

# Les Plateformes emploi accompagné en Occitanie

Rapport final

Juillet 2024

• **Site MONTPELLIER**  
ZAC Tournezy  
135 allée Sacha Guitry  
34070 Montpellier  
04 67 69 25 03

• **Site TOULOUSE**  
Faculté de Médecine  
37 allées Jules Guesde  
31000 Toulouse  
05 61 53 11 46

CONTACT



SITE INTERNET





# Les Plateformes emploi accompagné en Occitanie

## Rapport final

Juillet 2024

**Meryl Srocynski** (CREAI-ORS Occitanie)

• **Site MONTPELLIER**  
ZAC Tournezy  
135 allée Sacha Guitry  
34070 Montpellier  
04 67 69 25 03

• **Site TOULOUSE**  
Faculté de Médecine  
37 allées Jules Guesde  
31000 Toulouse  
05 61 53 11 46

CONTACT



SITE INTERNET



## REMERCIEMENTS

Le CREAI-ORS Occitanie tient à remercier l'ensemble des plateformes emploi accompagné d'Occitanie pour le temps dédié à cette étude et la réponse aux diverses sollicitations et l'Agence régionale de santé Occitanie pour le soutien à la réalisation de cette étude.



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1/ OBECTIFS DE L'ÉTUDE ET MÉTHODE.....</b>	<b>7</b>
1.1 Contexte .....	7
1.2 Objectifs de l'étude et méthode .....	8
1.3 Les plateformes emploi accompagné en Occitanie.....	9
<b>2/ PERCEPTION ET RÉSULTATS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Définition .....	10
2.1.1 Périmètre de l'emploi accompagné et articulation avec les autres dispositifs d'accompagnement vers l'emploi.....	10
2.1.2 Profils des bénéficiaires .....	11
2.2 Déploiement des plateformes en Occitanie.....	12
2.2.1 Une montée en charge progressive et une évolution des profils de bénéficiaires .....	12
2.2.2 Leviers perçus du déploiement .....	13
2.2.3 Freins au déploiement .....	13
2.3 Des modalités d'accompagnement adaptées aux territoires et aux bénéficiaires .....	14
2.3.1 Un cadre réglementaire commun, une visée modulaire .....	14
2.3.2 Des processus de premier accueil et d'inclusion plutôt homogènes.....	14
2.3.3 Des méthodes d'accompagnement qui varient en fonction du territoire et du profil de la personne .....	16
2.3.4 Accompagner l'employeur : la spécificité de l'emploi accompagné.....	17
2.3.5 Des difficultés communes et des spécificités territoriales.....	19
2.3.6 Des processus de veille différents.....	20
2.3.7 Pas de fins d'accompagnement sans prises de relai .....	21
2.4 L'inscription territoriale des plateformes et modalités de coopération avec les partenaires .....	21
2.4.1 La place des PEA dans l'écosystème institutionnel reste à consolider.....	21
2.4.2 Des coopérations variées .....	22
2.5 Les besoins exprimés et souhaits d'évolution.....	26
2.5.1 Outiller les plateformes.....	26
2.5.2 Structurer des échanges inter-REA pour soutenir les pratiques.....	27
2.5.3 Construire des indicateurs de suivi pertinents .....	27
2.5.4 Résorber les files d'attente par l'ouverture de nouvelles places.....	28
2.5.5 Prescrire directement des aides financières.....	29
<b>3/ CONCLUSION .....</b>	<b>30</b>
<b>4/ TABLE DES ILLUSTRATIONS .....</b>	<b>31</b>
<b>5/ ANNEXE – GUIDE D'ENTRETIEN .....</b>	<b>32</b>

## GLOSSAIRE

AGEFIPH	Association de gestion du fonds pour l’insertion professionnelle des personnes handicapées
ARS	Agence régionale de santé
CDAPH	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
DREETS	Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
EP	Équipe pluridisciplinaire des MDPH
ESAT	Établissement et service d’accompagnement par le travail
ESMS	Établissement sociaux et médicosociaux
FIPHFP	Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique
IMPRO	Institut médico-professionnel
ITEP	Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
PEA	Plateforme emploi accompagné
REA	Référent emploi accompagné
RQTH	Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
SAVS	Service d’accompagnement à la vie sociale
SPE	Service public de l’emploi
TH	Travailleur(s) handicapé(s)
TSA	Trouble du spectre autistique

# 1/ OBECTIFS DE L'ÉTUDE ET MÉTHODE

## 1.1 Contexte

Les plateformes emploi accompagné (PEA) succèdent aux dispositifs emploi accompagné introduits par l'article 52 de la loi n° 2016-1088 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

Les publics initialement ciblés par le dispositif sont :

- Les personnes possédant une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé et ayant un projet d'insertion en milieu ordinaire de travail ;
- Les personnes accueillies dans un établissement ou service d'aide par le travail (ESAT) ;
- Les personnes en emploi en milieu ordinaire de travail qui rencontrent des difficultés particulières pour sécuriser de façon durable leur insertion professionnelle.

