clés.

- **PHASE D'EVALUATION**

A partir du projet professionnel de la personne, de ses capacités, de ses attentes ; un entretien d'évaluation sera conduit par le Conseiller en Emploi Accomagné. Cette évaluation sera réalisée en coordination avec les acteurs du parcours de la personne afin de tenir compte des évaluations préalablement effectuées.

- **PHASE DE DETERMINATION DU PROJET PROFESSIONNEL ET DE L'AIDE A SA REALISATION**

Le Conseiller Emploi Accomagné aide la personne à formuler des choix professionnels permettant l'élaboration d'une feuille de route d'accès à l'emploi. Dans un souci de coordination des actions et de complémentarité, les acteurs de l'environnement de la personne se réuniront pour planifier et valider cette feuille de route. Des mises en situation professionnelles (stages) seront organisées pour valider la pertinence du projet. Des formations préalables pourront être proposées. Les moyens nécessaires à la compensation du handicap et leur financement éventuel seront anticipés.

- **PHASE D'APPUI A LA RECHERCHE D'EMPLOI**

Le Conseiller Emploi Accomagné propose au bénéficiaire un soutien dans sa recherche d'emploi comprenant notamment : aide technique pour la réalisation des outils de recherche d'emploi, simulation d'entretien, prospection active des employeurs du territoire, mise en place de mise en situation professionnelle, conseils et soutien auprès des employeurs (incitations financières, adaptations au poste, sensibilisation de l'équipe, formation du tuteur(trice), co-construction d'une fiche de poste, culture d'entreprise...).

Des ateliers de (re)mobilisation seront animés par le Conseiller Emploi Accomagné, avec l'appui éventuel de personnes extérieures (psychologues, employeurs...). Ils permettront aux bénéficiaires de reprendre des liens sociaux, de retrouver confiance et estime de soi, de se former aux outils informatiques et aux techniques de recherche d'emploi et d'appréhender des comportements « entreprises ».

Le Conseiller Emploi Accomagné accompagne le bénéficiaire et son employeur dans la phase d'intégration dans l'emploi. Tous deux pourront interpellier autant que de besoin le Conseiller Emploi Accomagné si une problématique est repérée.

- **PHASE D'ACCOMPAGNEMENT DANS L'EMPLOI**

Les conditions de l'intervention du Conseiller Emploi Accomagné (interpellation, médiation, conditions de sortie du dispositif...) seront négociées avec l'employeur et le bénéficiaire et précisées dans une convention tripartite.

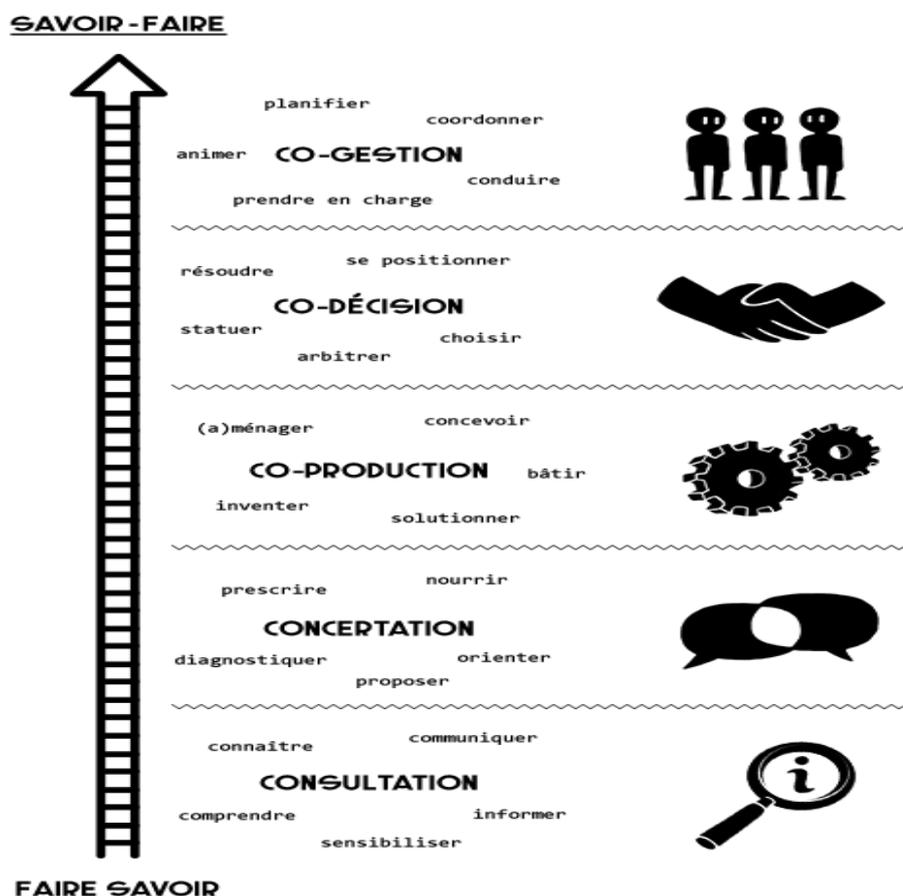
Le Conseiller Emploi Accompagné met en œuvre tous les moyens nécessaires pour sécuriser le parcours professionnel du bénéficiaire en concertation avec l'employeur et les acteurs de leur environnement (suivi social, suivi psychologique, MDPH, médecine du travail...). Il mobilisera toutes les mesures disponibles facilitantes (financement, formation, bilan de compétences...). Il assurera une mission de médiation active auprès du tuteur et du bénéficiaire dans le but de maintenir ce dernier dans l'emploi de manière durable et dans de bonnes conditions.

3. La participation des travailleurs à la vie de l'établissement

La participation est inscrite dans les établissements depuis la loi 2002/2. Il s'agissait de mettre l'utilisateur « au centre » au travers de procédures et d'outils. Au-delà de l'exigence de conformité, il s'agit pour l'ESAT Cart'Services de s'inscrire dans « l'esprit de la loi », en initiant toutes dispositions propices à l'implication des travailleurs.

Vers une organisation participative et apprenante

Galimaties, un bureau d'accompagnement de projets participatifs en urbanisme et d'études sociologiques (Paris 20^{ème}), propose l'échelle suivante du faire-savoir au savoir-faire. D'autres modèles d'échelle de participation existent (Arnstein, Harp), elles permettent à la fois de positionner les modalités participatives d'un établissement ou d'un projet mais également de projeter une nouvelle approche managériale.



Nous nous appuyons sur ce modèle pour repérer et identifier les niveaux de participation des différents acteurs de l'ESAT – Travailleurs et équipe pluridisciplinaire.

Les enquêtes de satisfaction, les réunions d'atelier, le comité activités sociales, les événements festifs, les groupes de travail sont autant d'occasions pour solliciter la participation active des travailleurs de l'ESAT.

3.1. Une expérimentation : les diagnostics en marchant

Les diagnostics en marchant sont inspirés des actions participatives menées dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville en direction des habitants pour les projets de réhabilitations urbaines.

En évitant la forme « réunion » qui mobilise des capacités de prises de parole en public notamment, la méthode du diagnostic en marchant mobilise d'autres capacités. L'observation et la mobilisation des personnes qui font usage quotidiennement des locaux et des matériels est au cœur de la pédagogie. Concrètement, un groupe (environ 1/3 des effectifs de l'ESAT) est constitué. Ce groupe a pour mission de repérer « en marchant » les besoins de réparation ou d'amélioration dans les différents espaces des ateliers. Ces besoins sont ensuite classés par priorité par les marcheurs. Le résultat du diagnostic est ensuite affiché dans les ateliers. Cela permet à chacun de s'approprier les lieux et aussi de les respecter. Les demandes de réparations ou d'améliorations sont ensuite traitées en fonction des possibilités.

3.2. Le Conseil de Vie Sociale

Le CVS a été renouvelé en septembre 2017. Il est constitué des cinq représentants élus parmi des travailleurs de l'ESAT, d'un représentant des salariés, d'un représentant des familles, d'un représentant des services des tutelles, d'un représentant de la mairie de Bon-Encontre. Le Directeur de l'ESAT participe et anime les réunions. La secrétaire de l'ESAT assiste aux réunions et rédige les comptes rendus. Trois réunions annuelles sont programmées. D'autres réunions du CVS peuvent-être programmées si besoin. L'ordre du jour des réunions est établi en deux parties. La première partie concerne les questions des travailleurs. Ces dernières sont collectées au cours des réunions organisées par les représentants des travailleurs. La deuxième partie concerne des points abordés par la Direction. Les représentants des travailleurs sont invités à suivre des formations spécifiques à leurs fonctions.

Les réunions d'atelier, le diagnostic en marchant, le Conseil de Vie Sociale, sont autant de levier à activer et multiplier la mise en œuvre de la notion d'acteurs. D'autres expériences sont à mener dans cet objectif, par exemple : organiser des groupes de travail mixte (type workshop), mise en place des parrainages par les travailleurs en direction des stagiaires et les nouvelles admissions.

4. Développer les partenariats

Pour atteindre les objectifs que l'ESAT s'est fixés, il nous paraît important d'être attentif au développement qualitatif et quantitatif des partenariats de l'ESAT. Mieux appréhender les situations des personnes, mieux faire connaître les modalités de travail d'un Esat, mieux coopérer avec les entreprises et les acteurs de société civile, c'est contribuer à créer les conditions optimales de l'accompagnement pour la qualité des parcours, l'insertion et la valorisation des personnes.

4.1. Le SAVS Sauvegarde

Le SAVS Sauvegarde s'adresse à des personnes en situation de handicap bénéficiant d'une reconnaissance de travailleur handicapé avec une orientation à l'ESAT Cart'Services doublée d'un accompagnement S.A.V.S, notifiée par la MDPH.

Le partenariat entre l'ESAT Cart'Services et le SAVS a été pensé dès l'origine comme un projet global. Ainsi, toutes les personnes accompagnées par le S.A.V.S sont des travailleurs de l'ESAT.

Les Moniteurs d'ateliers peuvent facilement contacter les éducateurs du S.A.V.S ou la psychologue du service si l'éducateur référent n'est pas là. Si les moniteurs remarquent des changements de comportements des bénéficiaires, ils le signalent au S.A.V.S.

Un point quotidien par mail ou par téléphone est réalisé chaque matin afin de dresser un état des présences des ouvriers sur leur poste de travail.

L'ESAT et du S.A.V.S deux structures nettement distinctes : une structure dédiée uniquement à la vie professionnelle et une seconde dédiée à la vie personnelle. Ce dispositif permet de distinguer clairement les différentes sphères de vie dans l'intérêt des personnes accompagnées. Cette distinction oblige les personnels éducatifs du SAVS et les personnels encadrants de l'ESAT à une posture exigeante de discernement.

4.2. Le partenariat avec les entreprises

En 2016, l'équipe de l'ESAT a accueilli une dizaine d'entreprises clientes pour « un petit déjeuner rencontre ». L'objectif de ce temps d'échanges était de passer progressivement d'une « culture clientèle » à une « culture partenariale », c'est-à-dire de mieux se connaître pour aborder et construire ensemble de nouvelles coopérations. Une partie de l'équipe pluridisciplinaire a décliné quelques-unes des spécificités de l'ESAT, ses missions, son fonctionnement et les logiques qui déterminent ses rapports aux entreprises. :

- D'une part répondre aux commandes des clients en fournissant des prestations de qualité dans des temps contraints et exigeants (conditionnement, assemblage, emballage, logistique, étiquetage, propreté...)
- Et simultanément proposer un accompagnement médico-social et éducatif permettant à chaque personne de s'épanouir, de trouver sa place et de s'intégrer.

Ce double enjeu est exigeant, puisque l'accompagnement médicosocial de chaque personne, comme les aménagements des postes de travail aux spécificités de chaque travailleur doivent être compatibles avec les exigences de rendement et de productivité des entreprises clientes. Dit autrement, si le cadre et les postes de travail sont adaptés aux spécificités des personnes handicapées, si leur handicap est pris en compte au quotidien, il n'en demeure pas moins que les productions de l'ESAT doivent égaler les performances d'une entreprise et de salarié

ordinaire et répondre aux attentes des différents clients. C'est d'ailleurs ces garanties de qualité de production, d'accompagnement et de soutien des personnes que les entreprises clientes apprécient et créditent. « Ces filtres » sont pour elles essentielles à la réussite de ces coopérations et rendent possibles et crédibles la reconnaissance des acquis de l'expérience (RAE) pour un certain nombre de ces travailleurs ainsi que parfois leur l'intégration en milieu ordinaire⁹. C'est en tous cas cette démarche qui anime et motive l'équipe de l'ESAT : tout faire pour qu'au-delà des différences, les compétences de chacun soient reconnues, considérées et valorisées. Le relevé minutieux des besoins de formation de chacun, appuyé de l'avis concerté des différents acteurs (moniteurs d'atelier, entreprises) permettent la mise en place d'une dynamique d'apprentissage et de formation favorable à ces ambitions. Sensibiliser les acteurs de l'entreprise à ces problématiques, changer les regards, faire évoluer les représentations, tisser des liens, construire avec la variété des acteurs sont quelques-uns des ressorts de cette dynamique.

Ce petit déjeuner rencontre sera renouvelé chaque année.

4.3. Les partenariats

L'E.S.A.T. - Cart'Services entretient des relations partenariales régulières avec :

- Le C.H.D. « La Candélie » avec lequel une convention de partenariat existe, des réunions mensuelles ont lieu avec le Dr DALOMIS et les infirmiers de son équipe pour échanger sur les situations des travailleurs que nous accueillons.
- La M.D.P.H. avec laquelle nous sommes dans un processus d'amélioration continue sur les aptitudes et l'orientation des Usagers
- L'ADIPH 47, SAUVEGARDE siège du Conseil d'Administration. L'association est représentée par un Administrateur, par le Directeur Général et par le Directeur de l'ESAT Cart'Services. A ce titre, nous avons contribué à l'élaboration de la plateforme d'insertion professionnelle dans le cadre du dispositif emploi accompagné.
- Les ESAT du 47, échanges réguliers d'information et de connaissance, de pratiques, de collaboration, ...
- Le GCSMS « Différent et Compétent » Aquitaine dans le cadre du dispositif de Reconnaissance des Acquis de l'Expérience.
- Par ailleurs, SAUVEGARDE est membre et co-fondateur de l'association Handéo 47. Le directeur de l'ESAT siège au Conseil d'Administration.

⁹ <http://www.differentetcompetent.org>

5. Améliorer la communication

Pour l'ESAT, il s'agit d'une part de partager des informations concernant les parcours des travailleurs, et d'autre part de mieux faire connaître les missions et les fonctions de l'ESAT auprès des partenaires économiques et de la société civile.

5.1. Informatisation du service

A partir de janvier 2018, le service utilise le logiciel IMAGO : dossier administratif de l'utilisateur, projet professionnel personnalisé, journal de bord, suivi des plannings, suivi des présences et des absences, recueil des diverses données pour les statistiques notamment pour la réalisation du bilan d'activité annuel...

Les dossiers « papiers » de l'utilisateur sont classés au fur et à mesure de l'élaboration des écrits et stockés dans une armoire sous clé assurant ainsi toutes les garanties de confidentialité. Ils seront progressivement informatisés sur le logiciel IMAGO. Les garanties de confidentialité sont conformes aux lois relatives à l'informatique et aux libertés (CNIL).

Chaque membre de l'équipe a accès au dossier informatique de l'utilisateur selon les droits ouverts en fonction d'un profil déterminé ; la direction détient des droits de paramétrage du logiciel.

Les documents numériques et papiers sont archivés et/ou détruits au broyeur.

A ce jour il n'existe pas de procédure formalisant l'accès au dossier par le bénéficiaire.

5.2. La transmission des informations

L'ESAT Cart'Services dispose de différents outils papiers ou informatiques permettant de diffuser l'information tant aux professionnels, aux partenaires, aux bénéficiaires et le cas échéant leur famille/entourage. Pour cela nous utilisons une arborescence commune, la messagerie électronique, les divers panneaux d'affichage, les différentes réunions, les courriers, le Conseil de Vie Sociale avec les bénéficiaires, la transmission quotidienne par mail au SAVS des absents au travail, le téléphone standard du service, les lignes directes des membres de l'équipe ainsi que des téléphones mobiles individuels.

Les documents remis :

Aux Travailleurs de l'ESAT : une pochette d'accueil individuelle comprenant : les documents obligatoires de la loi 2002, la plaquette du service, le livret d'accueil, le règlement intérieur, la charte des droits et des libertés.

Ces documents doivent être retravaillés et réécrits selon la méthode « Facile à lire et à comprendre (FALC). Une formation associant travailleurs de l'ESAT et professionnels de l'ESAT, du SAVS et du service des tutelles est prévue en mars 2018.

Cette formation nous permettra de reprendre l'ensemble des documents de communication. Sont également remis aux travailleurs le Contrat d'aide et de soutien, son projet personnalisé professionnel, des questionnaires de satisfaction, des invitations personnalisées pour des temps récréatifs ou pour des réunions de travail.

5.3. La communication interne

L'ESAT Cart'Services dispose d'un certain nombre d'outils en interne pour diffuser l'information à destination du personnel.

Ainsi, les diverses notes d'information relatives au fonctionnement du service, les avis de postes, les comptes rendus des réunions DUP, les comptes rendus des droits d'expression, les informations relatives à la formation sont, soit affichés au service, communiqués en format papier dans les banettes individuelles du salarié, soit par mail.

De plus, l'arborescence « PARTAGE » a été pensée de façon à ce que toute l'équipe puisse accéder à un dossier commun regroupant l'ensemble des documents utilisés et devant être partagés.

La présence de la secrétaire aux réunions d'équipe permet une prise de notes au fur et à mesure du déroulement de la réunion dans un cahier dédié.

5.4. La communication externe

Concernant la communication externe, l'ESAT dispose de plaquettes de présentation concernant ses activités et son fonctionnement.

L'ensemble du volet de la communication externe est géré par l'association notamment au travers du pôle « Ressource et Développement » qui vient en soutien de tous les professionnels des services de la SAUVEGARDE, dans leurs divers projets de communication externe (sur le fond et la forme). Ces projets en lien avec la communication externe sont validés par un comité composé du Président de l'association, d'un administrateur en charge de la communication et du Directeur Général. Chaque projet est à faire parvenir à ce comité. De plus, la volonté du Conseil d'Administration et de la Direction Générale est d'impliquer une mixité de salariés de la SAUVEGARDE via leur participation volontaire à différents comités de pilotage : magazine interne, newsletter, site internet...

Il est demandé à chacun des directeurs d'impulser cette dynamique de communication au sein même de leur service afin de faire vivre les différents outils de communication créés au niveau associatif.

Pour l'ESAT, plusieurs articles sont déjà parus dans le magazine « Cap'Mag » et la newsletter. Le Cap Mag est distribué à l'ensemble des travailleurs de l'ESAT. Un groupe « atelier d'écriture » a été constitué. Ce groupe a produit des articles sur la thématique du corps (CAP MAG n°5). Cette initiative sera renouvelée.

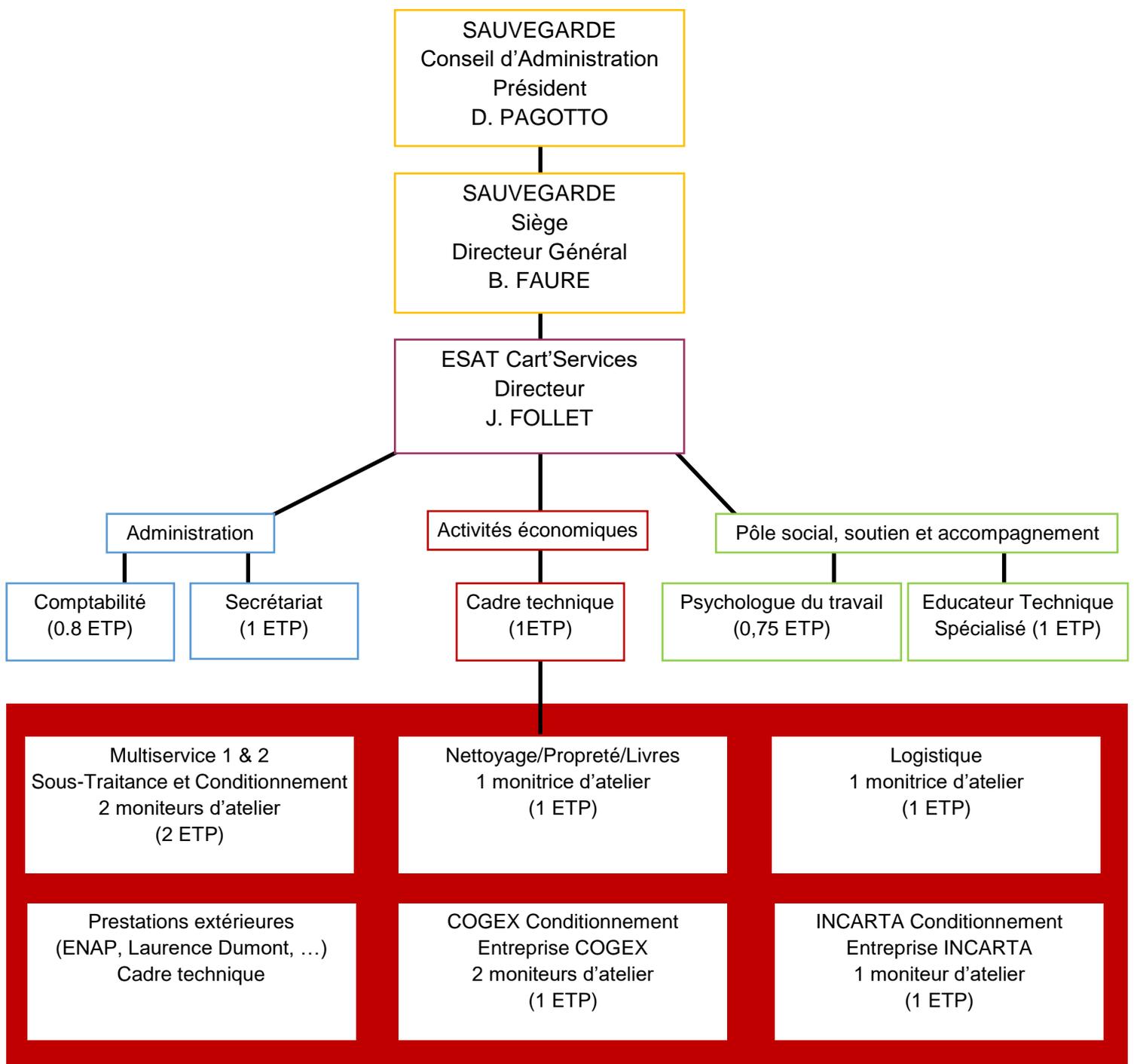
Partie 4

Les moyens au service du projet

1. Organisation et management de l'équipe pluridisciplinaire

Depuis l'arrivée de l'actuel directeur en avril 2016, un management de type participatif est mis en place progressivement. La volonté d'associer l'équipe pluridisciplinaire à l'ensemble des décisions est affirmée et mise en œuvre. La codécision concerne à la fois les choix stratégiques, l'organisation, la gestion, les orientations, les plannings, etc. Il semble que cette méthode représente une avancée qui a permis de rétablir un climat social apaisé. Les avis des professionnels sont pris en compte dans les décisions qui sont la plupart du temps concertées ou qui, dans tous les cas, sont argumentées par les nécessités de service ou dans l'intérêt des personnes accueillies.

1.1. Organigramme



1.2. Equipe pluridisciplinaire

► Description du plateau technique

Le personnel est régi par la Convention Collective Nationale de Travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées signée le 15 mars 1966, et des avenants modificatifs signés et des accords collectifs d'entreprise en vigueur.

En 2017, le service emploie 11.96 Equivalents Temps Plein (ETP) répartis de la façon suivante :

- 1 directeur (1 ETP)
 - 1 cadre technique (1 ETP)
 - 1 éducateur technique spécialisé (1ETP)
 - 1 psychologue du travail (0.66 ETP)
 - 7 moniteurs d'atelier (6,5 ETP)
 - 1 secrétaire (1 ETP)
 - 1 comptable (0.80 ETP)
-
- Un pôle social composé d'un Educateur Technique Spécialisé et d'une Psychologue du Travail chargés de l'accompagnement social et professionnel. Ils sont chargés de l'accueil, de l'évaluation, de la construction du projet professionnel et de la mise en œuvre des activités de soutien des Usagers. Certaines actions sont réalisées avec l'ensemble des intervenants œuvrant autour du projet de vie de la personne.
 - Un pôle administratif composé d'une Secrétaire, d'une Technicienne Comptable et d'un Directeur qui est chargé de l'animation et de la coordination de l'ensemble pour la mise en œuvre du projet d'établissement.

► La direction

Elle est chargée de la conception, de la mise en œuvre et du développement du projet de service.

Elle coordonne les interventions des personnels du service, assure l'animation de l'équipe, est garante du cadre. Elle définit les procédures et méthodologies relatives aux services offerts aux travailleurs de l'ESAT. Elle est en charge de l'évolution du dispositif de concert et en accord avec la direction générale. Elle est responsable des projets individuels, en charge de la procédure d'admission et des sorties. Elle est responsable de la sécurité des personnes et des équipements. Elle assure la gestion financière de l'établissement.

► Pôle activités économiques

○ L'encadrement technique

Le cadre technique a la responsabilité de l'activité économique de l'établissement. Il est responsable technique et hiérarchique des moniteurs d'atelier. A ce titre ses fonctions principales sont les suivantes :

- Démarches commerciales et de prospection, relations et communication avec les entreprises, établissement des devis,
- Organise la production et la répartition du travail entre les ateliers,
- Veille à la qualité du travail et apporte des conseils organisationnels aux moniteurs d'atelier,
- Veille à la sécurité des personnes et à l'entretien des matériels,

- ▶ Est en dialogue permanent avec le Directeur et l'équipe du pôle social pour veiller à l'équilibre des missions de l'établissement.

- **Les moniteurs d'ateliers**

Les Moniteurs d'Ateliers ont la charge de l'accompagnement professionnel des Usagers au quotidien.

Les Moniteurs d'Ateliers sont « référents » des personnes qui sont affectées dans leurs ateliers de façon pérenne. Ils sont désignés pour accompagner la personne dans son projet professionnel et dans le respect de son contrat d'aide et de soutien par le travail. Sa mission est d'être à l'écoute de ses besoins et attentes et de l'orienter dans ses demandes. Il veille à la bonne intégration de la personne dans l'atelier : en cela il a un rôle de médiateur. Il est le garant de sa sécurité et favorise l'autonomie au travail. Il rappelle les règles de vie au travail en société. Il participe à l'apprentissage et à la formation continue des personnes. Il rend compte des évolutions du Projet Personnalisé, de ses actions, de ses choix à l'équipe pluridisciplinaire à laquelle il appartient et par laquelle a été décidé le Projet Professionnel Personnalisé.

- ▶ **Pôle social, accompagnement et soutien**

Le pôle social est composé de l'Educateur Technique Spécialisé et de la Psychologue du Travail. Ils sont chargés de l'accompagnement social et professionnel.

- **La psychologue du travail**

La psychologue du travail est chargée du suivi des parcours des personnes accompagnées, de l'élaboration du Projet Professionnel Personnalisé, de son suivi et de son évaluation. Elle veille à l'adaptation des postes de travail (ergonomie, adaptation des horaires, ...). Elle organise les actions de formation. Elle coordonne la démarche d'amélioration de la qualité de l'établissement.

Le temps de travail de la psychologue du travail est de 0.66 ETP. Ce temps de travail doit être augmenté à 1 ETP pour assurer les fonctions supplémentaires d'accompagnement à l'insertion professionnelle en milieu ordinaire de travail en lien avec la Conseillère en Insertion Professionnelles de la plateforme d'insertion de l'ADIPH 47.

- **L'éducateur technique spécialisé**

L'éducateur technique spécialisé est chargé de l'accueil des stagiaires. Il propose les candidatures aux réunions d'admission. Il apporte des conseils pédagogiques aux moniteurs d'atelier. Il est chargé de la mise en œuvre et de la coordination des activités de soutien. Il est en capacité de remplacer ponctuellement les moniteurs d'ateliers.

- ▶ **Pôle administratif et comptable**

La comptable est à 0.80 ETP, elle prépare les budgets prévisionnels (BPAS et BAPC), les comptes administratifs, et les plans pluriannuels d'investissements en lien avec le directeur de l'ESAT et le service comptable de l'association. Elle gère au quotidien la facturation et le suivi budgétaire analytique.

La secrétaire est à temps complet. Elle est chargée des tâches administratives, travaille en lien avec l'équipe et avec la direction. Elle effectue les saisies sur le logiciel de gestion du personnel et les parties administratives du logiciel du dossier unique de l'utilisateur.

La secrétaire et la comptable sont en capacité d'être complémentaires sur certaines tâches. Par exemple le relevé des présences/absences, le traitement du courrier, etc. Elles participent aux réunions de fonctionnement du lundi.

► **La richesse de la pluridisciplinarité**

Plusieurs compétences, plusieurs formations... En effet, cela aide à une certaine prise de distance, de différenciation, de complémentarité des disciplines avec pour chacun des professionnels des clés d'entrée différentes par rapport à l'accompagnement individuel.

Cette pluridisciplinarité évite la « toute puissance » dans l'accompagnement, elle permet un croisement des regards.

C'est toute l'équipe de l'ESAT qui est concernée par l'accompagnement de la personne et par la vie de l'établissement.

Cette pluridisciplinarité se fait durant des temps formels et informels, faisant déclencher d'autres aspects des missions de chacun. Elle implique un travail de cohérence d'intervention pour la personne accompagnée.

Chacun connaît les compétences de ses collègues, les personnes peuvent être interpellées facilement.

La notion d'équipe est fondamentale et chaque personnel trouve sa place.

2. Les réunions de l'Esat Cart'Services

Nom de la réunion	Objectifs	Participants	Rythme et durée
Réunion de fonctionnement de l'activité économique	Coordination et fonctionnement du service	Directeur +Cadre technique+ Psychologue du travail +Educateur technique spécialisé + Moniteurs d'atelier + Secrétaire +Comptable	Tous les lundis (45 minutes)
Réunion sur les suivis des situations individuelles et <u>réunion d'admission</u>	Aborder les situations des personnes accompagnées Se prononcer sur les admissions et les périodes d'essai (réorientation, renouvellement, validation,)	Directeur +Cadre technique+ Psychologue du travail +Educateur technique spécialisé + Moniteurs d'atelier	Tous les 15 jours le mardi (45 minutes)
Réunion de coordination ESAT-SAVS	Echanges sur les situations des personnes	ESAT Directeur +Cadre technique+ Psychologue du travail +Educateur technique spécialisé + Moniteurs d'atelier SAVS : la directrice, la psychologue, un travailleur social	Tous les 15 jours le mardi (1h00)
Préparation Réunion de projet	Recueillir les attentes et besoins du travailleur. Valider l'ordre du jour avec le travailleur.	La personne accompagnée + Psychologue du travail + Moniteur d'atelier	RDV fixé dans les 15 jours avant la réunion projet
Réunion projet individuel	Objectiver et valider le projet professionnel personnalisé	La personne accompagnée (si elle le souhaite)	2 réunions les mardis sauf

	(PPP) le projet personnalisé d'accompagnement (SAVS)	ESAT : le directeur, la psychologue du travail et le moniteur d'atelier référent SAVS : la directrice, la psychologue, l'éducateur référent Partenaires extérieurs : mandataire judiciaire, équipe soignante, suivi judiciaire...	vacances scolaires (2h00)
Restitution à la personne de son PPP	Echange autour du projet personnalisé, prise en compte de la parole du bénéficiaire, co-validation du PPP	Personne accompagnée, psychologue du travail, moniteur d'atelier	RDV fixé au plus tard 15 jours après la réunion (1h00)
Réunion « N+6 »	Faire le point, Evaluer l'avancement du PPP	Personne accompagnée, + Directeur+ Psychologue du travail + Moniteur d'atelier	6 mois après le PPP
Commissions de travail avec les personnes accompagnées	Travail d'élaboration et de concertation, avec les travailleurs de l'ESAT	Constitution du groupe en fonction des besoins	Aléatoire, en fonction des besoins
Réunion d'ateliers	Recueillir les questions, les suggestions, les dysfonctionnements, ... Améliorer les conditions de travail, Communiquer sur l'activité économique	L'ensemble des travailleurs de l'atelier, le Directeur, la Psychologue du travail, le cadre technique, le moniteur d'atelier.	2 fois par an et chaque fois que nécessaire
Réunion de préparation du Conseil de vie sociale	Recueillir les questions et les propositions des travailleurs de l'ESAT	Les membres élus du CVS rencontrent les travailleurs de l'ESAT	3 réunions/an minimum
Le Conseil de Vie Sociale	favoriser la participation et l'expression des personnes handicapées accueillies ainsi que celles de leur famille ou tuteur et les associer à l'élaboration et à la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement.	Les titulaires et suppléants élus parmi les travailleurs de l'ESAT Un représentant des salariés, Un représentant des familles Un représentant des services des tutelles Un représentant de la Ville de Bon-Encontre Le directeur et la secrétaire de l'ESAT	3 réunions/an minimum

Réunion de droit d'expression des salariés	Recueillir les questions, propositions des salariés sur leurs conditions de travail	Salariés du service	3 fois par an (2h)
Temps de travail amélioration continue de la qualité	Fixe les orientations d'amélioration, Priorise les thématiques à travailler, Met à jour et suit du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ).	Directeur + référente qualité (psychologue du travail) + correspondante qualité (secrétaire)	1 fois par mois le Comité de Pilotage Aléatoire pour le groupe de travail
Groupe d'Analyse de la Pratique Professionnelle	Partager en équipe autour de situations et élaboration collective	Moniteurs d'atelier + psychologue du travail	10 séances sur une année (1h30) + 1 séance bilan annuelle avec le directeur
Entretiens professionnels	créer un temps d'échange entre le salarié et le directeur sur les perspectives d'évolution professionnelle notamment en termes de qualification & d'emploi	Directeur + salarié	Tous les deux ans

3. La formation professionnelle

Chaque année le personnel est invité à faire connaître ses souhaits de formation auprès de la direction qui émet un avis à la demande. Ces demandes sont ensuite remontées au siège social de l'association et accordées dans la limite du budget alloué au plan de formation.

Les souhaits peuvent être abordés et travaillés lors des entretiens annuels individuels menés entre la direction et les salariés.

Des formations d'équipe sont programmées tous les ans en lien avec le siège, en fonction du budget, des besoins et de l'évolution du service. Elles se déroulent la plupart du temps sur site et sont communes à l'ensemble de l'équipe.

Au cours de l'année, les salariés peuvent également faire des demandes de formation ou pour participer à des congrès. La direction peut également faire des propositions pour organiser des formations internes (accompagnement à l'écriture des projets d'atelier par exemple). Ces formations sont financées selon les possibilités du service.

4. Les instances représentatives du personnel

La fonction du CE / DP

Etant donné que la SAUVEGARDE dispose d'une Délégation Unique du Personnel (DUP), les membres de cette délégation exercent à la fois les attributions des Délégués du Personnel et celles du Comité d'Entreprise.

En tant que représentant du personnel, les Délégués du Personnel sont les interlocuteurs de la Direction.

Ils disposent ainsi d'un certain nombre d'attributions :

- Représenter le personnel auprès de l'employeur et lui faire part de toutes réclamations individuelles ou collectives en matière d'application de la réglementation du travail ;
- Etre consultés sur la gestion des emplois, la formation professionnelle et la fixation des congés payés ;
- S'occuper des œuvres sociales et culturelles.

► La fonction CHSCT

Il a pour mission :

- De procéder à l'analyse des risques professionnels auxquels sont exposés les salariés et d'établir un bilan annuel sur l'évolution de ces risques ;
- De procéder à des enquêtes en matière d'accident de travail, de maladie professionnelle ou à caractère professionnel ;
- De réaliser des visites enfin de s'informer sur le terrain des problèmes que rencontrent les salariés dans l'exécution de leur travail et de recueillir les informations qui leur permettront de proposer des actions de prévention ;
- De suggérer toutes mesures de nature à améliorer l'hygiène et la sécurité du travail et à assurer l'instruction et le perfectionnement des agents dans le domaine de l'hygiène et la sécurité ;
- De coopérer à la préparation des actions de formation, à l'hygiène et la sécurité et de veiller à leur mise en œuvre ;
- De contribuer à la protection de la santé physique et mentale du salarié ;
- De proposer des actions de prévention en matière de harcèlement moral et sexuel, de violences au travail.

- Constats

Au sein du service 3 salariés sont impliqués comme Délégués du Personnel (2 titulaires et une suppléante). Cela a pour conséquence plusieurs absences sur les fonctions de moniteur d'atelier, de l'éducateur technique spécialisé et la comptabilité.

5. Démarche d'amélioration continue

L'ESAT Cart'Service SAUVEGARDE met en œuvre, entretient et améliore un dispositif d'évaluation et d'amélioration continu de ses activités et de la qualité de prestation qu'il délivre et la satisfaction des personnes accompagnées, conformément à l'exigence posée par l'article L.312-8 du CASF.

Une nouvelle organisation est donc mise en place depuis 2016 :

Comité de Pilotage

Sa composition :

- Le directeur
- La « référente qualité » (la psychologue du travail)
- La « correspondante qualité » (la secrétaire)

Sa fréquence :

- 1 demi-journée par mois

Cependant, nous nous autorisons à fixer des rencontres exceptionnelles si besoin.

Son rôle :

- Fixe les orientations ;
- Priorise les thématiques à travailler par le Groupe de Travail ;
- Rédige les « fiches actions » servant de guide pour le Groupe de Travail ;
- Soutient le Groupe de Travail dans ses travaux ;
- Valide les travaux réalisés par le Groupe de Travail ;
- Garant du calendrier des actions ;
- Met à jour et suit le PACQ ;
- Garant du respect de la procédure du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) ;
- Pilote la démarche d'évaluation continue de la qualité.

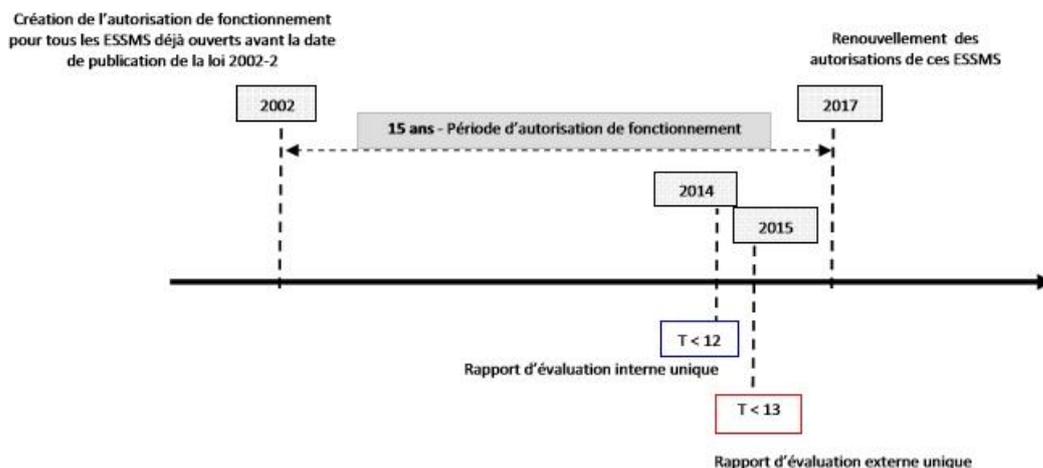
PACQ : le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité

Le PACQ est un prévisionnel des orientations et actions à mener à court et long terme. Il fait l'objet d'un suivi régulier, formalisé et réactualisé à chaque séance du Comité de Pilotage de la qualité.

Il convient toutefois d'élaborer une stratégie de communication interne afin de le rendre plus opérationnel.

6. Modalités et calendrier d'évaluation

Cas particulier des ESSMS autorisés et ouverts avant la date de publication de la loi 2002-2 du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.



EVALUATIONS DEJA REALISEES

Evaluation interne	Date de transmission du rapport au financeur	Evaluation externe	Date de transmission du rapport au financeur
2010		2014	déc-14

EVALUATIONS A REALISER

Evaluation interne	Date de transmission du rapport au financeur	Evaluation externe	Date de transmission du rapport au financeur
2021	3 janv-22	2022	Janv-23

L'évaluation externe s'est déroulée en 2014 avec 2 intervenants du cabinet « Réalités Projets ».