Leur cahier des charges est détaillé à l'article D5213-90 du Code du travail<sup>1</sup>.

Il définit les personnes morales pouvant porter le dispositif, soit :

- Les établissements ou services
  - D'accompagnement par le travail, à l'exception des structures conventionnées pour les activités visées à l'article L. 322-4-16 du code du travail et des entreprises adaptées définies aux articles L. 323-30 et suivants du même code ;
  - De réadaptation, de préorientation et de rééducation professionnelle mentionnés à l'article L. 323-15 du code du travail ;
- Un organisme ayant conclu une convention de gestion avec un établissement ou service précité.

Il encadre également le processus d'accompagnement des personnes à travers 4 modules :

- a) L'évaluation de la situation du travailleur handicapé, en tenant compte de son projet professionnel, de ses capacités et de ses besoins, ainsi que, le cas échéant, des besoins de l'employeur ;
- b) La détermination du projet professionnel et l'aide à sa réalisation, en vue de l'insertion dans l'emploi en milieu ordinaire de travail dans les meilleurs délais ;
- c) L'assistance du bénéficiaire dans sa recherche d'emploi en lien avec les entreprises susceptibles de le recruter ;
- d) L'accompagnement dans l'emploi afin de sécuriser le parcours professionnel du travailleur handicapé en facilitant notamment l'accès à la formation et aux bilans de compétences, incluant si nécessaire une intermédiation entre la personne handicapée et son employeur, ainsi que des modalités d'adaptation ou d'aménagement de l'environnement de travail aux besoins de la personne handicapée, en lien notamment avec les acteurs de l'entreprise, notamment le médecin du travail.

---

<sup>1</sup> Décret n° 2017-473 du 3 avril 2017 modifiant le décret n° 2016-1899 relatif à la mise en œuvre du dispositif d'emploi accompagné et au financement du compte personnel de formation des travailleurs handicapés.

Enfin, il missionne l'Agence régionale de santé (ARS), la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) (DREETS), l'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées (Agefiph) et le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la Fonction publique (FIPHP) à rédiger un cahier des charges venant préciser :

- La description des activités et des prestations de soutien à l'insertion professionnelle et des prestations d'accompagnement médico-social proposées, ainsi que les modalités d'entrée et de sortie du dispositif ;
- La description de la nature des activités et des prestations visant à répondre aux besoins des employeurs ;
- La présentation des entreprises avec lesquelles la personne morale gestionnaire du dispositif d'emploi accompagné envisage d'intervenir sur le territoire considéré ainsi que sa démarche de sensibilisation auprès de nouvelles entreprises susceptibles de recruter des travailleurs handicapés (TH) ;
- La présentation des moyens mobilisés pour la mise en œuvre des actions prévues ;
- La convention de gestion mentionnée au III de l'article L. 5213-2-1 du code du travail ;
- Les modalités de suivi et d'évaluation du dispositif d'emploi accompagné.

L'organisation en plateformes a été précisée par la circulaire n°DGCS/SD3B/SD5A/DGEFP/METH/2021/237 du 31 décembre 2021, portant sur le fonctionnement et le déploiement des dispositifs emploi accompagné en mode plateforme.

Inspirée du modèle *Working First*, ou « *Travail d'abord* », s'appuyant sur la méthode *Individual Placement and Support* (IPS)<sup>2</sup>, l'emploi accompagné vise ainsi à pallier les difficultés des dispositifs d'accompagnement de droit commun, à permettre l'insertion et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap, notamment celles présentant un handicap mental ou psychique.

## 1.2 Objectifs de l'étude et méthode

L'étude, commanditée par l'Agence régionale de santé (ARS) Occitanie et la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) Occitanie dans le cadre d'une convention avec le CREAI-ORS Occitanie, a pour objectif de « générer des connaissances sur le déploiement des plateformes emploi accompagné à travers une enquête conduite auprès des différents porteurs du dispositif ».

Elle comporte deux phases soit :

- Une enquête semi-quantitative auprès des PEA mise en œuvre du 19 septembre au 14 décembre 2023 ;
- La conduite d'entretiens complémentaires tenus du 17 novembre 2023 au 17 janvier 2024.