Conclusion

Synthèse des 5 Axes de développement du projet

Axes d'amélioration	Objectifs	Echéancier
Améliorer les conditions de travail et son organisation	Poursuivre l'amélioration des locaux (sanitaires site 2, éclairage vestiaire site 1, réparation des nids de poule chemin de Passelaygue, étanchéité des toitures, peintures des locaux, ...)	Plan d'investissement sur 5 ans
	Améliorer le suivi et la communication interne du plan d'amélioration continue de la qualité	2018
	Prévoir des activités de soutien, de formation, ou de productions artisanales pendant les baisses d'activités.	2 ^{ème} semestre 2018
	Diversifier les activités de soutien et les actions de formation	Septembre 2018
	Augmenter le nombre de Reconnaissance des Acquis de l'Expérience	2019
	Elaborer des fiches de poste et des livrets de compétences	2019
	Définir des grilles de rémunération	2019
Favoriser l'insertion en milieu ordinaire de travail	Promouvoir les détachements en entreprise	2018
	Inscrire les personnes intéressées à la plateforme d'insertion de l'ADIPH 47 – dispositif emploi accompagné	2018
	Définir la fonction d'accompagnement à l'insertion en MOT (augmenter le temps de travail de la psychologue du travail)	2 ^{ème} trimestre 2018
Améliorer la participation à la vie de l'établissement	Présence des Travailleurs aux réunions de projet	Dès 2016
	Programmer au minimum 2 réunions d'ateliers/an	Janvier 2018
	Programmer un « Diagnostic en marchant » par an	Début Juillet
	Organiser des groupes de travail mixtes (Travailleurs ESAT, professionnels de l'équipe pluridisciplinaire, partenaires extérieurs, ...) type workshop (atelier collaboratif)	En fonction des besoins
	Proposition de parrainage pour l'accueil des nouveaux travailleurs ou de stagiaires. Mettre en œuvre une formation « parrain »	2018
Développer les partenariats	Organiser des rencontres à thème avec les entreprises	1/an
	Renforcer les partenariats avec les services médico-sociaux (IME notamment)	
Améliorer la communication	Réécrire le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil et l'ensemble de la documentation en FALC avec les personnes accueillies	Formation en mars 2018.
	Mettre en œuvre l'informatisation du dossier de l'utilisateur (audit, paramétrage, formation interne et déploiement)	A partir du 4 ^{ème} trimestre 2017 Déploiement en 2018

Conclusion

La liste des objectifs n'est pas exhaustive. Si un projet est une histoire construite avec un ensemble d'acteurs concernés dans un contexte donné, alors il paraît illusoire de penser des améliorations à trop long terme.

La mobilisation des acteurs – travailleurs de l'ESAT et équipe pluridisciplinaire – autour du projet, par une démarche plus coopérative est le fil rouge de ce projet de service. Celui-ci relève d'un processus, qui éclairé par l'expérience et confronté aux réalités devra être discuté, analysé et réajusté.

Le virage inclusif, s'il est un nouveau défi, il convient de l'appréhender sans jamais perdre de vue l'éthique qui le constitue. Les démarches d'accompagnement vers l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la société doivent veiller en permanence à prendre en compte les désirs, la sécurité et les logiques singulières de chaque individu.

Outre la mobilisation des personnes de handicap, ce virage inclusif implique la sensibilisation de l'ensemble des acteurs sociaux (politiques, économiques, éducatifs et institutionnels). Ceci nécessite également d'agir pour modifier les représentations et les perceptions des capacités des travailleurs en situation de handicap.

Les différents dispositifs et/ou orientations – « zéro sans solution », emploi accompagné, passage en CPOM en 2020, etc... – vont impacter notre projet. Une posture adoptant une dynamique évaluative et acceptant la perfectibilité des actions mises en œuvre sera sans doute alors la plus pertinente. Les rapports d'activité annuels pourront en être le reflet.

Annexes

Annexe 1 : les étapes d'élaboration des projets d'atelier

Etape 1 :

- Présentation de l'activité et du contexte :
 - Référentiel Activités
 - Les donneurs d'ordre (Opportunités / exigences)
 - Hygiène et sécurité

Etape 2 :

- Identification du public accueilli
- Les souhaits/les capacités/les besoins
- L'intérêt social
- Le projet d'atelier dans le cadre du projet d'établissement
- La plus-value sociale

Etape 3 :

- Définir un plan de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences :
 - Présenter la répartition de ses ressources humaines en fonction des différentes Tâches/activités (Organigramme).
 - Réaliser les fiches de fonction (Clarifier rôles et responsabilités) =>Référentiel des compétences de l'activité (Tâches/Opérations/Compétences ou être capable de) et des aptitudes nécessaires.
 - Accompagnement des travailleurs (Réalisation d'outils : Entretien annuel d'évaluation/Stratégie d'accueil des nouveaux travailleurs/Tableau de bord de suivi et de réussite (démarche qualité)/Formation/Partenariat interne-externe, ...

Annexe 2 : La charte des droits et des libertés de la personne accueilli

Principe de non-discrimination :

Toute personne accueillie ou personne adulte en situation de handicap bénéficie de la même attention, de la même écoute, de la même qualité d'accompagnement quelque soit ses origines, son sexe, sa culture, sa religion ...

Droit à un accompagnement adapté :

Toute personne accueillie ou adulte en situation de handicap bénéficie des services d'une équipe pluridisciplinaire dans la construction de son projet professionnel personnalisé. Celui-ci se fait avec l'Usager, à son rythme et par étape.

Droit à l'information :

Toute personne accueillie ou adulte en situation de handicap a accès dès son entrée à un ensemble d'information (documents d'accueil, statut, droits, devoirs, ressources, missions et activités de l'Etablissement, avantages sociaux, accès au dossier individuel ...).

Principe du libre choix, de la participation :

Toute personne accueillie ou personne en situation de handicap est libre d'accepter ou de refuser les propositions d'accompagnement socioprofessionnelles de l'établissement et participe à l'élaboration de son projet professionnel.

Droit à la renonciation :

Toute personne accueillie est libre de renoncer à son Projet Professionnel Personnalisé. Plusieurs possibilités de renonciation sont énoncées : souhait de changer d'orientation professionnelle, de région, raison sociale ...

Droit au respect des liens familiaux :

Tout comme le principe de non-discrimination, l'E.S.A.T. – Cart'Services s'engage à respecter les liens familiaux de chaque Usager.

Droit à la protection :

La Direction et les Personnels de l'Etablissement sont soucieux de protéger les biens et d'assurer leur sécurité (au travail et avec autrui).

Droit à l'autonomie :

L'autonomie c'est la capacité à faire des choix et à les assumer. Principe très répandu dans notre secteur, comment applique-t-on le terme autonomie à notre Etablissement.

C'est la capacité de l'individu à s'impliquer dans le Projet de l'Etablissement et l'aptitude à mobiliser ses ressources pour affronter une diversité de situations et de difficultés.

L'accompagnement socioprofessionnel mis en œuvre à Cart'Services tend à mobiliser les compétences des personnes accueillies pour :

- Nouer des relations sociales,
- Interagir de manière constructive avec autrui,
- Trier et traiter un ensemble d'informations utiles,

Ces pratiques professionnelles veillent à ne pas tomber dans l'assistanat et dans la toute-puissance protectrice.

Principe de prévention et de soutien :

Toute personne accueillie bénéficie de la même attention dans la prévention des risques socioprofessionnels : sécurité au poste de travail, soutien dans les apprentissages professionnels, aide à l'intégration au sein des équipes, soutien psychologique, coordination avec le SAVS. ou le médecin ...

Droit à l'exercice des droits civiques :

Excepté les personnes accueillies qui ont une mesure de Tutelles à la personne, la très forte majorité bénéficie pleinement de leurs droits civiques.

Droit à la pratique religieuse :

La liberté du culte, la liberté de la religion, la liberté culturelle ... Chaque Etablissement représente la Société dans sa diversité, dans sa mixité sociale. L'E.S.A.T. tient compte du droit à la pratique religieuse, en conformité avec la Loi et ses missions et sous réserve que cette pratique ne trouble pas son fonctionnement.

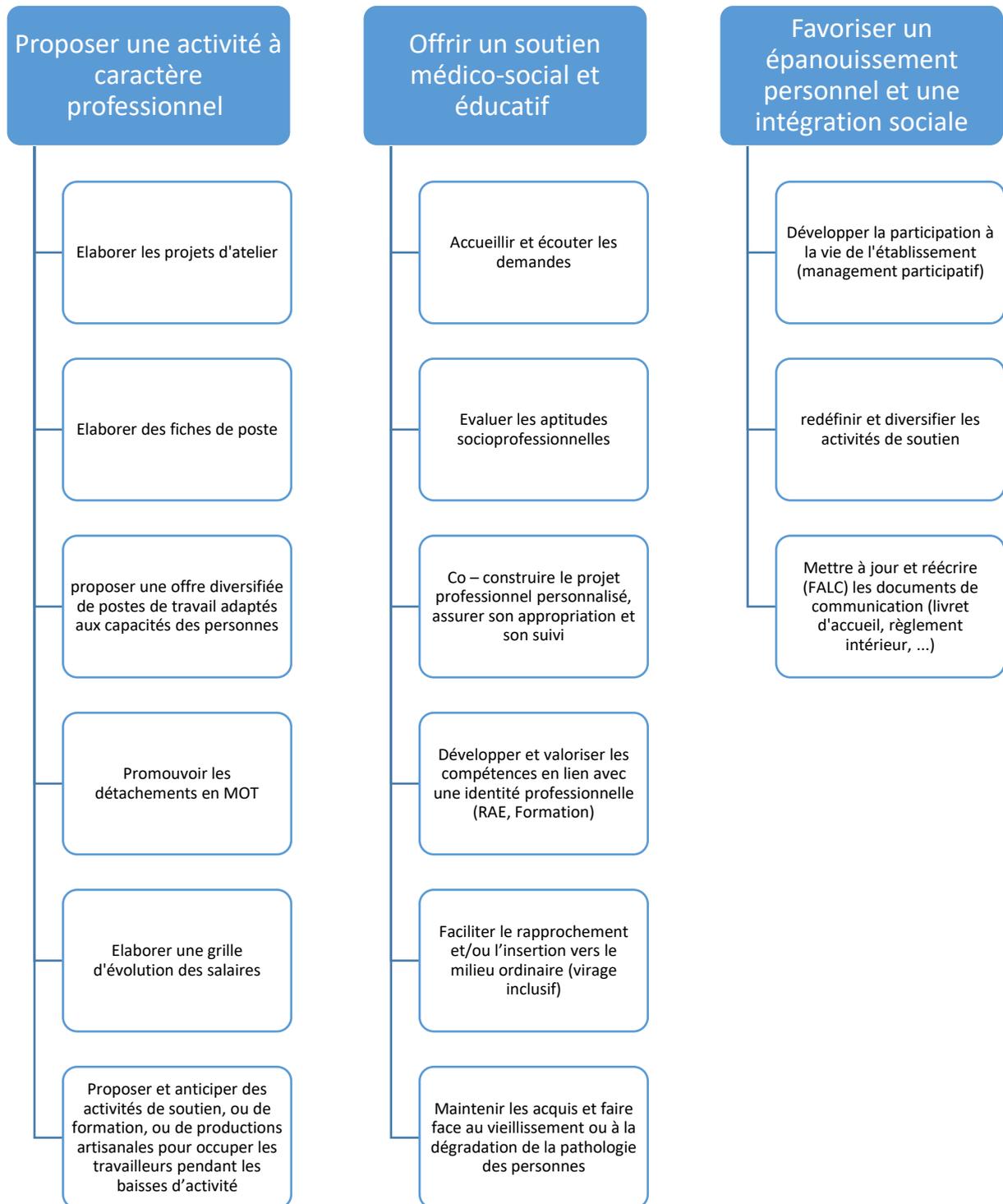
Respect de la dignité de la personne et de son intimité :

Tous les personnels sont sensibilisés au respect de la dignité de la personne et de son intimité, notamment sur le secret et la discrétion professionnelle.

Annexe 3 : Synthèse enquête de satisfaction

Nb questionnaires		Multiservice		Incarta		Propreté		Livres		Cogex		Logistique		ESAT	
		9		14		6		3		6		6		44	
Champs	Items	Moy	%	Moy	%	Moy	%	Moy	%	Moy	%	Moy	%	Moy	%
Les ateliers	le bruit	2,78	56%	2,41	48%	3,13	63%	2,08	42%	2,81	56%	3,13	63%	2,71	54%
	chauffage	3,33	67%	3,93	79%	3,13	63%	3,75	75%	0,00	0%	3,54	71%	3,10	59%
	L'éclairage	3,19	64%	3,93	79%	3,33	67%	2,50	50%	3,75	75%	4,00	80%	3,59	69%
	La ventilation	3,33	67%	4,04	81%	2,92	58%	2,92	58%	0,94	19%	2,50	50%	3,03	55%
	l'hygiène et propreté	1,53	31%	3,21	64%	3,96	79%	3,33	67%	2,50	50%	2,50	50%	2,78	57%
	la décoration	2,36	47%	2,32	46%	2,71	54%	2,50	50%	0,83	17%	2,29	46%	2,19	43%
	La salle de pause	3,33	67%	2,68	54%	2,71	54%	1,88	38%	0,42	8%	2,92	58%	2,49	46%
	Les vestiaires	2,36	47%	2,50	50%	1,67	33%	1,88	38%	1,00	20%	2,29	46%	2,08	39%
Résultat "Atelier"		2,78	56%	3,13	63%	2,94	59%	2,60	52%	1,53	31%	2,90	58%	2,75	53%
Le matériel et l'outillage	Le petit outillage	1,81	36%	4,04	81%	4,38	88%	3,33	67%	4,25	85%	3,50	70%	3,53	71%
	Le matériel de manutention	3,06	61%	4,04	81%	3,00	60%	2,92	58%	3,13	63%	3,50	70%	3,42	65%
	Les véhicules	3,47	69%	3,93	79%	4,17	83%	2,08	42%	3,44	69%	3,50	70%	3,62	69%
	Les vêtements de travail	3,19	64%	4,33	87%	3,75	75%	2,92	58%	3,75	75%	3,96	79%	3,79	73%
	Les chaussures de sécurité	3,47	69%	3,75	75%	4,17	83%	2,92	58%	3,75	75%	3,50	70%	3,66	72%
	Résultat "Matériel et Outillage"		3,00	60%	4,02	80%	3,89	78%	2,83	57%	3,66	73%	3,59	72%	3,60
Mes relations au travail	avec les collègues de mon atelier	3,44	69%	3,13	63%	3,33	67%	4,17	83%	2,50	50%	3,96	79%	3,32	68%
	avec les collègues de l'ESAT	3,33	67%	3,65	73%	3,54	71%	3,33	67%	2,25	45%	2,92	58%	3,26	63%
	avec les moniteurs d'ateliers	3,75	75%	4,38	88%	4,38	88%	4,58	92%	3,54	71%	4,17	83%	4,12	83%
	avec le cadre technique (Bruno)	2,78	56%	3,84	77%	3,96	79%	1,67	33%	3,54	71%	3,33	67%	3,38	64%
	avec l'éducateur technique (Régis)	3,61	72%	4,46	89%	3,75	75%	4,58	92%	3,54	71%	3,96	79%	4,01	80%
	avec la psychologue du travail (Hélène)	3,47	69%	4,46	89%	3,96	79%	5,00	100%	3,54	71%	4,17	83%	4,06	82%
	avec l'équipe administrative (Jessica, Leslie)	4,17	83%	4,11	82%	4,17	83%	5,00	100%	3,54	71%	3,75	75%	4,06	82%
	avec le directeur (Joël)	3,61	72%	4,64	93%	4,17	83%	2,92	58%	3,54	71%	4,17	83%	4,03	77%
Résultat "Relations au travail"		3,52	70%	4,08	82%	3,91	78%	3,91	78%	3,25	65%	3,80	76%	3,78	75%
Mes conditions et mon environnement de travail	Mes horaires de travail	4,17	83%	4,64	93%	4,58	92%	4,17	83%	3,33	67%	3,75	75%	4,20	82%
	Ma motivation au travail	3,61	72%	4,33	87%	3,96	79%	4,17	83%	3,33	67%	3,75	75%	3,91	77%
	Mon (mes) activité(s) de travail	3,75	75%	4,11	82%	4,38	88%	3,75	75%	2,75	55%	3,54	71%	3,78	74%
	La prise en compte de mes capacités de travail	3,89	78%	4,02	80%	4,17	83%	4,17	83%	3,00	60%	3,96	79%	3,88	77%
	la prise en compte de mon handicap	3,61	72%	4,20	84%	4,38	88%	4,17	83%	3,13	63%	3,75	75%	3,89	77%
	Les activités de soutien et la formation	3,47	69%	3,48	70%	4,38	88%	4,17	83%	3,75	75%	3,13	63%	3,64	75%
	Les réunions de projet personnalisé	3,47	69%	4,23	85%	4,58	92%	4,17	83%	2,75	55%	3,75	75%	3,85	77%
	l'Information et la communication	2,78	56%	3,57	71%	3,96	79%	3,75	75%	2,25	45%	3,54	71%	3,29	66%
	Le conseil de vie sociale	3,33	67%	4,13	83%	4,17	83%	4,17	83%	2,75	55%	2,92	58%	3,62	72%
	Les réunions d'ateliers	3,19	64%	3,75	75%	4,17	83%	3,33	67%	3,54	71%	3,54	71%	3,61	72%
Résultat "Conditions et environnement"		3,53	71%	4,05	81%	4,27	85%	4,00	80%	3,06	61%	3,56	71%	3,77	75%
Résultat par activités		3,21	64%	3,82	76%	3,75	75%	3,34	67%	2,88	58%	3,46	69%	3,47	68%

Annexe 4 : Les projets d'Atelier



Atelier « MULTISERVICES 1 & 2 »

Présentation :

L'Atelier assure une activité variée, les tâches sont multiples et programmées pour satisfaire des commandes d'une dizaine de clients réguliers, ayant défini des cahiers des charges spécifiques pour chaque production. L'activité proposée est essentiellement basée sur le conditionnement et le façonnage, 17 postes de travail sont proposés et accompagnés par 2 moniteurs d'ateliers.

L'atelier « Multiservices est un grand entrepôt spacieux et modulable, qui nécessite une gestion organisationnelle et une hygiène rigoureuses pour assurer à tout un chacun, un espace convivial et adapté de travail. Le travail d'équipe, en binôme, comme les postes isolés, peuvent être envisagés. L'atelier peut s'organiser en 4 zones d'activités distinctes.

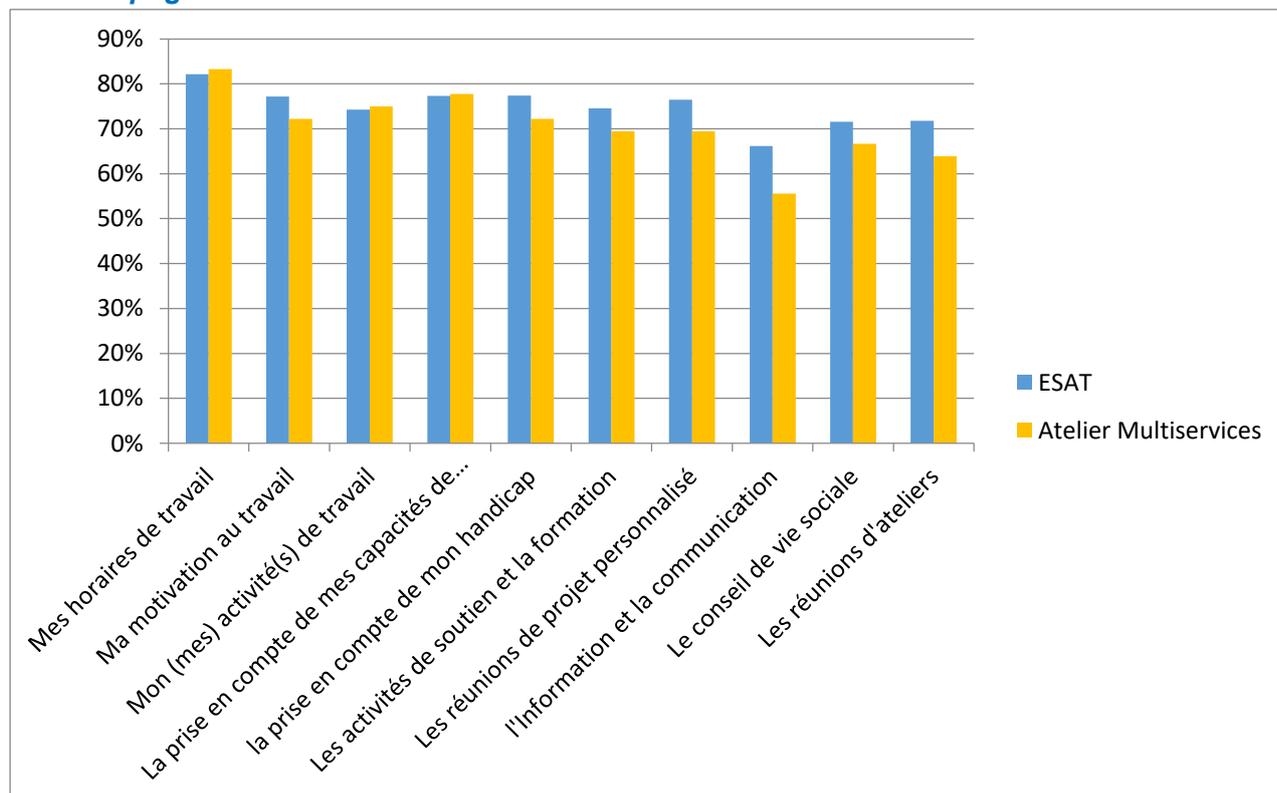
Situation géographique :

L'Atelier « MULTISERVICES » est situé dans les locaux de l'ESAT Cart'Services, à proximité des services d'accompagnement au projet professionnel et de l'insertion ainsi que des bureaux administratifs et de la Direction. Cette localisation offre un contexte institutionnel repérant et rassurant pour les travailleurs handicapés.

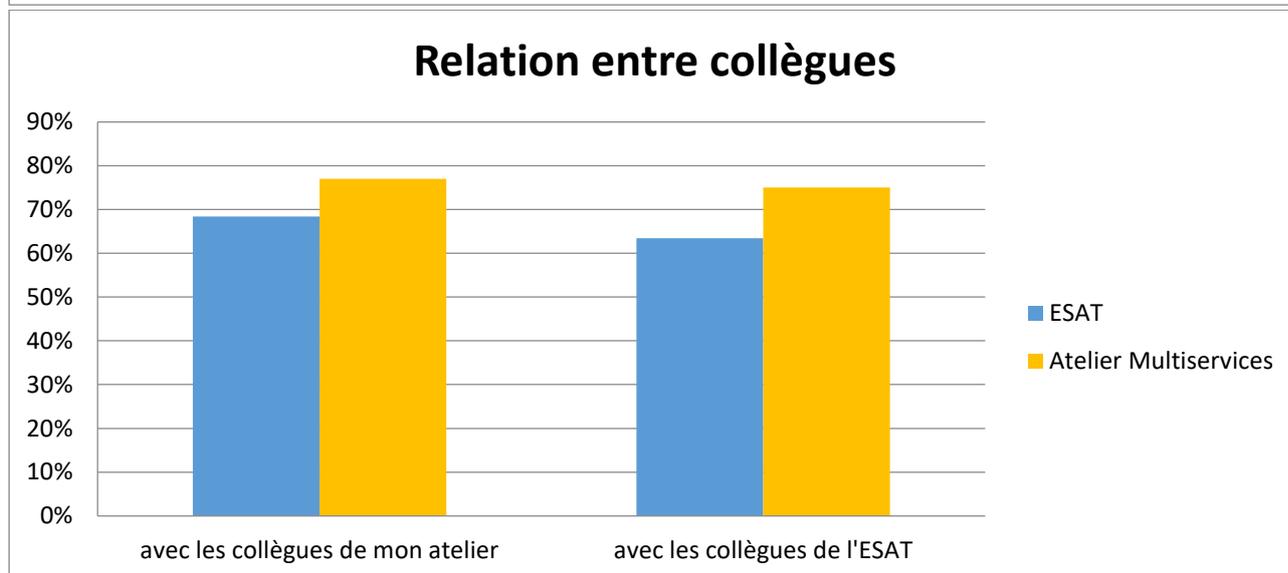
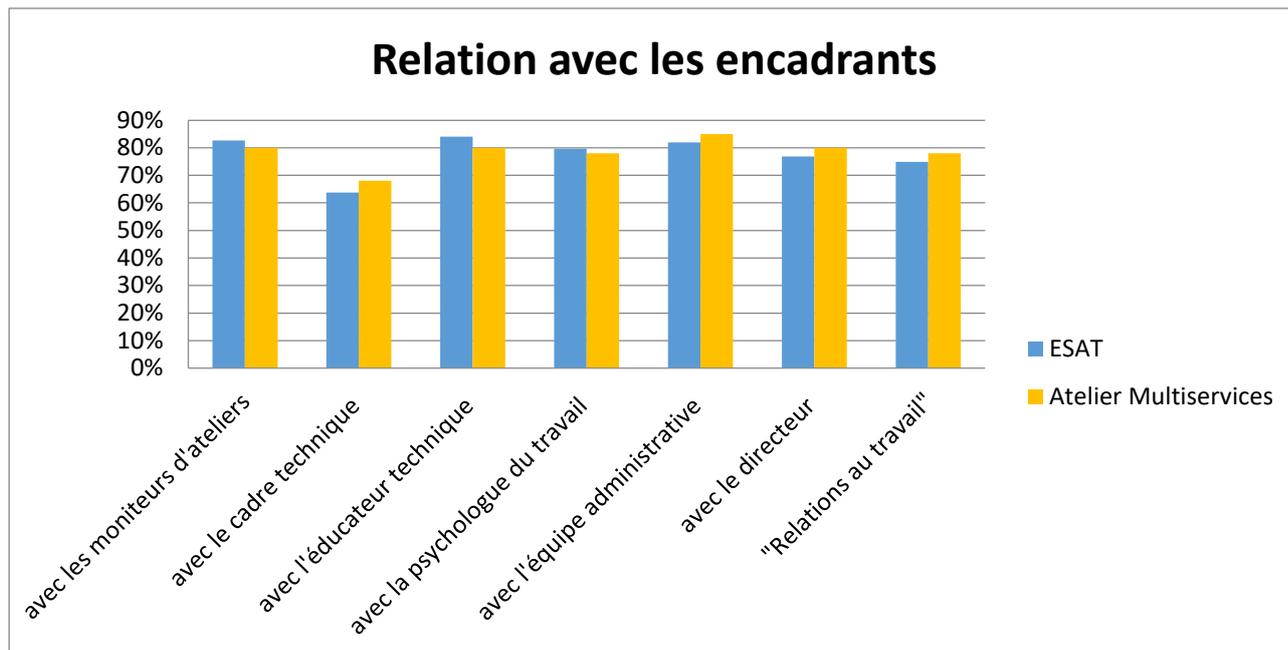
Caractéristiques du travail :

Les différents postes offrent une variété de tâches qui imposent une capacité d'adaptation au changement ainsi qu'une polyvalence dans les tâches à mener. D'autres tâches plus spécifiques comme le Cellophanage, nécessite une appropriation du système opératoire plus complexe, de la précision dans la commande robotisée. Du travail à la chaîne peut être mis en place, ce qui mobilise des capacités relationnelles et le respect des autres. L'atelier « Multiservices » est un lieu de production qui est propice à la formation à différentes tâches/métiers.

L'accompagnement au travail



Les relations au travail



Commentaires

Nous pouvons observer dans l'ensemble une bonne appréciation de la relation, tant vis à vis des encadrants que des collègues de travail. Nous constatons néanmoins une légère baisse du taux de satisfaction par rapport à la valeur de l'EAST, ce qui peut s'expliquer par la difficulté des ouvriers à accepter les règles et la relation aux autres. La proximité de la Direction et des personnes ressources donne à l'atelier un aspect structurant, rassurant. Une analyse sur la pratique d'accompagnement devra faire émerger des pistes d'amélioration.

L'espace dédié à l'atelier Multiservices permet d'aménager différentes zones de travail et ainsi de réguler les tensions entre les opérateurs. Le binôme moniteurs permet également à chaque opérateur de choisir son interlocuteur. La présence et la disponibilité des différents professionnels sur site permettent aux opérateurs de temporiser leur problématique.

L'organisation du temps de travail

ETP	2014	2015	2016

ESAT	49,10	49,3	49,8
Multiservice	13,7	14	13,6

L'atelier accueille plus d'un ¼ de l'effectif total des ouvriers de l'ESAT. Cela s'explique par la capacité d'accueil liée à un lieu spacieux. De plus l'espace

peut être facilement modulable pour respecter la dynamique du groupe et la chaîne de production offre des postes de travail accessible sans trop d'exigences pour l'exécution des systèmes opératoires.

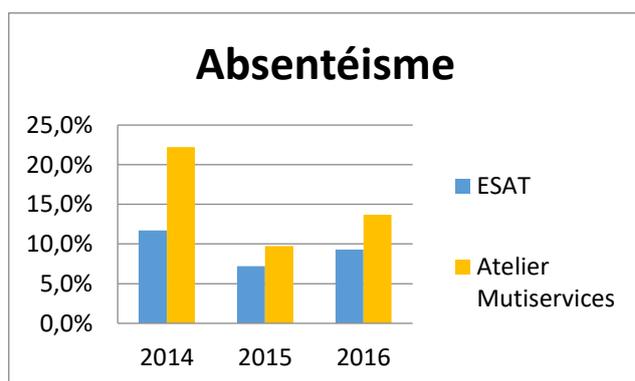
Personnes en 2017	Multiservices		ESAT	
	nombre	ETP	nombre	ETP
Temps plein	9	9	36	36
Temps partiels	6	3.23	21	12.26
total	15	12.23	57	48.26

L'ensemble des travailleurs manifestent une satisfaction des conditions de travail de travail et un environnement respectueux des besoins de chacun dans l'accompagnement.

Le nombre de temps partiel représente plus de 40 % de l'effectif de l'atelier. Cette organisation du temps de travail s'explique par :

- l'aménagement en raison des besoins familiaux, suite au congé parental d'éducation,
- l'adaptation du temps de travail pour les personnes en fin de carrière professionnelle,
- l'adaptation du temps de travail suite à des difficultés physiques ou psychiques temporaires.

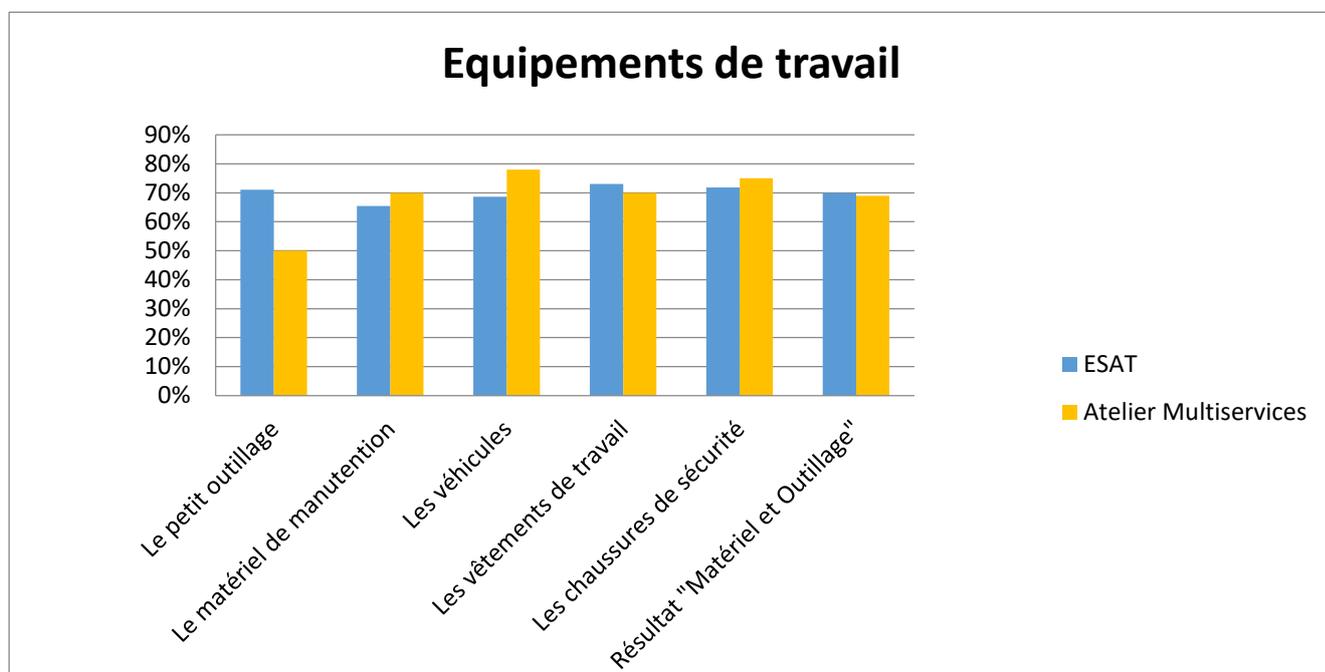
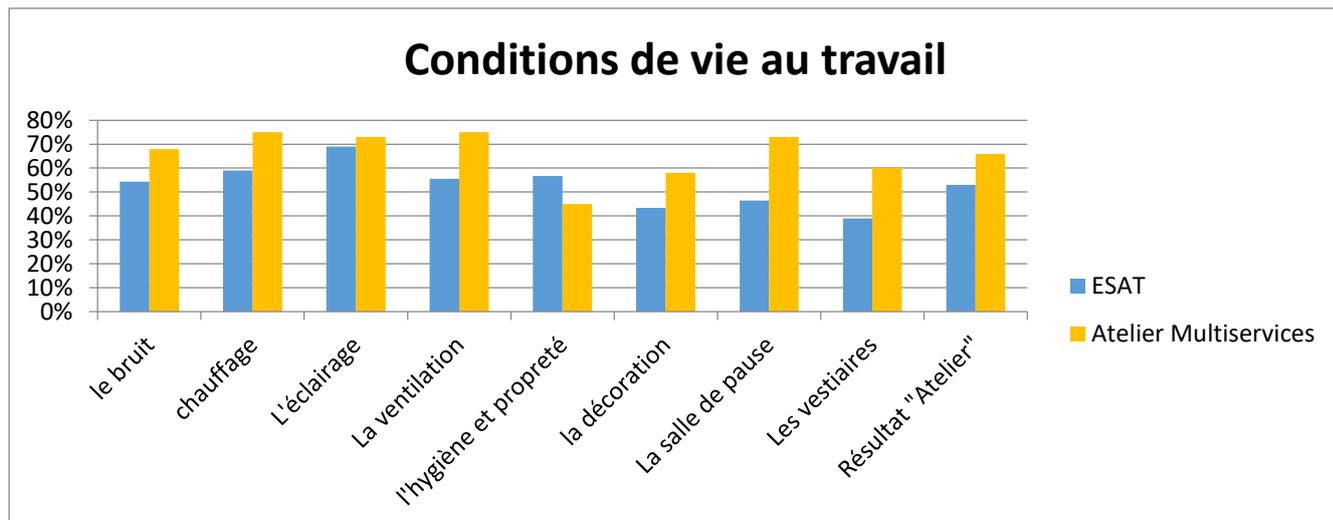
Taux d'absentéisme



Nous pouvons constater un taux d'absentéisme sur l'atelier plus élevé que la moyenne de l'ESAT. Les ouvriers demandent une attention particulière dans l'accompagnement en raison de leurs fragilités qui nécessitent un aménagement du temps de travail ou une réorganisation de la chaîne de production pour pallier aux absences durables et fréquentes. Ces besoins font apparaître un besoin d'établir une organisation prévisionnelle des

absences pour que la production ne soit pas subie pas les ouvriers présents.

L'environnement de travail



Développement de compétences

Les différents postes proposés :

- Cellophanage / Opérateur régleur
- Etiquetage
- Conditionnement
- Assemblage / montage
- Transporteur / Livreur VL produits
- Cariste / manueuvage / Palettisation
- Réceptionniste (contrôle qualité/quantité/référence)
- Opérateur de saisi (BL/BC)
- Gestion des stocks/commandes (produits informatisés)

Les connaissances développées ou maintenues par l'activité :

Un suivi des compétences sur les différents postes est mis en place pour évaluer avec la personne le complément de formation ou d'accompagnement dans les acquisitions souhaité. 100% des personnes ont les compétences de base pour réaliser les tâches d'assemblage-montage, encartage, conditionnement.

Les tâches spécifiques liées :

- à l'utilisation d'une machine-outil, telles que la cellophaneuse, le réglage machine sont réalisées par 53% des opérateurs
- Les postes de réception et de préparation de commandes avec l'outil informatique sont occupés par une personne soit 6.25%
- Le poste de cariste avec le chariot élévateur est occupé par 4 personnes soit 25%
- Le poste de livreur avec les véhicules de services ou le camion est occupé par 1 personne et la gestion des livraisons par 4.

Perspectives dans les 5 années à venir :

L'atelier se caractérise par un lieu de production modulable en raison des différentes commandes des clients et de sa capacité spatiale. L'activité peut être organisée de façon à répondre aux cahiers des charges des clients et aux besoins d'accompagnement des ouvriers. Des améliorations sur l'organisation peuvent être envisagées, sur des procédures d'agencement de l'espace en lien à la chaîne de production, l'organisation des chaînes de production par l'identification des postes et des personnes ressources.

Un objectif qui vise à revaloriser la place du travailleur par la gestion de l'autonomie et de la responsabilité. Une planification de l'activité sur un plus long terme pourra aussi aider à structurer et améliorer les relations avec les encadrants.

L'objectif étant d'établir un suivi de production en adéquation au suivi de l'accompagnement réalisé sur l'atelier.

Atelier « LOGISTIQUE »

Présentation :

L'activité développée sur les différents postes de l'atelier est du domaine de compétences des métiers de magasinage et de préparation de commandes.

L'atelier logistique effectue son activité de préparation de commande pour le CREDIT AGRICOLE AQUITAINE et de conditionnement de produit pharmaceutique pour le client MEDA PHARMA MERIGNAC.

- Ancienneté des travailleurs de l'atelier à l'ESAT (moyenne) : 15 ans
- Age (moyenne) : 43 ans (35 à 52 ans)

3 personnes sont sur l'atelier depuis sa création

2 personnes sont arrivées d'autres ateliers (PPP) en 2012

1 personne d'un autre atelier en 2016 (PPP)

1 personne de l'extérieur suite à un stage concluant en 2016

Nous constatons une grande stabilité du personnel avec l'accueil de nouvelles personnes en accord avec leur PPP .

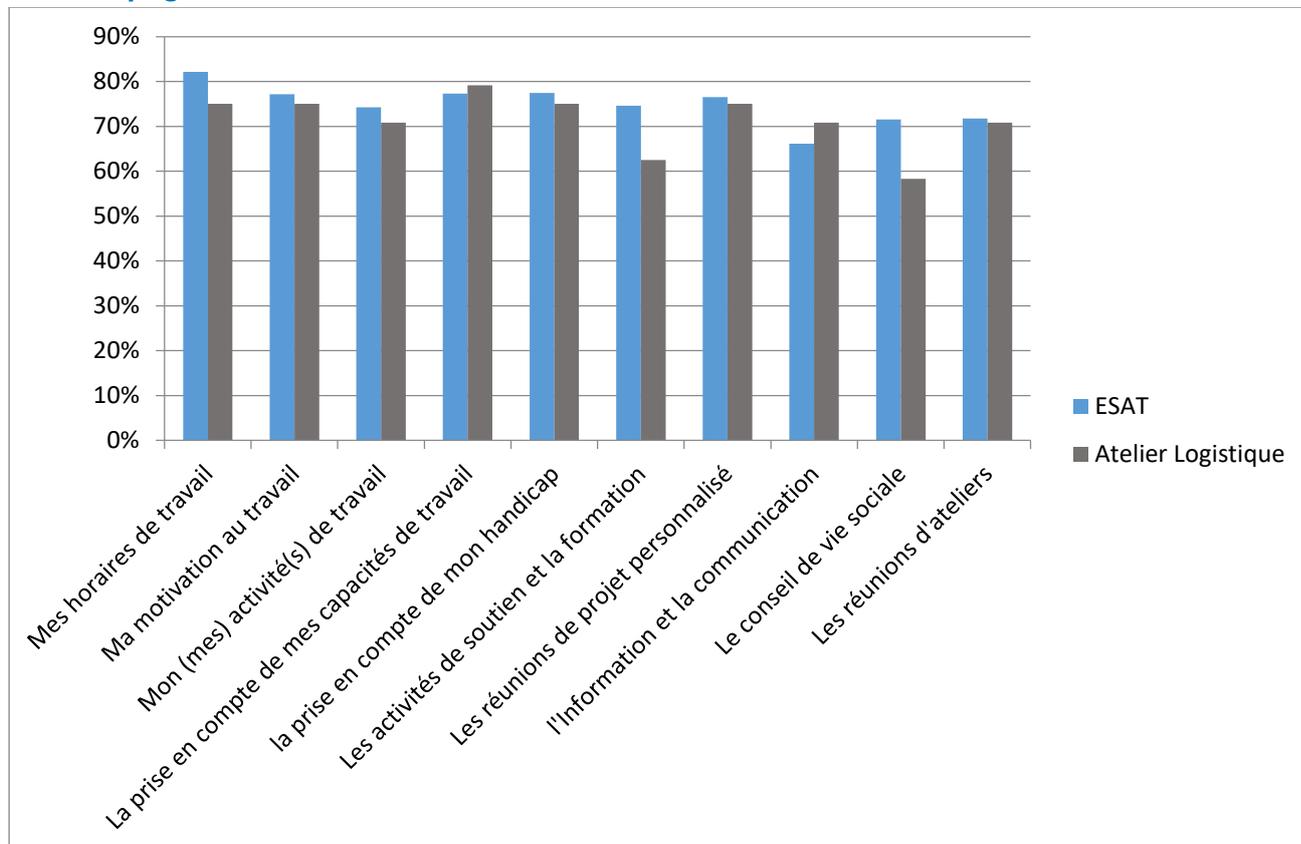
Situation géographique :

Cet entrepôt est situé «en zone industrielle ZAC de LAVILLE à BON ENCONTRE. Sa situation géographique externalisée à la structure mère de l'ESAT Cart'Services permet aux travailleurs accueillis de se sentir dans un contexte plus proche et semblable au milieu ordinaire.