L'enquête est conduite sous la forme d'un questionnaire autoadministré - en ligne ou sous format Word - adressé aux porteurs de PEA par l'ARS Occitanie.

Elle vise à recueillir des données complémentaires à celles disponibles sur DAMAAS, outil de pilotage national de l'Emploi Accompagné conventionné par les structures, qui permet des remontées trimestrielles à la Direction générale de la Cohésion Sociale (DGCS).

---

<sup>2</sup> <https://workingfirst.fr/methode-ips/>

Ces indicateurs portent sur :

- La situation socioprofessionnelle des bénéficiaires avant leur entrée dans le dispositif ;
- Le délai moyen entre la sollicitation d'entrée dans le dispositif et le premier entretien ;
- Les différentes actions mises en œuvre pour les publics à date (modules) ;
- Le nombre, la taille et la structure juridique des employeurs accompagnés ;
- Les modalités d'accompagnement des employeurs et leur fréquence ;
- Les liens avec la médecine du travail.

L'enquête fournit des éléments à approfondir lors des entretiens qualitatifs.

*Limites : les données questionnées par le biais de l'enquête en ligne ont les mêmes limites d'interprétation que les données DAMAAS (cf. chapitre sur la construction d'indicateurs), notamment sur la question des modules. Questionner ces données de manière photographique n'apporte aucune information sur l'activité des plateformes qui fonctionnent de manière agile. Il n'existe ainsi aucune « progressivité » ou « linéarité » de parcours. La démarche emploi accompagné ne saurait être défini en tant qu'outil homogène, reproductible à l'identique pour chaque bénéficiaire, à l'inverse, elle se construit de façon individualisée et modulaire.*

Les entretiens sont semi-directifs, en visioconférence, individuels ou collectifs selon les plateformes interrogées (cf. grille d'entretien [en annexe.](#))

Ils rendent compte de l'activité des plateformes, du périmètre d'actions en fonction des territoires couverts, des associations porteuses, des profils de bénéficiaires. Ils permettent également d'observer les difficultés rencontrées par les professionnels pour accompagner au mieux les publics.

Les entretiens sont enregistrés et stockés sur un espace sécurisé durant 30 jours. La transcription directe réalisée ayant été suffisante à l'analyse, les enregistrements sont, à date, supprimés.

### 1.3 Les plateformes emploi accompagné en Occitanie

À fin 2023, les treize départements d'Occitanie sont dotés d'une plateforme. Elles correspondent à 698 places autorisées.

Tableau 1 : Nombres de places autorisées par plateforme emploi accompagné à la fin de l'année 2023

Plateforme	Ville	Nombre de places autorisées fin 2023
PEA 09	Pamiers	16
PEA 11	Carcassonne	44
PEA 12	Sébazac-Concourès	28
PEA 30	Nîmes	81
PEA 31	Toulouse	180
PEA 32	Auch	40
PEA 34	Montpellier	120
PEA 46	Figeac	19
PEA 48	Marvejols	12
PEA 65	Tarbes	24
PEA 66	Perpignan	55
PEA 81	Blaye-Les-Mines	50
PEA 82	Montauban	29

## 2/ PERCEPTION ET RÉSULTATS

### 2.1 Définition

#### 2.1.1 Périmètre de l'emploi accompagné et articulation avec les autres dispositifs d'accompagnement vers l'emploi

La plate-forme emploi accompagné est un concept novateur d'accompagnement vers et dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Son objectif est de permettre un soutien des personnes handicapées et de leurs employeurs qui soit souple, adapté à leurs besoins et mobilisable à tout moment du parcours. C'est un accompagnement médico-social et à visée d'insertion professionnelle qui permet l'accès, le maintien et l'évolution dans l'emploi en milieu ordinaire de travail. L'emploi accompagné est envisagé sur le long terme afin d'assurer la sécurisation et de fluidification des parcours professionnels. Ce dernier est mobilisé en complément des services, aides et prestations existants (Cap emploi, Pôle emploi, dispositifs locaux etc.) pour les personnes qui ne trouvent pas, dans l'offre existante, une réponse adaptée à leur problématique. (Source : ARS Occitanie)

En cohérence avec la définition proposée par l'ARS Occitanie, les professionnels des plateformes énoncent plusieurs spécificités de l'emploi accompagné, des éléments de différenciation et de complémentarité vis-à-vis de l'offre déployée par le service public de l'emploi (SPE).

L'emploi accompagné est **un accompagnement global** qui ne se limite pas à l'insertion professionnelle. Il établit le lien avec les différents partenaires du SPE, de l'action sociale ou médico-sociale, afin de mobiliser les aides nécessaires et éligibles aux personnes accompagnées. L'intensité et les modalités de l'accompagnement ne sont pas normées ; elles varient selon chaque personne, leur parcours et leurs besoins. L'emploi accompagné ne présente pas de limite temporelle définie.

Le dispositif a pour mission d'accompagner les personnes en situation de handicap, mais également les employeurs. Il intervient ainsi à chaque étape de l'insertion socio-professionnelle, de la définition du projet professionnel avec la personne, jusqu'au maintien dans l'emploi.

Les conseillers, **job coaches**, **référents emploi accompagné** (REA) accompagnent en moyenne 20 personnes simultanément, ce qui leur permet de réaliser un accompagnement personnalisé, d'intensité variable et adaptée aux besoins. Ils assurent également des missions de prospection des entreprises, de sensibilisation des équipes et des employeurs, d'appui à l'adaptation des postes lorsque cela est nécessaire. Les REA peuvent se rendre directement sur le lieu de travail pour conseiller et faciliter la mise en œuvre des aménagements et processus de travail adaptés à la situation de handicap de la personne. L'accompagnement **est réalisé dans l'environnement des personnes** accompagnées. Ce sont donc les REA qui se déplacent vers les personnes et non l'inverse.

*« Dispositif spécifique, novateur en France, et qui propose un accompagnement global, à la carte. Même si l'objectif c'est l'emploi, on prend la personne dans sa complexité, dans sa globalité, dans son environnement et on part de son projet. »*

### 2.1.2 Profils des bénéficiaires

Les PEA accompagnent des personnes aux profils extrêmement divers et aux besoins spécifiques,

*« Public varié : autant des jeunes illettrés avec zéro diplôme que profil TSA [trouble du spectre autistique] ou [personnes avec des problèmes] psy avec des CV importants. »*

Le public est composé majoritairement des personnes de moins de 40 ans et porteuses d'un trouble psychologique ou du neurodéveloppement :

- En décembre 2022, plus d'un tiers de la file active en Occitanie a moins de 26 ans ; près de 40% ont entre 26 et 40 ans et 4,2% des personnes accompagnées ont plus de 55 ans.
- Les troubles principaux, ayant motivé l'accompagnement des publics par les plateformes sont les troubles psychologiques (33,9%), les troubles cognitifs (15,7%) et les troubles du spectre autistique (15%). Les personnes présentant un déficit intellectuel ou une déficience motrice représentent respectivement 14,1% et 12,4% de la file active.

Ces données sont proches de celles observées au niveau national, seules les déficiences motrices apparaissent comme plus représentées en Occitanie. Néanmoins, cet indicateur est à interpréter avec précaution ; les plateformes indiquent l'importance des troubles associés, qui représentent parfois un frein plus important à l'emploi que le trouble ayant motivé l'orientation vers la PEA.

Tableau 2 : Répartition des publics accompagnés par tranche d'âge en Occitanie d'après les données DAMAAS - décembre 2022

	Moins de 26 ans	De 26 à 40 ans	De 41 à 55 ans	De plus de 55 ans
Occitanie	34,1%	39,7%	21,8%	4,2%
National	28%	43,9%	23,3%	3,6%

Tableau 3 : Répartition des publics accompagnés par type de handicap ayant motivé l'accompagnement, en Occitanie, d'après les données DAMAAS - décembre 2022

	Trouble psy	TSA	Troubles cognitifs	Déf. Intellect.	Trouble Parole / langage	Déf. Visuelle	Déf. Auditive	Déf. Motrice	Autre
Occitanie	33,9%	15%	15,7%	14,1%	1,8%	2,3%	2,4%	12,4%	2,4%
National	38,2%	18,9%	13,2%	16,4%	0,7%	0,7%	0,8%	5,4%	4%

En pratique, les plateformes définissent leur public comme des personnes en rupture de parcours, désinsérées professionnellement voire socialement.

*« Publics avec RQTH, reconnus en situation de handicap et qui ont épuisé les dispositifs de droit commun. Qui ont fait le tour de la question pour ce qui est question de maintien ou de recherche d'emploi. »*

Selon les données d'enquête, à leur entrée dans le dispositif, 40% des personnes accompagnées par les PEA en Occitanie ne sortent ni de formation ni d'établissement médico-social (questionnaire) ; la majorité d'entre elles seraient demandeurs d'emploi selon les PEA.