Caractéristiques du travail :

En 2016, une enquête de satisfaction a été menée auprès des travailleurs de l'ESAT grâce à un questionnaire adapté. 95% de réponses nous permettent d'en tirer divers enseignements.

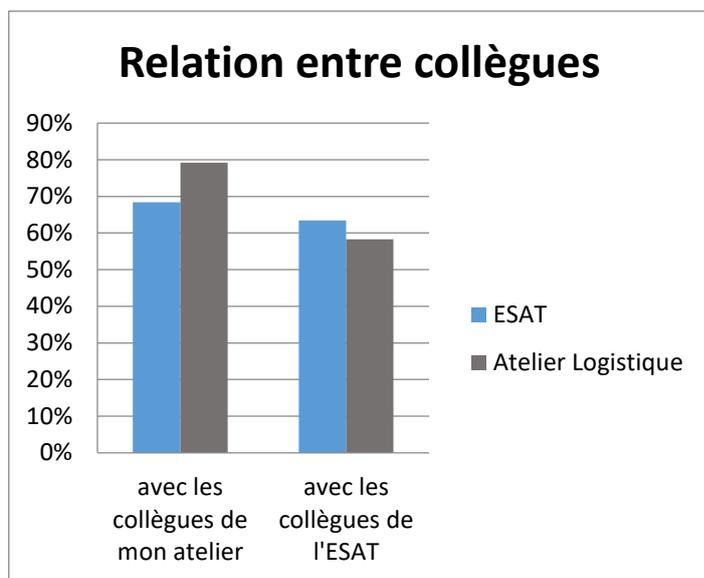
L'accompagnement au travail



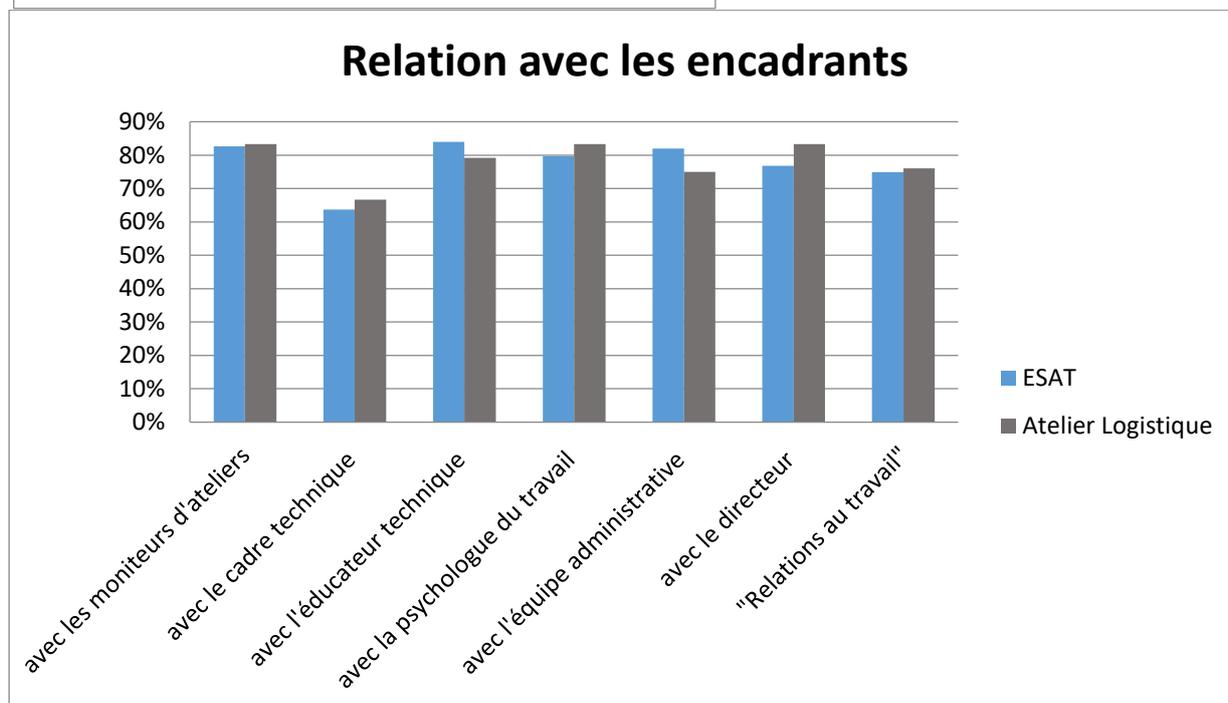
Dans ce premier tableau, nous constatons que le plus grand taux d'insatisfaction ne concerne pas directement le travail mais plus particulièrement les activités de soutien et l'instance du Conseil à la Vie Sociale.

Des efforts pour une plus forte implication des travailleurs de l'atelier sont donc nécessaires.

Les relations au travail



Remarque : la relation entre les travailleurs de l'atelier est bonne. Par contre, les travailleurs de l'atelier logistique montrent un manque d'acceptation des autres.



Tout item confondu, nous remarquons que le taux de satisfaction de l'atelier se situe légèrement plus haut que le reste de l'Esat. Le degré de compétence nécessaire pour les activités du travail et une petite équipe explique en partie cela.

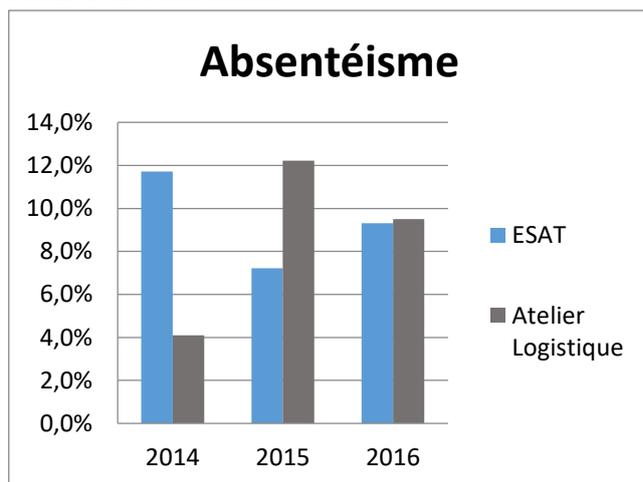
L'organisation du temps de travail

Nbre de temps partiels				
Type de temps partiels	Temps pleins	Temps adaptés		
Volume horaire représenté	100%	80%	70%	50%

Nbre de personnes concernées	5	1	1	
Nbre de personnes concernées sur l'ESAT	36	21		

La durée du temps de travail est stable depuis plusieurs années pour 5 membres de l'équipe. Une adaptation du temps de travail a été mise en œuvre pour 2 personnes en raison de difficultés physiques.

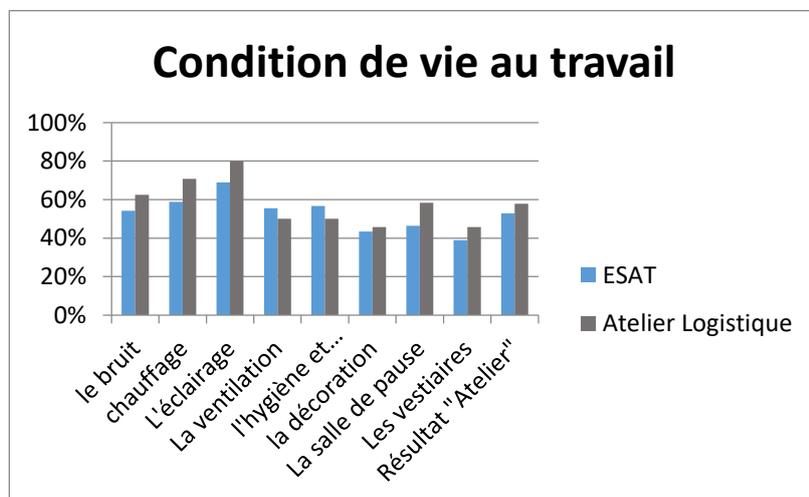
Taux d'absentéisme



La forte augmentation d'absentéisme en 2015 et 2016 s'explique par des arrêts de travail de longue durée pour 2 personnes (3 et 6 mois).

- Les accidents de travail
Aucun depuis la création de l'atelier

L'environnement de travail

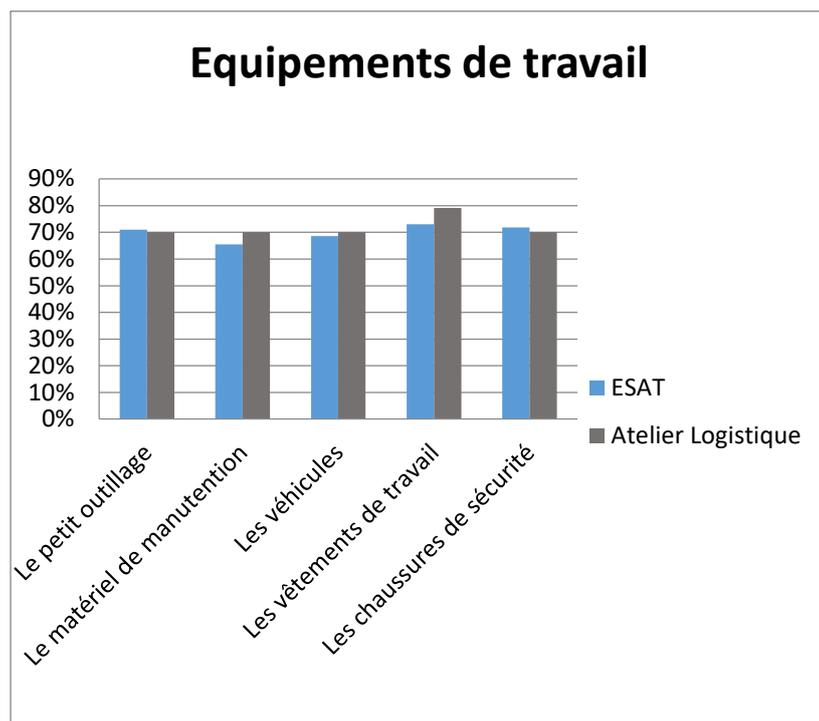


Depuis l'enquête, des améliorations ont été apportées notamment sur les vestiaires et sur le mobilier pour les salles de pauses. Les prochains travaux devraient concerner en priorité les sanitaires.

Pour le matériel de manutention le taux de satisfaction est plus élevé que le reste de l'ESAT.

Pourtant 4 personnes de l'équipe portent 6 tonnes de cartons de ramettes de papier par semaine.

Une étude est en cours pour l'installation d'une potence avec aspiration pour les charges lourdes. Ce nouveau matériel permettra de prévenir les risques de Troubles Musculo-squelettiques (T.M.S) et une fatigabilité grandissante.



Développement de compétences

Les postes spécifiques à l'atelier sont basés sur :

- ▶ Le contrôle qualité
- ▶ La transmission (saisie des documents)
- ▶ La gestion des livraisons
- ▶ La mise en rayon
- ▶ Le conditionnement de produits pharmaceutiques
- ▶ L'encartage
- ▶ Le manueuvage

On considère une situation de travail comme étant un métier ou une activité nécessitant des aptitudes singulières

	2014	2015	2016	Amplitude mini / maxi
Nombre de situations de travail différentes proposées	6	6	6	
Nombre moyen de situations de travail différent assuré par un travailleur	3	3	4	2/5

Les connaissances développées ou maintenues par l'activité :

Compétences de base :

- ▶ Réceptionner un produit
- ▶ Vérifier la conformité de la livraison

- ▶ Réaliser le prélèvement de produits selon les instructions de préparation de commande et constituer les colis, lots, ...
- ▶ Charger des marchandises, des produits
- ▶ Acheminer des marchandises en zone d'expédition, de stockage ou de production
- ▶ Renseigner les supports de suivi de commande et transmettre un état des produits détériorés et du matériel défectueux
- ▶ Ranger du matériel
- ▶ Mettre à jour une documentation technique
- ▶ Nettoyer du matériel ou un équipement

Compétences spécifiques :

- ▶ Utiliser un engin nécessitant une habilitation
- ▶ Conditionner un produit
- ▶ Réaliser des reconditionnements et des assemblages simples, des remises en conformité de produits détériorés
- ▶ Ranger des produits ou marchandises selon leurs dates de validité et les conditions de conservation
- ▶ Déplacer des produits vers la zone de stockage
- ▶ Contrôler la réception des commandes
- ▶ Suivre l'état des stocks
- ▶ Proposer un « service produit » adapté à la demande client
- ▶ Contractualiser une vente

Nous essayons de coller au plus près au Portefeuille de compétences de la fiche métier « **Magasinage et préparation de commandes** » la Fiche ROME/CQP 1103

Les capacités et compétences développées sur l'atelier font appel à un ensemble de connaissances et de gestes à acquérir :

- ▶ Lecture de plan de stockage sur tableau Excel
- ▶ Utilisation d'engins de manutention non motorisés (transpalette, diable, ...)
- ▶ Règles et consignes de sécurité
- ▶ Modalités de stockage
- ▶ Préparation d'une commande
- ▶ Geste et posture de manutention
- ▶ Techniques d'inventaire
- ▶ Techniques de conditionnement
- ▶ Logiciel de base de données et gestion de stock
- ▶ Gestion des stocks et approvisionnement

Acquisition de savoirs faire et de techniques

Ces apprentissages sont concentrés sur l'activité elle-même.

Evaluer les aptitudes et potentialités, prendre en compte les compétences mais aussi les limites, en termes de restrictions au poste des Travailleurs, pour la meilleure adaptation possible, des apprentissages adaptés et un soutien personnalisé. La monitrice essaie de conduire cette équipe au mieux des normes de travail qualitatives (*contrôles procédures*).

Le temps de formation est adapté en fonction des personnes et de la difficulté du poste de travail.

L'apprentissage est effectué par l'encadrant et ensuite relayé par l'utilisateur le plus expérimenté sur le poste. Il retransmet donc ses propres compétences. C'est très gratifiant pour la personne et apporte une cohésion dans l'équipe.

Malgré toutes ces contraintes liées à la rigueur constante du métier de la logistique, nous incitons l'autonomie au poste de travail ainsi qu'une polyvalence en aidant aussi au discernement et au bon fonctionnement de l'Atelier.

De plus, lors de la mise en place du nouveau logiciel Myeconomat en 2016 le fournisseur (FMS entreprise adaptée) a assuré une initiation à l'ensemble de l'équipe. Cette formation leur a permis de mieux comprendre les procédures adaptées construites par la monitrice.

Perspectives dans les 5 années à venir :

L'ESAT veille à prendre en considération les remarques de chacun, à favoriser une ambiance propice à l'épanouissement des personnes et à assurer des conditions d'emplois favorables.

Bilan des actions menées pour les TH de l'atelier :

Une fois par an, un groupe du personnel (3 groupes tournants) de l'ESAT est convié avec le Directeur, la Psychologue du Travail et le Cadre Technique au « diagnostic en marchant ». Il s'agit de relever toutes les imperfections des ateliers, de les classer par ordre de priorité pour permettre de budgétiser et de prévoir la faisabilité des travaux.

Cependant, nous constatons une réelle impatience et une incompréhension entre les observations et la réalisation malgré un travail pédagogique d'explications.

Actions à venir :

Des réunions d'Atelier ont également lieu tous les six mois en présence du Directeur, de la Psychologue du Travail, du Cadre Technique, du Moniteur, d'un(e) représentant(e) du collègue TH du C.V.S, afin d'échanger sur l'atelier ; un temps est imparti au personnel afin de préparer cette réunion avec le représentant(e) du C.V.S.

Atelier « INCARTA »

Présentation :

L'activité de l'atelier est du conditionnement et de la mise en forme d'emballages cartonnés. 90% des compétences et des tâches réalisées sont en lien au métier « d'Agent de Conduite d'équipement de conditionnement » (fiche Rome H3301). Ces compétences professionnelles peuvent être acquises et sont effectuées sur les différents postes de travail de l'atelier Incarta.

- **Ancienneté des travailleurs de l'atelier à l'ESAT (moyenne) : 9 ans**

- **Age (moyenne) : 43 ans (22 à 54 ans)**
 - ▶ 10 personnes ont entre 6 mois et 3ans d'ancienneté sur l'atelier
 - ▶ 4 entre 3 et 7ans
 - ▶ 3 plus de 10 ans

Nous constatons un fort renouvellement du personnel de l'atelier. Plusieurs explications :

- ▶ Départ en retraite (maladie, usure physique pour des personnes proche de la retraite)
- ▶ Réaffectation sur d'Autres Ateliers (Souhait PPP Arrivée et Départ)
- ▶ Décès

Situation géographique :

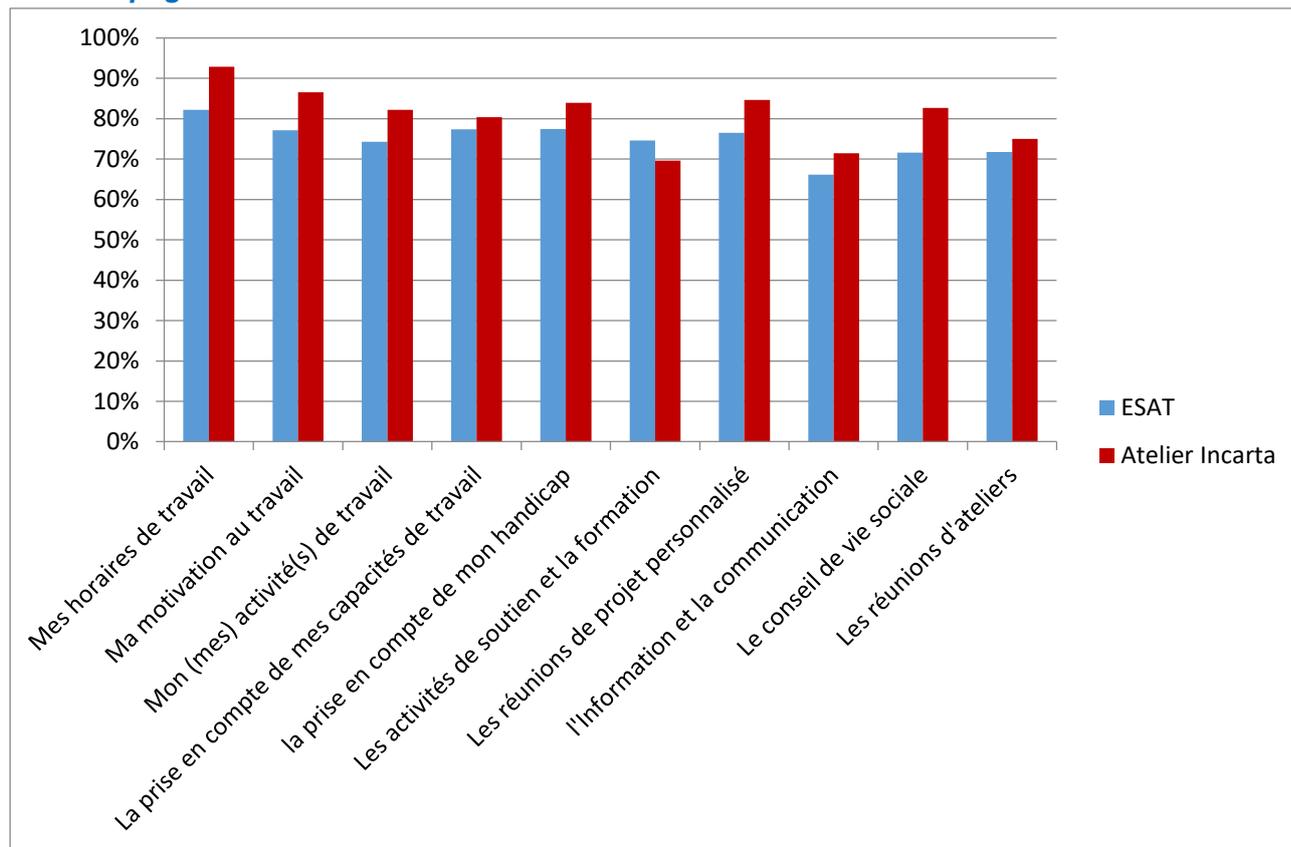
L'atelier est situé dans un entrepôt en zone industrielle et le bâtiment appartenait à notre principal client, l'imprimerie INCARTA. Cette proximité est un vrai partenariat, un lieu de stage ou de mise à disposition dans l'entreprise. Cela entraîne une forte identification de notre personnel à l'entreprise. Ces locaux sont externalisés du Site1 ou sont regroupés la Direction, l'administratif, le pôle social et différents ateliers. Environ 1 km sépare ces deux sites.