*« On peut avoir des gens en rupture, des gens qui ont plus d'années sans activité professionnelle. Qui n'ont pas été accompagnés depuis des années. ... Avant d'arriver à l'emploi, il y a tout une série de démarches à faire. Avant il y a tout un tas de chose à travailler d'un point de vue social, de santé à régler avant l'insertion professionnelle. Ça fait penser à des ruptures de parcours. Au départ le dispositif était pensé un peu comme 'la dernière chance' et on [les personnes] nous renvoie aussi le fait que ce sont des personnes qui n'en peuvent plus. »*

Les PEA observent une évolution des profils des bénéficiaires mais sans que cette évolution soit uniforme. Sans pouvoir le quantifier précisément, certaines plateformes perçoivent une augmentation de la part de bénéficiaires présentant un trouble du spectre autistique ou un trouble psychique. Une plateforme décrit, quant à elle, une augmentation des profils en emploi, qu'elle lie à un meilleur repérage du dispositif par les employeurs. Une autre indique accompagner une majorité de personnes n'ayant pas eu d'activité professionnelle durant les 24 derniers mois.

Les évolutions et les différences observées en termes de public peuvent être attribuées à une meilleure saisine des partenaires différenciée selon les champs d'activité, la qualité des articulations avec le SPE, ou à un phénomène de glissement de publics accompagnés par le SPE mais qui bénéficient ainsi d'un accompagnement personnalisé et plus structurant, par des professionnels spécifiquement formés à leurs troubles.

Des liens de coordination sont actuellement en construction avec les établissements sociaux et médicosociaux (ESMS) enfants et notamment les ITEP (institut thérapeutique, éducatif et pédagogique) et les IMPRO (institut médico-professionnel) afin d'éviter ces ruptures de parcours. L'objectif est d'accompagner les jeunes ayant un projet d'emploi en milieu ordinaire, et nécessitant *« un accompagnement très contenant, dynamique »*, ce qui devrait se traduire par une augmentation des publics jeunes issus d'un parcours médico-social.

## **2.2 Déploiement des plateformes en Occitanie**

### *2.2.1 Une montée en charge progressive et une évolution des profils de bénéficiaires*

Les plateformes emploi accompagné sont initialement organisées en dispositifs spécifiques. Leur déploiement s'est effectué progressivement.

En 2017, trois départements sont concernés : le Gard, la Haute-Garonne et l'Hérault. Un nouvel appel à projets en 2019 permet de couvrir l'ensemble des territoires d'Occitanie entre 2020 et 2021.

Certains dispositifs lancent leurs activités lors de la période de premier confinement lié à la pandémie COVID-19, au début de l'année 2020. Si cet évènement est observé comme un frein par certains, du fait du report des accompagnements, il est identifié par d'autres comme un temps mis à profit pour structurer des outils ou constituer un réseau de partenaires.

Le nombre de « places autorisées » par plateforme a progressivement augmenté pour répondre aux demandes croissantes d'accompagnement.

### 2.2.2 Leviers perçus du déploiement

Les PEA recensent plusieurs leviers au déploiement en partie déterminés par le type de structure porteuse du dispositif, leur positionnement au sein de l'écosystème médico-social, socio-professionnel et entrepreneurial du département.

La préexistence d'une dynamique et de relations partenariales du fait d'expériences professionnelles antérieures des coordinateurs de plateforme, des REA ou du porteur, est un des leviers repérés comme majeurs. Elle permet, au niveau individuel, de solliciter les acteurs adéquats en réponse aux besoins d'accompagnement et, au niveau institutionnel, l'inscription et la légitimité du dispositif.

L'organisation du portage des PEA par un collectif associatif, sur la majorité des départements à l'exception de l'Aveyron et de la Lozère est également considéré comme une force, notamment pour accompagner la diversité de profils présents dans la file active. Elle permet un travail en équipe important et d'éviter l'isolement professionnel des REA du fait d'un travail ancré terrain et d'aller-vers.

Enfin, deux structures ont considéré que l'écoute du financeur est un levier à part entière pour le déploiement.

*« Le budget tout simplement. Quand on a réussi à montrer qu'il y avait beaucoup de demandes. Nous on a fait l'effort au départ sur nos fonds propres et au fil des discussions, on a réussi à se déployer par rapport à ça. »*

### 2.2.3 Freins au déploiement

Le frein le plus fréquemment évoqué par les structures est l'absence d'identité, d'outils de communication communs dédiés à l'emploi accompagné. L'absence de charte graphique, de logos, ou de présentations homogènes pour sensibiliser les différents partenaires est perçue comme une difficulté au déploiement par les structures porteuses. La nécessité qui en découle, de produire des outils en interne, ne concoure pas, selon les représentants des plateformes à la reconnaissance du dispositif dans un environnement complexe.

*« Ne pas avoir d'outil a été freinant au départ. On a longtemps attendu la communication nationale (charte graphique, logo). En l'attente, on n'a pas déployé donc on les a créés pour ne pas attendre. »*

En écho, le portage politique national de l'emploi accompagné est également perçu comme insuffisant dans la période de déploiement. Le lancement des plateformes, dans la même temporalité que la mise en œuvre des lieux uniques d'accompagnement, rapprochant physiquement les Cap emploi des agences Pôle emploi et les positionnant sur les situations les plus complexes, est estimé comme un facteur freinant l'identification et la compréhension par les différents partenaires du dispositif.

A titre d'exemple, l'emploi accompagné n'est pas référencé sur le site mon parcours handicap comme dispositif d'accompagnement vers l'emploi<sup>3</sup> ou de maintien dans l'emploi<sup>4</sup>.

<sup>33</sup> <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/emploi/qui-peut-vous-accompagner-vers-lemploi>

<sup>4</sup> <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/emploi/salarie-que-faire-pour-conserver-votre-emploi>

Les structures observent l'effort conduit et le temps dédié à la communication et l'information afin de rendre lisible l'EA et promouvoir sa complémentarité aux dispositifs existants.

Deux plateformes ont également indiqué avoir rencontré des difficultés de recrutement.

## 2.3 Des modalités d'accompagnement adaptées aux territoires et aux bénéficiaires

### 2.3.1 Un cadre réglementaire commun, une visée modulaire

Il n'existe aucune linéarité ou progressivité dans la prescription des modules [décrits en contexte](#). Ils sont mobilisés au cours du parcours d'insertion professionnelle en fonction des besoins de chaque bénéficiaire. Ainsi, une personne peut intégrer le dispositif dans le cadre d'un module de maintien dans l'emploi et peut potentiellement redéfinir son projet professionnel chemin faisant, voire bénéficier d'une réévaluation de ses capacités et besoins. Un REA peut mobiliser chaque module autant de fois que nécessaire, pour un même bénéficiaire, ou n'en proposer qu'un seul.

La convention individuelle d'accompagnement conclue entre la plateforme et la personne accompagnée et le cas échéant, son employeur, précise les modalités d'accompagnement et de soutien et peut être actualisée si de nouveaux besoins apparaissent.

Aux vues de la personnalisation de chaque accompagnement, une photographie à un moment T du nombre de personnes représentées dans chaque module ne donne qu'une information biaisée sur l'activité réelle des structures.

*« Nous, on a beaucoup de personnes qui pensent avoir un projet défini mais il est retravaillé car le projet initial n'était pas réalisable. C'est rare quand la personne arrive et quelques jours après, elle soit dans l'emploi. Refaire le CV etc. ça requestionne le projet. »*

*« Les modules sont théoriques, une personne peut rentrer en module 1 mais ne pas bénéficier des autres. Ils ne sont pas du tout progressifs ou interdépendants. Pour la personne elle n'en entend pas parler. C'est un codage que font les job coach. »*

Si l'accompagnement est normé par un cadre commun, la mobilisation des modules, en fonction des besoins, fait partie du processus d'individualisation de l'accompagnement proposé par l'emploi accompagné.

### 2.3.2 Des processus de premier accueil et d'inclusion plutôt homogènes

Les différentes étapes qui précèdent l'accompagnement sont pour partie semblables entre les différentes plateformes. D'autres peuvent différer en fonction du prescripteur ou du fait d'une organisation spécifique mise en œuvre par la PEA.

#### 1. Une prescription ou orientation est réalisée par le Service public pour l'emploi ou une notification est effectuée par la MDPH.

Certaines structures précisent ne pas recevoir de prescriptions mais des orientations, indiquant le caractère non obligatoire. Les différences s'établissent, à ce niveau, en fonction des partenariats créés par les structures.

*« Moment d'orientation de Pôle emploi ou MDPH. Pas de prescription mais des orientations. On ne veut pas de dossier de 10 pages, RQTH [reconnaissance qualité travailleur handicapé] etc. Le SPE nous envoie un mail qui dit "J'ai bien présenté le film, la personne remplit les critères, je souhaiterais l'orienter" »*

En amont de l'orientation, une plateforme indique fournir une « checklist » aux partenaires pour s'assurer de la justesse de l'adressage. D'autres expliquent avoir mis en place des fiches de liaison qui permettent de renseigner le parcours, les demandes et attentes de la personne avant le premier entretien avec la PEA.