Caractéristiques du travail :

Les Personnes travaillent sur une chaîne au conditionnement d'étuis cartonnés pour le papier à cigarette.

Ils opèrent en binôme assis ou debout sur leur poste à une activité de mise en caisse répétitive et soutenue. Cette tâche structurante et contenante pour certaines personnes est complétée par plusieurs postes spécifiques à responsabilité tels que le colisage, le contrôle de production ou bien la conduite d'engin demandant une habilitation. Nous avons la possibilité d'adapter le temps de travail pour les personnes en ayant besoin.

L'accompagnement au travail



Chaque poste de travail est composé d'un chariot élévateur haute-levée, d'un fauteuil ergonomique et d'une tablette réglable en hauteur. Ces 3 éléments combinés permettent à l'opérateur une charge de poids réduite et un confort de travail.

Les travailleurs manifestent un contentement sur l'accompagnement proposé au sein de l'atelier.

L'activité est appréciée, elle est en adéquation aux attendus des travailleurs.

L'atelier assure une forte production, cela n'altère pas la motivation au travail. *A contrario* lorsque notre principal client a une baisse d'activité nombres de difficultés apparaissent rapidement (conflits, angoisses etc.).

Les réunions de Projet Personnalisé et la prise en compte du handicap apparaissent appropriées pour l'équipe. Nous observons un taux de satisfaction nécessitant d'interroger nos pratiques sur la proposition des activités de soutiens, les formations choisies et la communication.

Evaluation des compétences et relevé des attentes de la personne

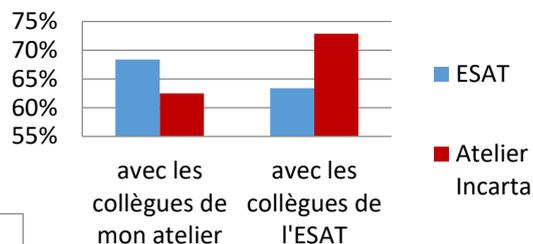
La personne nous fait part de ses attentes lors de la réunion annuelle de son PPP en présence de l'équipe pluridisciplinaire qui l'accompagne tout au long de l'année. Une réunion semestrielle avec le Directeur de l'ESAT et la Psychologue du Travail permet de réajuster en cours d'année.

Des tableaux d'évaluation des activités permettent de suivre l'évolution de chaque personne et de travailler un soutien personnalisé pour l'acquisition de nouvelles compétences.

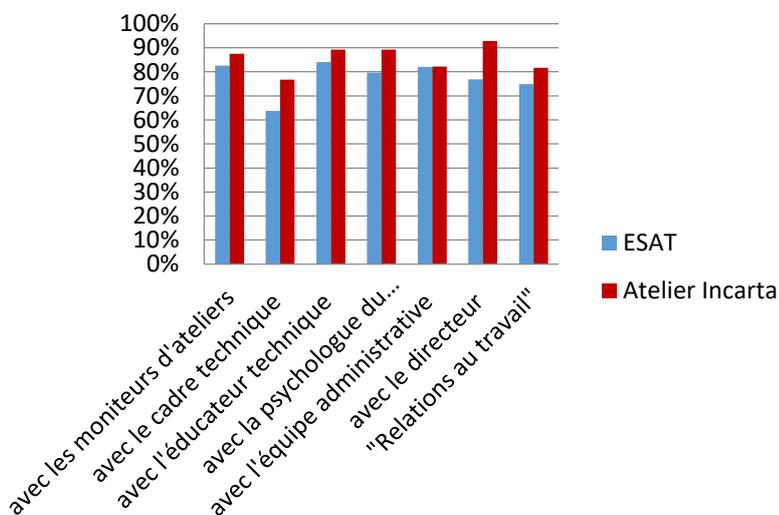
Les relations au travail

La promiscuité, une équipe nombreuse et très dynamique, de nouveaux profils d'Handicap psychique confirment la difficulté relative dans les relations.

Relation entre collègues



Relation avec les encadrants



Globalement l'environnement paraît satisfaire le plus grand nombre, mais nous devons travailler activement sur une meilleure communication entre les travailleurs de l'atelier.

L'organisation du temps de travail

Aménagement et adaptations des postes de travail

- Répartition des temps partiels:

Nbre de temps partiels					
Volume horaire représenté	Temps pleins	temps partiels			
		80%	50% Matin	50% Après Midi	50% sur 2 ateliers
Nombre de travailleurs concernés Atelier Incarta	8	2	3	3	1
Nombre de travailleurs concernées sur l'ESAT	36	21			

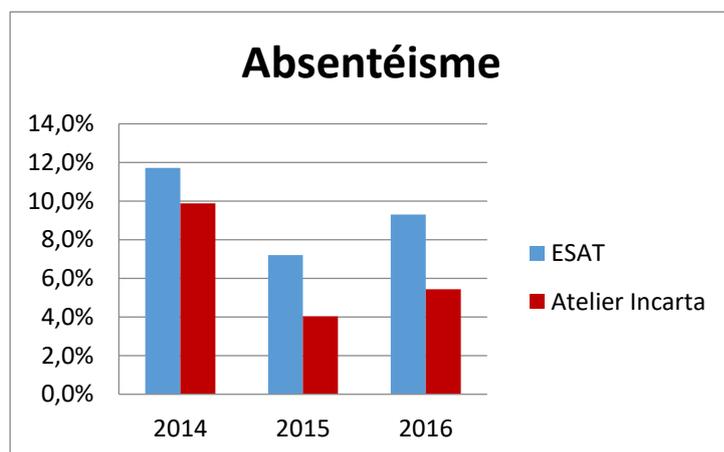
Evolution des temps partiels en raison :

L'organisation de l'atelier cherche dans la mesure du possible à répondre au besoin du rythme de chacun. C'est pour cette raison qu'un aménagement du temps de travail est accordé aux différents travailleurs faisant la demande. Un travailleur bénéficie d'un temps partiel au titre de temps familiaux. Cette demande fait suite au congé parental d'éducation. Un autre travailleur bénéficie d'un temps de travail allégé en raison de fin de carrière et que son état de fatigue le justifie. Trois autres travailleurs pour des raisons d'adaptation du temps de travail suite à des

difficultés physiques ou psychiques temporaires. La polyvalence sur deux ateliers entraîne également une organisation basée sur des temps de présence à la demi-journée au sein de l'atelier.

Pour l'organisation de l'atelier nous essayons en liens avec les personnes d'équilibrer les temps partiels sur les matins et les après-midis.

Taux d'absentéisme



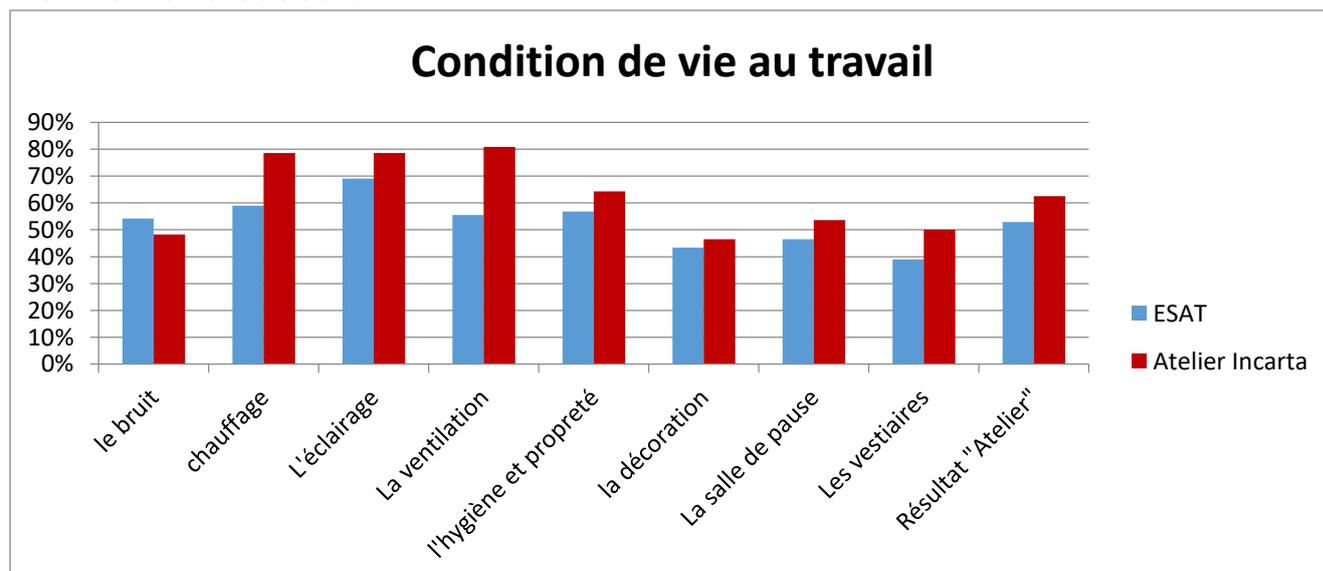
Le taux d'absentéisme se maintient à la moyenne nationale des entreprises du privé (4.59% en 2016 et 4.55% en 2015 baromètre établi par la Société de conseil Ayming avec AG2R La Mondiale). Malgré les difficultés liées aux problèmes physiques et psychiques, la valeur travail reste une donnée importante pour les personnes de l'atelier.

- Les accidents de travail

En 2016 nous déplorons un accident du travail sur le poste de décarcassage ayant entraîné un accident de travail de 20 jours.

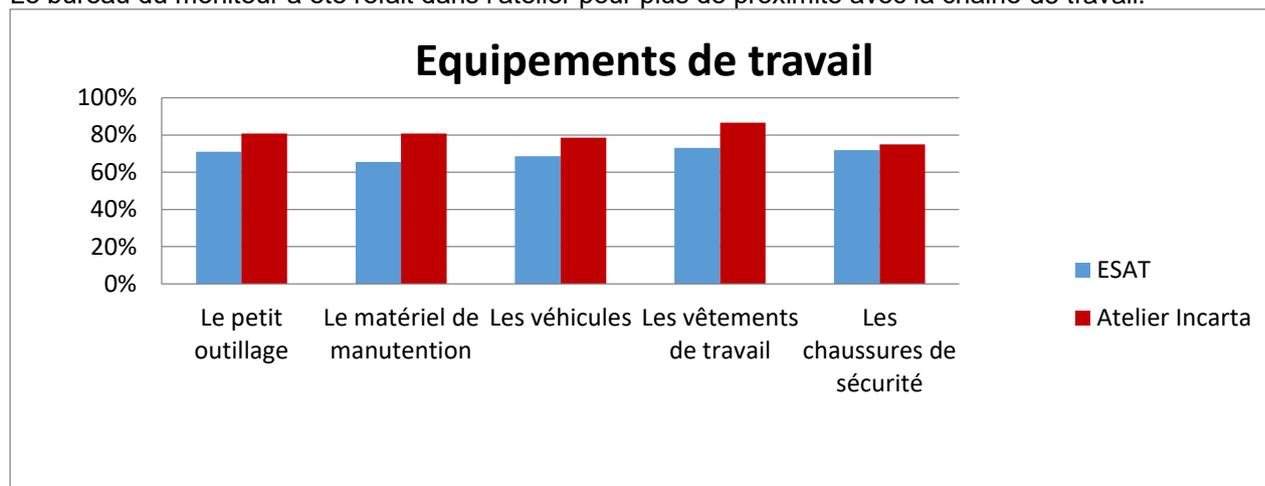
Cet incident a donné lieu à une analyse de la situation. L'identification du point critique a conclu à une mise en place de conduite à tenir sur le poste de travail. Une réduction de la cadence de production à ce poste a été absorbée en partenariat avec le client pour palier au risque encouru et dans l'attente d'une nouvelle machine sécurisée.

L'environnement de travail



Les récents travaux concernant le chauffage, la peinture au sol ont amélioré les conditions de travail. Depuis les vestiaires Hommes et Femmes ont été refaits.

Le bureau du moniteur a été refait dans l'atelier pour plus de proximité avec la chaîne de travail.



Des améliorations pour faciliter l'activité sont toujours nécessaires. De nouvelles machines plus performantes pour le décarcassage sont opérationnelles depuis plus d'un an. Malgré tout, ce poste reste pénible et difficilement améliorable techniquement. Conscient de ce problème, le client en réalise une partie avec ses équipes et nous formons régulièrement de nouveaux ouvriers pour permettre un turn-over plus important sur le poste limitant ainsi le risque de fatigabilité.

L'ESAT veille à prendre en considération les remarques de chacun, à favoriser une ambiance propice à l'épanouissement des personnes et à assurer des conditions d'emplois favorables.

Actions à étudier en 2018 :

Un tapis roulant électrique sur la chaîne, une nouvelle étiqueteuse (propriété du client) seront des investissements à prévoir dans l'avenir

Les sanitaires seraient à refaire en priorité. La séparation de l'Atelier par une cloison centrale atténuerait la promiscuité lorsque nous organisons deux chaînes de travail et seraient certainement bénéfiques pour diminuer le bruit (discussion d'une chaîne à l'autre entre travailleurs)

Développement de compétences :

Les différents postes proposés :

- manutention
- palettisation
- suivi Ordre de Fabrication
- décarcassage

Evolution du nombre de métiers/activités réalisées par chaque travailleur

On considère une situation de travail comme étant un métier ou une activité nécessitant des aptitudes singulières

	2014	2015	2016	Amplitude mini / maxi
Nombre de situations de travail différentes proposées	3	6	6	
Nombre moyen de situations de travail différent assuré par un travailleur	1	2	3	1/5

Les connaissances développées ou maintenues par l'activité :

Ces apprentissages sont concentrés sur l'activité elle-même. Ils sont transmis lors de séquences d'apprentissage collectives, individuelles avec des supports papiers ou informatiques, mais également avec un tutorat des plus anciens ouvriers de l'atelier pour les nouveaux arrivants. Certaines personnes ont un passé professionnel en milieu ordinaire avec de vrai savoir-faire et peuvent participer activement à l'élaboration de nouvelles procédures lors de nouveaux travaux.

Compétences de base

- Vérifier et maintenir l'état de propreté des équipements et du matériel
- Contrôler le fonctionnement d'un outil ou équipement
- Suivre l'approvisionnement
- Alimenter une machine industrielle en matière ou produit
- Surveiller le fonctionnement de la machine/ligne de conditionnement et des appareils de contrôle et ajuster en cas d'écarts
- Vérifier la conformité du conditionnement des produits (étanchéité, poids, température, ...)
- Détecter des dysfonctionnements sur un poste de travail
- Renseigner les supports de suivi de fabrication ou de conditionnement

Compétences spécifiques

- Utiliser un engin nécessitant une habilitation
- Contrôler la conformité d'aspect d'un produit
- Contrôler les informations d'un produit
- Etiqueter un produit
- Coordonner l'activité d'une équipe
- Réaliser le colisage
- Réaliser l'emballage, le sur-emballage (lots, ...)
- Réaliser l'embouteillage

Les capacités et compétences développées sur l'atelier :

Portefeuille de compétences « d'Agent de Conduite d'équipement de conditionnement »

- Connaissances des caractéristiques des produits à conditionner
- Connaissances des caractéristiques des articles de conditionnement
- Conformité d'un produit ou d'un article
- Organiser son activité en appliquant les règles de qualité de sécurité et les procédures
- Approvisionner, ranger orienter étiqueter ...
- Réaliser les opérations de vide ligne
- Réaliser l'ensemble des contrôles et vérifications requis de manière fiable en utilisant les documents en vigueur
- Utiliser un système de commande sur écran ou un système informatisé de production
- Enregistrer les informations liées à la production assurée
- Identifier la signification des informations affichées
- Avoir une communication technique appropriée
- Gestes et postures de manutention

- Chariot élévateurs en porte à faux de capacité inférieure ou égale à 6000kg (CACES R 389-5)

De plus, d'autres activités conduisent les travailleurs à occuper des postes de manutention, d'enrichissement des données sur informatique (Opérateur de saisie) et d'autres tâches (enlever la ceinture de la forme imprimée sur une palette à l'aide d'une machine à air comprimé, et évacuation des déchets vers un compacteur) permettent aux personnes d'évoluer vers de nouvelles compétences.

L'atelier INCARTA a pour mission de permettre le développement d'un parcours professionnel adapté aux besoins et aspirations des personnes, une gestion de carrière en adéquation avec les opportunités et contraintes du marché du travail. Nous veillons attentivement à la conservation des acquis et à un accompagnement dans le travail pour maintenir une appartenance professionnelle et un lien social aux personnes dont les capacités et compétences déclinent. (Vieillesse, évolution maladie : TMS, Phsy etc ...)

Acquisition de savoirs faire et de techniques

L'Imprimerie Incarta, Client, mais aussi partenaire de l'ESAT depuis plus de 20 ans, est un lieu de stage et/ou de mise à dispo (ponctuellement) de personnel privilégié.

L'ESAT est adhérent au dispositif « Différents et Compétents ». Dans ce cadre-là 2 personnes de l'atelier ont été accompagnées avec succès à une Reconnaissance des Acquis et de l'Expérience en 2016 ; Une personne a entamé cette démarche en 2017.

Projet d'atelier « PROPLETE »

Présentation :

Nous effectuons l'entretien courant des locaux selon un cahier des charges défini au départ avec le client : lavage des sols, (manuel et/ou mécanisé), désinfection des sanitaires, dépoussiérage. Ponctuellement et à la demande du client, nous effectuons des remises en états et le lavage des vitres.

L'activité permet l'inclusion dans le milieu ordinaire, l'autonomie dans les transports et sur. Les chantiers qui les amènent à être en contact avec le client sont valorisants ; les travailleurs sont reconnus par les clients, ils sont à même de répondre à des demandes ponctuelles faites par le client directement ceci favorisant la prise d'initiatives.

- Ancienneté des travailleurs de l'atelier à l'ESAT (moyenne) : 9 ans

Situation géographique :

L'atelier propreté effectue l'entretien des locaux sur les sites des clients dans des concessions automobiles, au siège social de Sauvegarde, cabinet comptable. Les différents chantiers vont de Foulayronnes a Boé (environ 10km).

Caractéristiques du travail

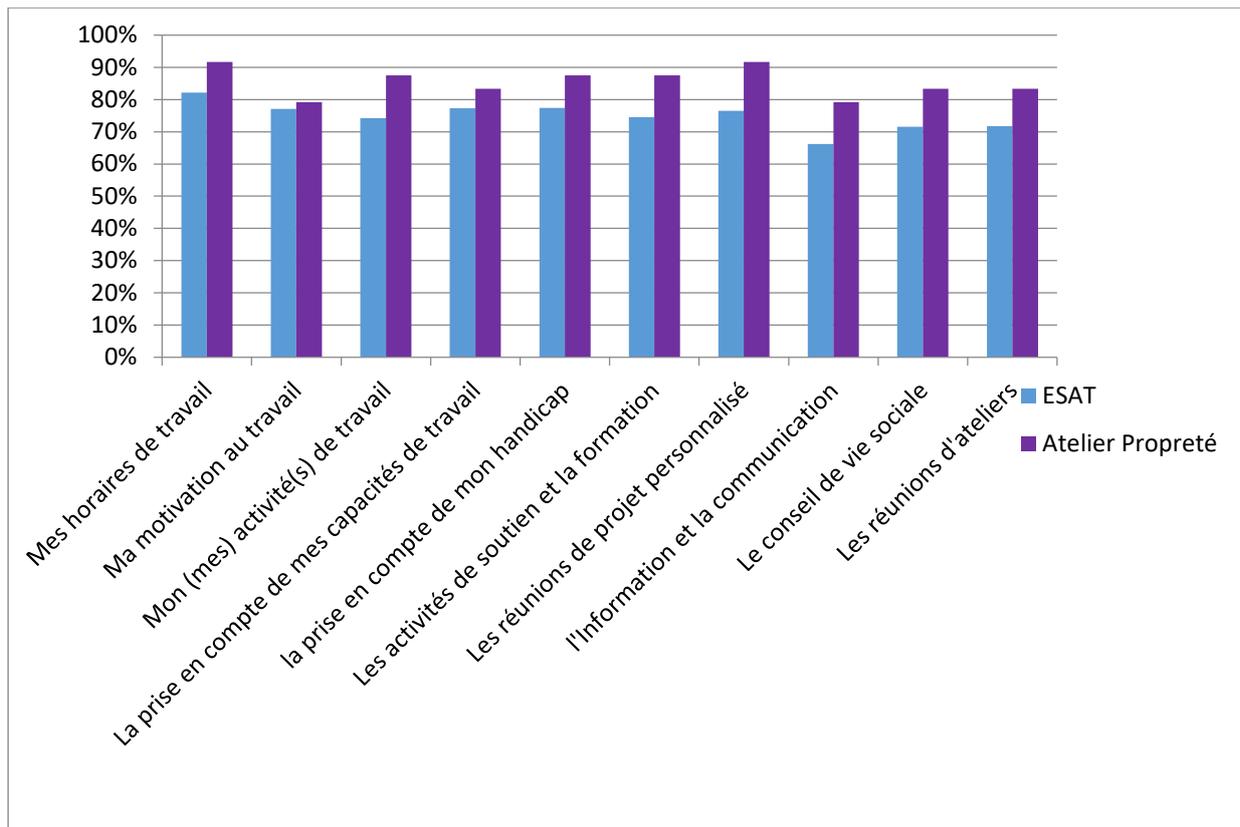
Les travailleurs sont autonomes dans les déplacements, ils se déplacent avec les transports en commun, ou bien avec leur propre véhicule. Un véhicule de service est également mis à disposition et peut-être conduit par un travailleur étant habilité à conduire. La monitrice d'atelier accompagne les travailleurs ayant besoin d'être véhiculés sur les différents chantiers.

Nous effectuons l'entretien courant des locaux selon un cahier des charges défini au départ avec le client, lavage des sols, (manuel et/ou mécanisé), désinfection des sanitaires, dépoussiérage.

L'amplitude horaire de l'atelier est de 7h à 16h45. Une des particularités est de pouvoir proposer aux personnes deux horaires, une équipe commence à 8h15 et l'autre à 7h ce qui permet de répondre à différents besoins d'organisation personnelle.

L'accompagnement au travail

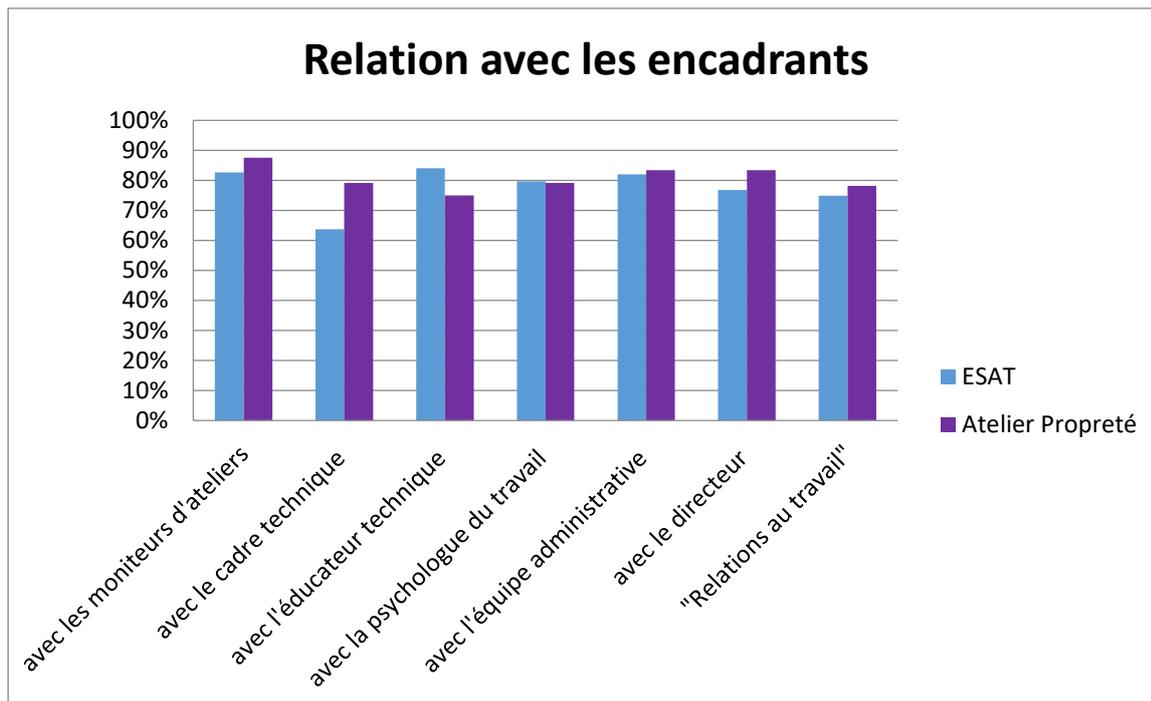
Dans l'ensemble les ouvriers semblent satisfaits de leurs conditions de travail. La motivation semble être le point le plus faible, au quotidien pourtant nous ne ressentons pas ce manque de motivation mais au contraire une implication dans le travail



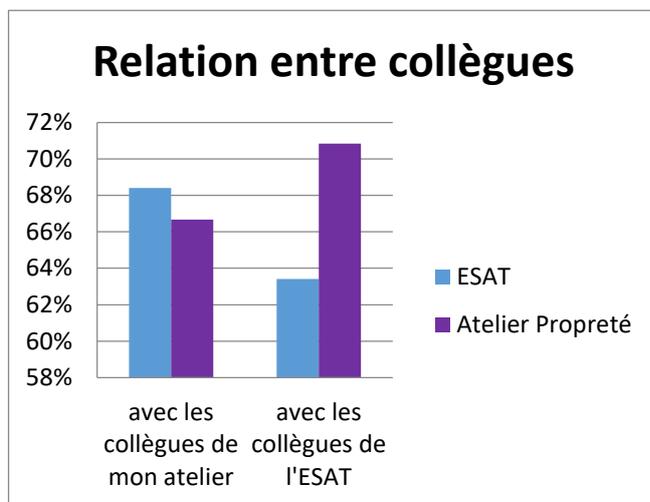
Afin de rendre accessible à tous l'utilisation des produits, nous fonctionnons avec des codes couleurs. Nous avons mis en place des bidons doseurs qui respectent ce code couleur pour éviter le surdosage et les sources d'erreurs qui peuvent se produire quand l'apprentissage à la lecture ou les notions de quantité ne sont pas acquises.



Les relations au travail



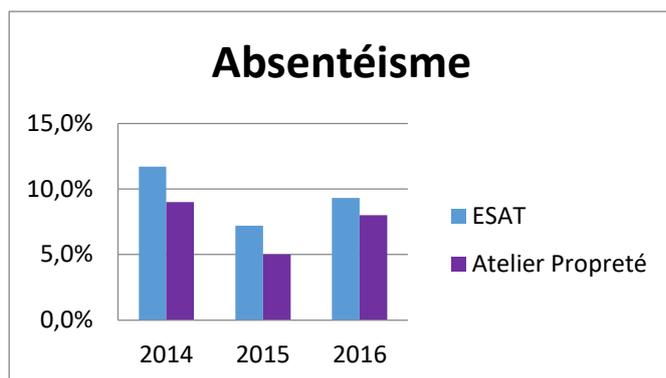
Dans l'ensemble les personnes de l'atelier sont satisfaites de l'état de leurs relations avec l'équipe pluridisciplinaire.



L'organisation du temps de travail

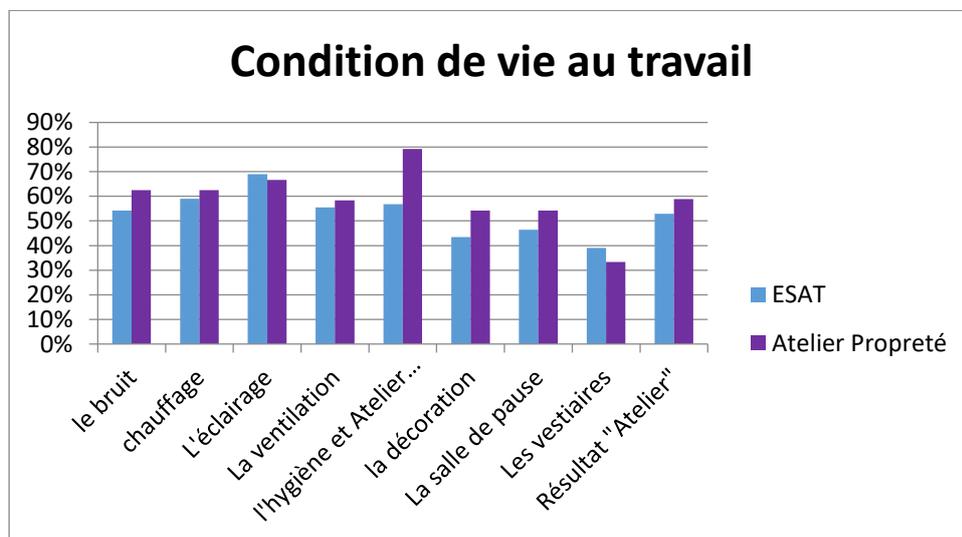
Temps partiel / temps plein. Planning roulement // équipe du matin et celle en journée

Taux d'absentéisme

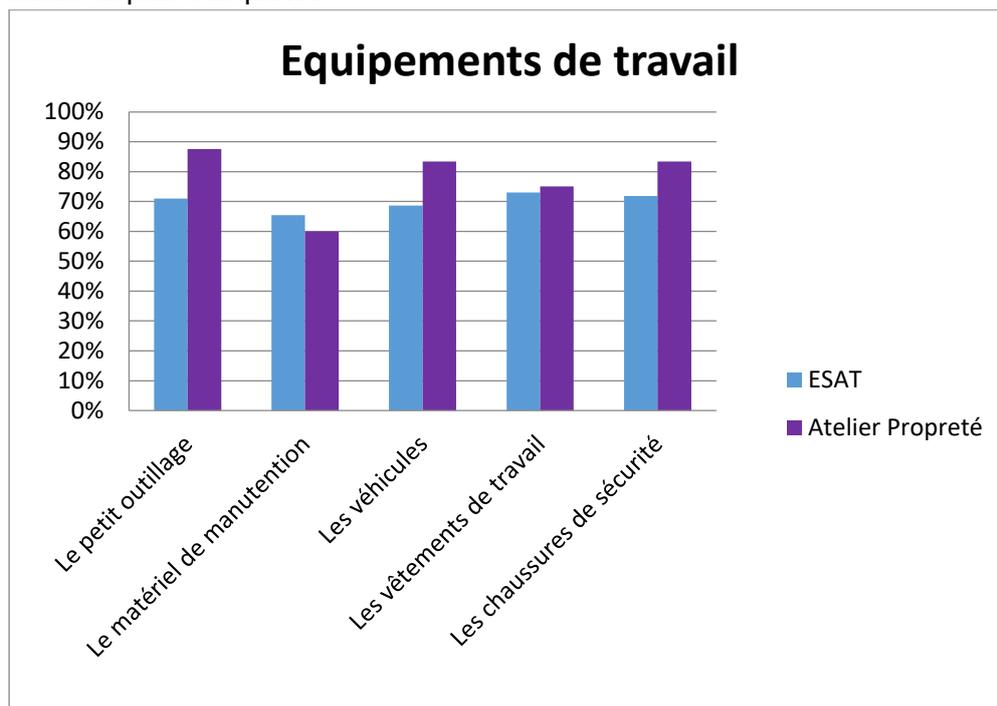


Nous pouvons constater que le taux d'absentéisme est plus faible sur l'atelier que sur l'ensemble de l'ESAT, même si les fluctuations se suivent.

L'environnement de travail



Les conditions de travail semblent être satisfaisantes, mis à part les vestiaires qui ont été refaits depuis l'enquête.



Les équipements de sécurité et l'outillage sont adaptés et le taux de satisfaction le souligne même si des améliorations sont toujours possibles

Les connaissances développées ou maintenues par l'activité :

Compétences de base	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Préparer le matériel adapté ✓ Entretien des locaux ✓ Eliminer par aération, désodorisation, les pollutions de lieux ✓ Renseigner les supports de suivi (horaire, lieu, ...) et informer l'interlocuteur concerné des anomalies constatées ✓ Nettoyer du matériel ou un équipement ✓ Baliser les zones glissantes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caractéristiques des produits d'entretien ✓ Procédures de dépollution ✓ Produits de nettoyage ✓ Règles d'hygiène et de propreté ✓ Procédures de nettoyage et de désinfection ✓ Règles de sécurité ✓ Lecture de fiche technique

Compétences spécifiques	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliser des équipements mécanisés 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caractéristiques d'autolaveuse ✓ Machine de nettoyage haute pression ✓ Machine de nettoyage à injection ou extraction ✓ Machine de nettoyage électromécanique ✓ Techniques de lavage mécanisées des sols
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entretien une surface de sol 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Techniques de cristallisation de surfaces/sols ✓ Techniques de décapage de surfaces/sols ✓ Techniques de lustrage de surfaces/sols ✓ Techniques de cirage de surfaces/sols ✓ Techniques de grésage de surfaces/sols ✓ Techniques de récurage de surfaces/sols ✓ Techniques de shampooinage de surfaces/sols ✓ Techniques de surfaçage de surfaces/sols

✓ Laver des vitres	
✓ Approvisionner un véhicule en accessoires	✓ Maintenance de véhicules
✓ Désinfecter et décontaminer des locaux sensibles	✓ Techniques de bio-nettoyage ✓ Protocoles d'hygiène d'environnement sensible (alimentaire, chimie, ...)
✓	
✓ Evacuer des déchets courants	
✓ Entretien un espace extérieur	
✓ Etablir une commande ✓ Réaliser la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements de l'établissement/local	
✓ Assister (réception, réchauffage de plats, lavage de linge, ...) les personnels de restaurant de collectivité	
✓ Suivre l'état des stocks ✓ Définir des besoins en approvisionnement	
✓ Contrôler la conformité de réalisation de fournisseurs, sous-traitant, prestataires.	
✓ Coordonner l'activité d'une équipe.	

Projet d'atelier « COGEX »

Présentation :

L'atelier de sous-traitance commerciale COGEX permet d'accueillir 9 personnes dans un complexe offrant 8 postes de travail. L'activité permet d'accomplir un ensemble de tâches variées afférentes à l'activité « étiquetage » sous l'encadrement d'un moniteur d'atelier.

Situation géographique :

Le local se situe au cœur de la ville, favorisant l'autonomie de chacun.

L'espace atelier est une zone dédiée à l'ESAT au sein de l'entreprise d'une centaine de mètres carré. Cette partie de l'entreprise est une annexe de l'entrepôt qui par son immensité (2300m²), accentue l'impression d'isolement de l'atelier. Ainsi, excentré des autres services et ateliers de l'ESAT Cart'Services, il convient d'être attentif et d'amplifier la communication et la concertation pour accomplir la mission afférente au médico-social.

Caractéristiques du travail :

Le travail s'effectue essentiellement en binôme sur un poste d'étiquetage.

La posture au travail est assise, ayant la possibilité d'être réalisée en posture debout selon les convenances et aptitudes de chacun.

Les tâches proposées, font appel à des systèmes opératoires simples et réguliers qui rendent l'activité structurante. La caractéristique « répétitive » définie par l'action d'étiquetage, mobilise néanmoins de l'attention, un esprit critique, une analyse et une précision dans le geste pour respecter le choix du référencement et le respect du cahier des charges du client. Une multitude de référencements pour les différents produits offre un travail de rigueur et peu monotone sur cette activité singulière.

L'accompagnement au travail

La valorisation de travailler dans les murs de l'entreprise est perceptible chez les travailleurs handicapés, le regard extérieur est une forme d'intégration. Le lien étroit avec 2 responsables de l'entreprise vis-à-vis de l'activité menée par l'atelier permet aux travailleurs de s'identifier à cette entreprise tout en étant sur une activité annexe.

Les relations au travail

L'organisation de l'activité proposée, dénotant une proximité des postes, nécessite une capacité des travailleurs à travailler en équipe. Une exigence dans la mobilité des postes en raison des situations nouvelles ou complexes est demandée à chaque travailleur. Une cohésion d'équipe se cultive au sein de l'atelier pour permettre la réalisation du travail d'équipe.

Développement de compétences :

L'atelier offre un terrain d'apprentissage pour l'acquisition de compétences variées en lien avec une activité soutenue par une polyvalence accrue.

- Déplacement des palettes
- Identification des consignes demandées
- Compléter la fiche de travail
- Palettiser
- Filmer

Perspectives dans les 5 années à venir :

Les points forts	Les points faibles
<ul style="list-style-type: none">• Embauche dans une entreprise/regard extérieur sur l'intégration• Cohésion d'équipe• Lien avec 2 personnes de l'entreprise• Possibilité des temps partiels• Responsabilité• Stabilité des tâches• Travail en complémentarité	<ul style="list-style-type: none">• Problème d'individualité (proximité incessante)• Identification à l'image du produit traité• Isolement (excentré)• Local vétuste• Contrainte des heures de prise de poste // Entreprise décentrée//ESAT pour le déjeuner.• Partenariat (peu d'implication et de considération du public TH)• Motricité fine• Acceptation de la différence

Projet d'atelier « LIVRES »

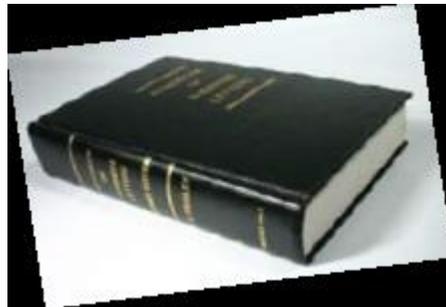
Présentation :

L'ESAT sous traite l'activité de renforcement et de couverture de livres des Bibliothèques départementale et municipale de Villeneuve sur Lot, depuis plus de 20 ans. L'idée est de décharger les bibliothécaires de ces tâches exigeant précision, habiletés et coordination fine des gestes.

En effet en prolongeant la durée de vie de ces livres, et en réduisant les futurs besoins de réparation, les bibliothèques économisent temps et argent.

L'atelier se compose aujourd'hui de trois personnes et d'une monitrice d'atelier. L'activité n'est pas suffisante pour occuper les trois personnes à temps plein, alors lorsque les personnes ont terminé leur ratio, elles basculent sur un autre poste.

La singularité de cet atelier réside dans son effectif réduit mais aussi dans le type de tâches. Les tâches liées à la couverture de livres nécessitent de la concentration, de l'expérience et une importante adresse manuelle.



Situation géographique :

L'atelier a déménagé plusieurs fois, du fait du déménagement de l'ESAT, mais aussi des personnes qui le composent. Il s'agit d'un petit atelier, vivant un peu entre eux, en vis-à-vis. Nous avons déjà ajouté une personne afin de trianguler le binôme existant depuis des années. Aujourd'hui l'atelier est sur le site 2, plus proche du bureau des encadrants et du centre de l'activité de l'ESAT afin d'être toujours présent en cas de difficultés, liées à l'activité ou liées aux relations interpersonnelles.

En fin de semaine, deux travailleurs de l'équipe, s'équipe de leur casquette de chauffeur livreur pour livrer les livres aux Bibliothèques villeneuvoises et réapprovisionner leur atelier en nouvelles caisses de livres.

Caractéristiques du travail :

Les tâches réalisées dans cet atelier sont rattachées au métier de « Reliure et restauration de livres et archives ».

L'opérateur réalise manuellement des opérations de valorisation, de protection et de réparation de différents types d'ouvrages en papier, imprimés ou manuscrits (livres de bibliophilie, registres, cartes, ...) selon leurs particularités (époque, matériaux, ...).

Il peut confectionner des décors de couverture ou restaurer des ouvrages particuliers (cartes, affiches, ...).

Il peut former différents publics aux techniques de reliure/restauration.

Il peut coordonner une équipe et diriger une structure.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP à Bac+2 (Diplôme des Métiers d'Art -DMA-) en arts de la reliure et de la dorure, arts graphiques reliure. Un Master (diplôme de restaurateur du patrimoine, ...) est requis pour les emplois de la restauration d'ouvrages graphiques.

Condition d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises artisanales, de bibliothèques ou d'organismes scientifiques, culturels et du patrimoine (musées, Archives Nationales, ...) parfois en relation avec différents services internes (bibliothécaires, conservateurs de musée, ...), avec des clients et divers intervenants externes (fournisseurs, organismes administratifs, ...).

Activités et compétences de base

Référentiel métier / Activités	Réalisées à l'ESAT
Maintenir en état la couverture et les pages d'un ouvrage Protection du livre Couvrir par découpe de gabarit Renfort adhésif Coupe au ciseau Pose d'une étiquette support pour y joindre une carte Commandes de fournitures (plastique, adhésif, renfort, scotch) auprès de la mairie et du département Livraison	OUI

Les travailleurs réalisent principalement des tâches de couverture plastifiée, adhésive ou pas. Ils insèrent une pochette.