Des allers-retours peuvent également avoir lieu entre référent SPE et la PEA, pour éclaircir par exemple les données relatives au parcours de la personne.

## **2. Un premier entretien est effectué avec la personne.**

Ce premier entretien a pour objectifs de :

- présenter le dispositif, le rôle du REA ou *job coach*, recueillir les attentes de la personne et des éléments de son parcours ;
- travailler et/ou s'assurer de l'engagement et de la motivation de la personne orientée.

Cet entretien peut s'effectuer entre le REA et la personne orientée, ou en présence du conseiller orienteur du SPE, ou un travailleur social présent dans l'équipe de la PEA.

Cette rencontre se déroule en général dans l'environnement de la personne.

## **3. Suite à ce premier entretien, une décision est prise sur l'inclusion de la personne dans la file active.**

Cette décision est prise soit directement et uniquement par la plateforme, soit de manière collégiale dans une instance dédiée (commission, comités d'orientation...). Cette décision tient compte notamment du projet de la personne et de sa motivation pour s'y impliquer, de ses capacités et besoins, des besoins de l'employeur pour une personne en emploi.

Un temps de réflexion peut être également laissé à la personne pour adhérer ou non à l'accompagnement par la PEA.

## **4. Une inscription en liste d'attente peut ensuite avoir lieu, en fonction des places disponibles selon les territoires.**

Une priorisation peut être effectuée par la PEA selon l'urgence de la situation, notamment dans le cadre d'une situation de maintien dans l'emploi. En outre, une plateforme parle même de file d'attente active (dès que possible) et passive (sans urgence).

Certaines plateformes ont des délais d'attente de plusieurs mois et un nombre d'inscrits en liste d'attente conséquent, par exemple, pour l'une d'entre elle, 40 personnes. Elles sont parfois conduites à « faire un choix » et proposer des solutions alternatives aux personnes qui ne pourraient être accompagnées par la PEA.

D'autres ont, en revanche, la capacité d'inclure l'ensemble des personnes dans un délais court.

Il existe à ce titre des disparités entre les départements, qui questionnent notamment l'absence de limite temporelle d'accompagnement et la capacité à répondre aux besoins du territoire, tout en conservant la même disponibilité pour les publics.

## **5. Un contrat est signé avec le travailleur handicapé au début de l'accompagnement.**

Il prend la forme de document individualisé de prise en charge (DIPC) ou d'une convention individuelle d'accompagnement.

### 2.3.3 Des méthodes d'accompagnement qui varient en fonction du territoire et du profil de la personne

Le cadre d'accompagnement, composé des 4 modules, est appliqué par l'ensemble des PEA en Occitanie. Cependant, les méthodes d'accompagnement proposées entre chaque plateforme doivent tenir compte :

- Du bassin d'emploi au sein duquel les personnes s'inscrivent ;
- De leur capacité de mobilité au sein de ce territoire ;
- De leurs situations de handicap et des limitations et potentiels qu'ils induisent.

En effet, certaines plateformes décrivent la difficulté à appliquer la méthode IPS (*Individual placement and support*) sur leur territoire. La mise en échec qui peut en découler peut être considérée comme un facteur de démobilitation : « *Il y a des personnes qui sont plus prêtes à prendre des risques que d'autres : certaines ont plus peur* ». En effet, cette méthode consiste dans le « *placer puis former* », à contrario du paradigme opposé « *former puis placer* »<sup>5</sup>.

Cette méthode présuppose également l'existence d'un réseau d'entreprises assez large sur le bassin d'emploi pour ne pas nuire à l'employabilité de la personne, ou celle d'une autre personne, dans le cas où cela se passerait mal avec un employeur, mettant fin à la collaboration avec la PEA. « *Place and train : On essaye mais on n'a pas aussi envie de se cramer auprès des entreprises* ».

Le travail sur le projet professionnel est considéré comme un élément essentiel de l'accompagnement, y compris avec les personnes ayant un projet prédéfini. Il doit en effet tenir compte du bassin d'emploi et des limitations fonctionnelles de la personne. Si certains freins à l'emploi peuvent être levés par des aides appropriées, d'autres sont plus complexes à solutionner.

Un travail préliminaire de clarification de la place du REA est également estimé important.

- Où se situe le REA dans sa relation avec un employeur potentiel ?
- Quelle explicitation du handicap peut être conduite auprès des employeurs ou de l'équipe ?

Ce questionnement apparaît nécessaire pour que le REA prenne une place adaptée au sein du parcours professionnel de la personne.