Plusieurs difficultés à ce travail :

la couverture de livres spécifiques comme les mangas ou les livres à plusieurs battants (en accordéon), à spirale, les livres pour enfants avec différentes formes géométriques, ou encore les livres en reliefs, les livres CD

La couverture adhésive pour laquelle le risque est de voir apparaître les fameuses bulles, sachant qu'il est impossible de décoller la couverture sans arracher le papier.

Cette technique demande aussi à l'opérateur d'avoir sa table de travail et ses mains toujours propres, les moindres saletés se collent à la couverture adhésive.



L'accompagnement au travail

L'équipe est constituée depuis plusieurs années, le moniteur se doit d'être présent lors du contrôle des livres avant leur livraison et pointer les oublis, les mal façons. Un des travailleurs n'est présent que le lundi alors le lundi soir, sa caisse est contrôlée. Si il y a des erreurs ou des oublis, il reste sur l'atelier le lendemain matin pour y remédier. Pour le reste de l'équipe, le contrôle se fait en général le jeudi pour une livraison le vendredi matin.

Le moniteur est également régulièrement présent dans le lien entre les clients (bibliothèques) et les travailleurs. En effet, lors des transmissions de consignes ou de remarques, les travailleurs peuvent interpréter le discours de l'émetteur de façon très éloignée de la réalité, ce qui peut générer des conflits.

Depuis deux ans la communication s'est organisée différemment, afin de ne pas générer des conflits et apaiser les relations avec le client. Le vendredi matin les deux opérateurs ramènent les livres qui ont été couverts et dès l'après-midi ils sont contrôlés par l'interlocutrice de la bibliothèque. Si elle repère des erreurs, des oublis, des bulles ou autres, elle en informe par mail la monitrice qui transmettra à l'équipe.

Nous avons pu repérer une satisfaction de la part des deux parties (bibliothèque et les travailleurs) dans cette nouvelle façon de communiquer. La qualité de travail s'est depuis améliorée, valorisée par des mails d'encouragement et de félicitation de la part des bibliothèques.

La monitrice d'atelier a proposé à l'équipe de faire une demi-journée « rencontre » par an. Il s'agit de passer une demi-journée à la bibliothèque avec la personne qui s'occupe de la couverture de livres afin d'échanger sur leurs pratiques et ainsi de mieux comprendre les attentes du client. Nous avons également proposé aux salariés de la bibliothèque de venir visiter nos locaux et l'atelier afin de croiser les observations et de faire un point sur les techniques.

Nous avons également proposé à l'équipe un accompagnement à la reconnaissance des acquis de l'expérience afin de valider leurs compétences et de les mettre en perspectives avec d'autres apprentissages possibles.

Le référentiel métier sur lequel nous nous appuyons est « Conduite des systèmes industriels », en effet, ce référentiel est suffisamment large dans ces items pour correspondre aux compétences des travailleurs de l'atelier Livres. Le voici :

Le titulaire du CAP conduite de systèmes industriels intervient sur des installations automatisées ou non, de transformation, d'élaboration et de conditionnement par procédé continu, discontinu ou mixte.

Le conducteur de systèmes industriels est chargé d'assurer la production industrielle sur un système automatisé ou non. Selon la complexité du système qui lui est confié, il assurera tout ou partie des activités suivantes :

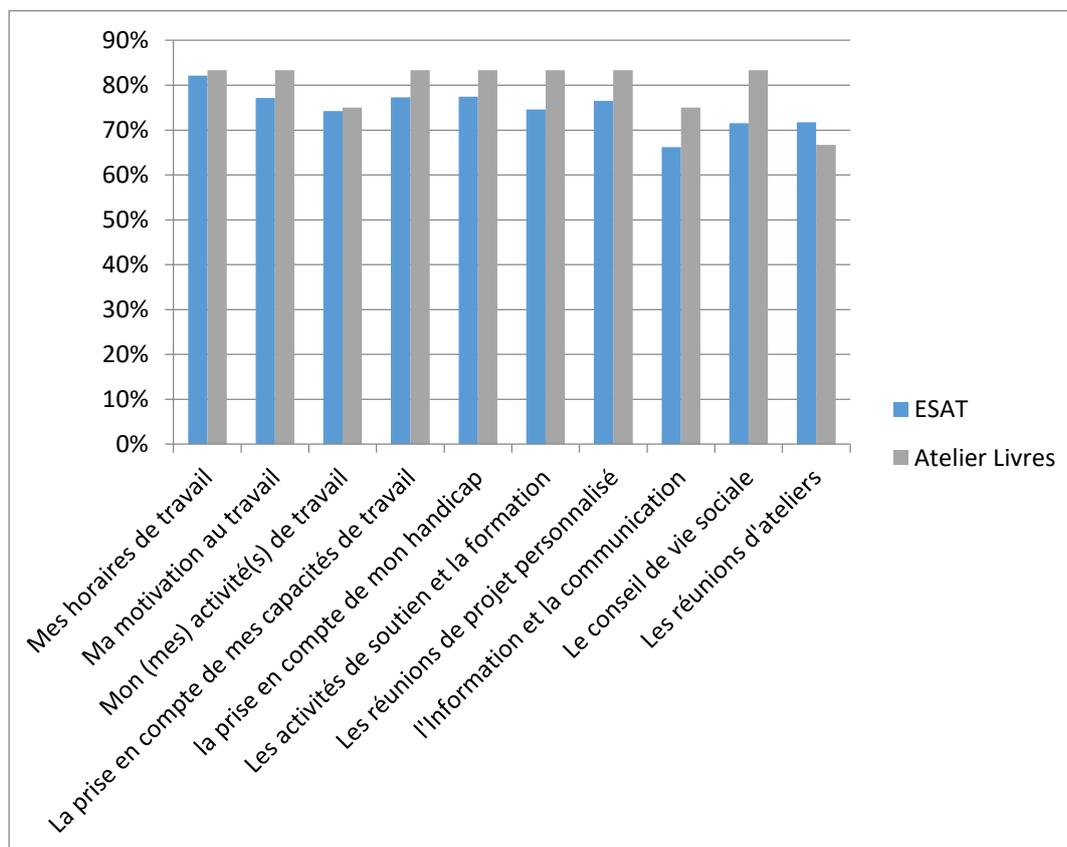
Préparation de son poste de travail ;

Réglage du système sur lequel il intervient ;

Lancement de la production répondant au cahier des charges ;

- ▶ Mise en marche du procédé ;
- ▶ Approvisionnement en matière d'œuvre ;
- ▶ Maintien de la cadence ou des flux de production ;
- ▶ Surveillance du bon déroulement de la fabrication ;
- ▶ Arrêt et mise en sécurité ;
- ▶ Contrôle qualité ;
- ▶ Enregistrement des données garantissant la traçabilité du produit ;
- ▶ Maintenance de premier niveau ;
- ▶ Assistance à l'équipe de maintenance lorsque celle-ci intervient sur le système dont il a la charge.

Il exerce son activité de production, fabrication, conditionnement dans des entreprises différentes par la taille et les secteurs d'appartenance : agroalimentaire, pharmacie, cosmétologie, chimie, transformation des papiers et cartons, électronique, production et transformation des métaux, sidérurgie, automobile, industrie textile, cuirs et peaux, céramique...

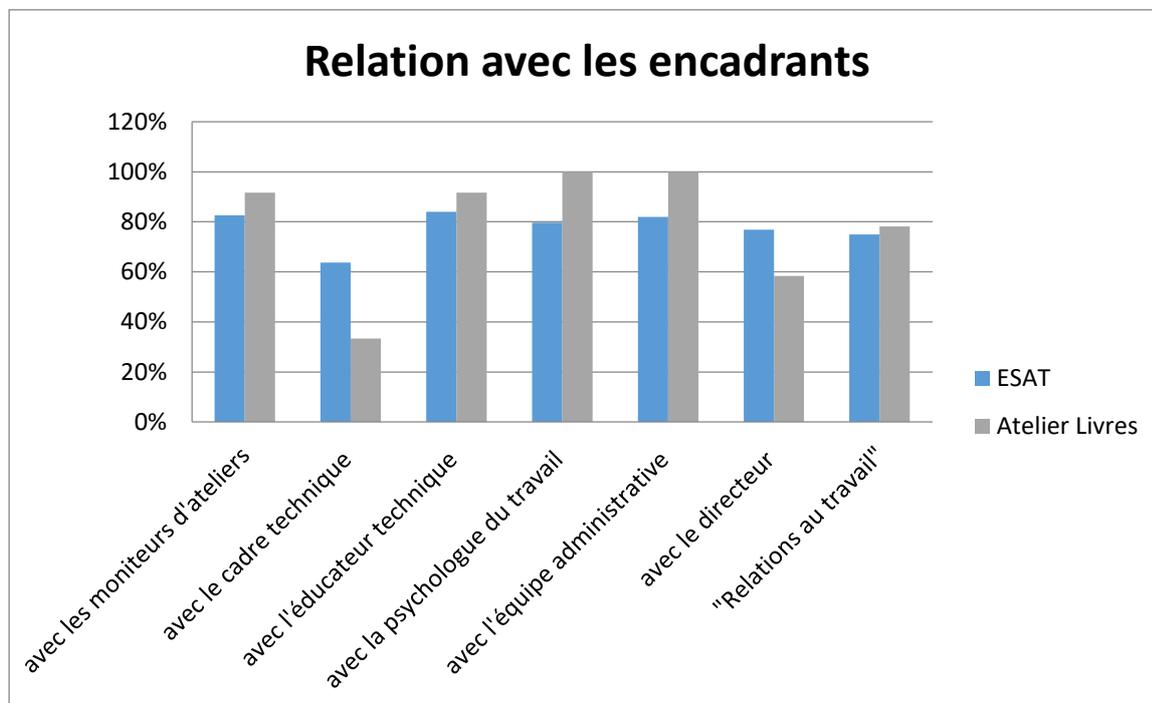


Nous constatons la satisfaction générale de l'équipe Livres en tous points, exceptées les réunions d'atelier. En effet, la dernière réunion s'est faite conjointement à l'atelier d'à côté et peut-être ne se sont-ils pas sentis entendus dans leurs demandes.

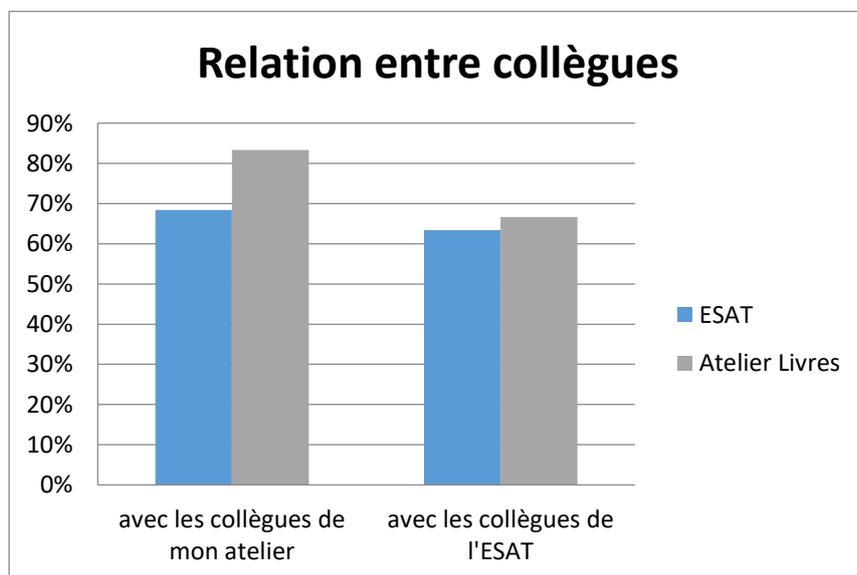
Le fait qu'ils aient été changés de lieux de travail, contre leur avis, mais pour les protéger des conflits incessants entre eux, entre eux et les autres et aussi de mieux contrôler leur activité a certainement impacter leur satisfaction.

Remettre en place des réunions d'atelier pour leur atelier est à prévoir.

Les relations au travail



Les travailleurs mettent en avant un défaut de communication, l'autorité est remise en question.



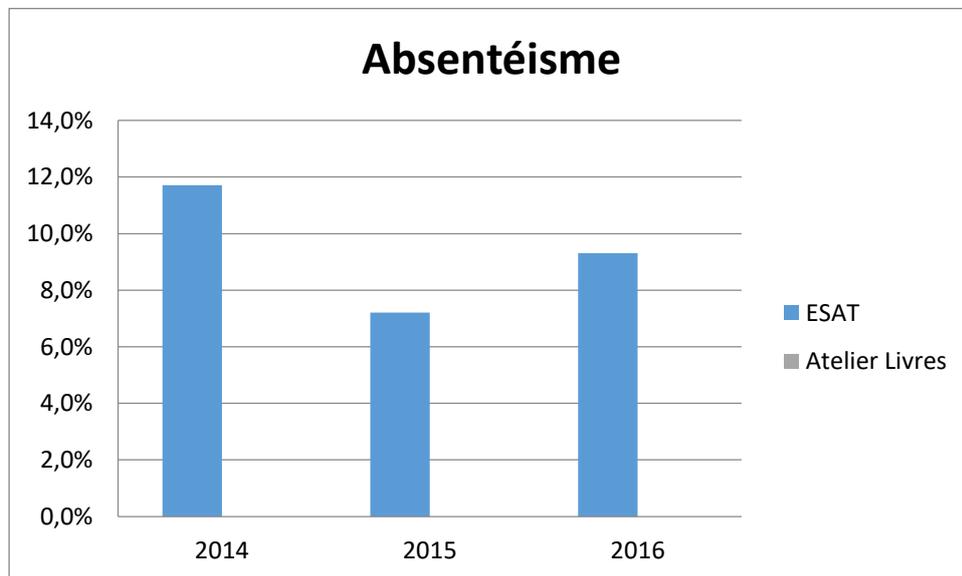
Les membres de l'équipe se côtoient depuis de nombreuses années et s'adaptent les uns et aux autres. Affectés régulièrement sur d'autres postes et ateliers, les travailleurs connaissent l'ensemble des personnes. Un des travailleurs, est représentant des usagers, il est reconnu par la majorité de ses collègues.

L'organisation du temps de travail

Les trois personnes travaillent à temps plein, mais leur temps est découpé sur deux ateliers.

- ▶ Livres (1jour/5) / Multiservices
- ▶ Livres (3/5) / Incarta

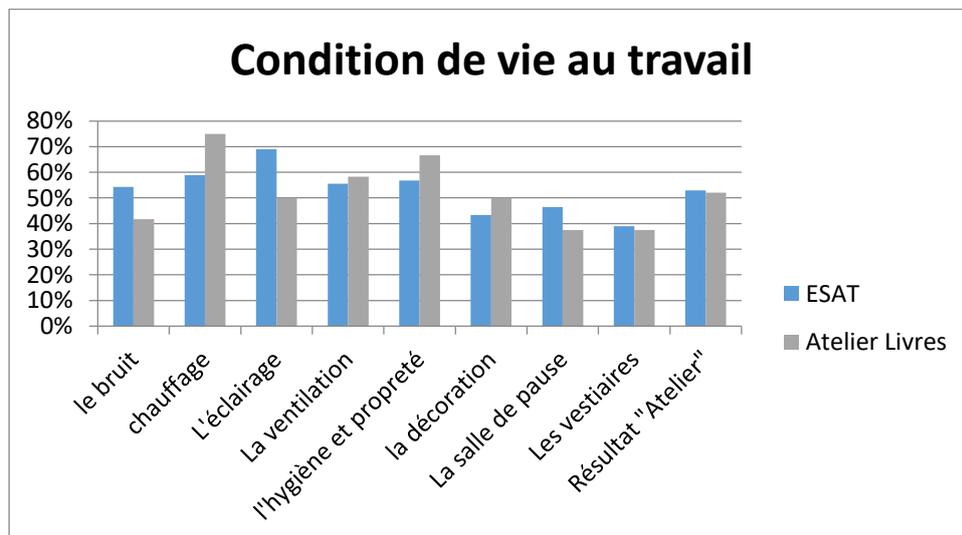
Taux d'absentéisme



2015 : 4.94 % 2016 : 7.67 %

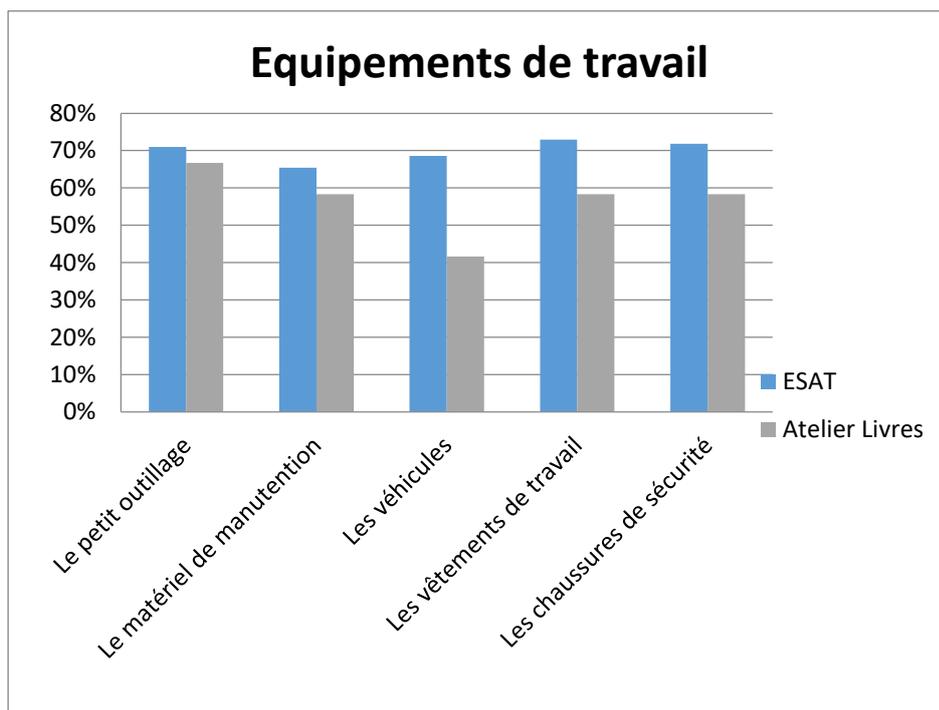
Les membres de l'équipe sont globalement peu absents, une des trois personnes s'absente très régulièrement de l'activité de soutien du vendredi après-midi. Nous l'encourageons à trouver soit une activité correspondant à ses besoins et attentes, soit à réduire son temps de travail au vendredi midi.

L'environnement de travail



Les personnes étaient insatisfaites des vestiaires et de la salle de pause, depuis l'enquête les vestiaires ont été rénovés, et du nouveaux mobilier neuf a été installé dans la salle de pause. Il est étonnant de trouver le bruit et l'éclairage dans les points négatifs ; la pièce où ils travaillaient était très lumineuse (lumière artificielle et naturelle). Et pour le bruit, c'est surprenant car ils étaient situés dans une pièce à l'écart des ateliers.

Depuis l'enquête l'atelier a changé de local. Il s'agit d'une pièce refaite à neuf.



L'équipe est moins satisfaite que les autres ateliers des équipements de travail, les raisons invoquées à ce moment-là sont :

- ▶ Le fait de ne jamais savoir quel véhicule sera mis à disposition pour les livraisons, et parfois le véhicule doit être déchargé.
- ▶ Les chaussures de sécurité du moment déteignaient sur les chaussettes, elles n'étaient pas très étanches (les personnes travaillent à l'intérieur !). Depuis les chaussures ont été changées.

Développement de compétences

Les différents postes proposés :

- ▶ couverture plastifiées et renforcement de livres
- ▶ couverture adhésive et renforcement de livres
- ▶ livraison

Les trois personnes sont en capacité d'occuper les trois postes. Pour autant, certains sont plus à l'aise dans la couverture non adhésive. Une répartition informelle entre les membres de l'équipe s'est faite.

Les connaissances développées ou maintenues par l'activité :

- ▶ Compétences :
- ▶ Savoirs :
- ▶ connaissance des outils
- ▶ repérage spatial et volumétrique des ouvrages
- ▶ utilisation d'un gabarit de découpe
- ▶ repères spatio-temporels concernant la conduite (trajet/temps)
- ▶ code de la route
- ▶ comptage

- ▶ Savoir-faire :
- ▶ techniques de couverture
- ▶ technique de renforcement
- ▶ repérage des différents formats d'ouvrages
- ▶ technique de découpe
- ▶ technique de collage
- ▶ Savoir être :
- ▶ code de communication
- ▶ respect des consignes
- ▶ capacité d'adaptation

Perspectives dans les 5 années à venir :

Continuer de proposer des temps de rencontres avec la Bibliothèque

Aller visiter un ESAT ou un atelier de couverture de livre.

Programmer des réunions pour l'atelier afin qu'ils puissent avoir un lieu d'expression pour échanger.