Si l'accompagnement est personnalisé, des besoins similaires émergent en fonction de la typologie du public. Le maintien dans un emploi pérenne se révèle globalement plus complexe pour les personnes ayant des troubles psychiques. Celles-ci possèdent généralement des niveaux de diplôme plus élevés et un handicap « non visible », qui facilite de prime abord leur accès à l'emploi comparativement aux handicaps « visibles ». L'acceptation dans le milieu professionnel nécessite un accompagnement plus soutenu pour les premiers alors que les aménagements du poste de travail sont perçus comme plus simples pour la seconde catégorie.

*« Sur les troubles moteurs, parfois, un aménagement est fait au départ. Mais une fois que c'est fait, c'est bon. Par contre pour les troubles psy, anxieux, on va être plus sollicité : changement d'équipes, de missions, il faut préparer en amont les personnes et le collectif donc on est souvent en entreprise. »*

Les personnes présentant un trouble du spectre autistique ont des besoins spécifiques en termes d'aménagement du poste de travail. Le transfert de connaissances à l'employeur et au collectif de

---

<sup>5</sup> <https://workingfirst.fr/methode-ips/>

travail par le REA visera dans ce cas à faciliter la compréhension des comportements permettant d'éviter des malentendus.

*« On assure une présence sur le poste de travail, une analyse des interactions pour transférer les compétences à l'employeur. Par exemple : si Jacques fait la queue le lundi, ce n'est pas parce qu'il n'a pas envie de bosser mais peut-être qu'il s'est passé quelque chose. »*

Ces profils demandent globalement un accompagnement plus intense et sur la durée pour être efficace.

*« ... avec les personnes TSA, l'accompagnement demande plus de temps. On ne peut pas partir sur des mises en situation de manière aussi rapide. Ça demande beaucoup plus de temps pour créer la relation de confiance. »*

La désaffiliation sociale est également pointée comme une spécificité à prendre en compte dans l'accompagnement. Le rétablissement du pouvoir d'agir, l'« empowerment » et l'acquisition de certaines habilités sociales apparaissent alors comme une condition préalable à l'établissement du projet professionnel. L'apprentissage du « savoir être » en milieu professionnel peut également s'avérer nécessaire.

Enfin, les jeunes, après leur sortie d'établissement, ont parfois besoin d'accéder à des ressources financières, mais ils se heurtent souvent aux critères d'accès et aux délais de traitement des MDPH. Des situations de rue, marginale, mais néanmoins existante sont relevées : jeunes en attente d'ouverture de droits ou l'obtention de ressources financières suffisantes pour accéder au logement, qui nécessite l'intervention d'un réseau de partenaires du champ social et de la précarité.

*« On en a plusieurs en double notification : besoins importants de SAVS (...) Ils ne peuvent pas se mobiliser vers l'emploi sans ressource. »*

### **2.3.4 Accompagner l'employeur : la spécificité de l'emploi accompagné**

Les PEA ont pour mission de prospecter des employeurs avec lesquels elles peuvent établir des conventions. Selon les territoires, l'effectif de la plateforme et son intégration dans les réseaux entrepreneuriaux, cette mission peut s'avérer plus ou moins complexe. Différentes méthodes sont utilisées par les plateformes pour atteindre cet objectif. Par exemple, une PEA a sollicité une agence d'intérim pour constituer un premier annuaire lors de son lancement.

*« Nous, on a fait le choix au départ, le FIR est tombé, on a choisi de solliciter une agence interim et on a fait une convention. Ils ont fait 1200 envois, au final on a eu 12-13 entreprises intéressées. Ça a été intéressant car on a pu prendre quelques contacts. Après je fais avec mon réseau préexistant. Jusqu'à présent on pouvait utiliser nos conventions propres, et c'était facilitant car ça pouvait être une journée ou deux pour tester. »*

Certaines plateformes bénéficient de l'assistance de Cap emploi pour cette prospection, en bénéficiant d'un réseau d'entreprises déjà sensibilisées à la question du handicap. Une plateforme a élaboré une cartographie des entreprises en collaboration avec la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) du territoire, afin de faciliter leur repérage et anticiper les sollicitations futures. Toutefois, les signatures de conventions d'engagement, en dehors de l'embauche effective, ne sont pas considérées comme un levier efficace pour l'emploi des personnes handicapées.

« Certes ils signent la convention mais si l'entreprise n'est pas mobilisée, ça fait une convention "fantôme" en l'absence de sollicitation directe. Ce sont des conventions qui ne vivent pas. »

Les conventions tripartites sont parfois perçues comme un frein à l'embauche, notamment pour les contrats courts : « Ce n'est pas vendeur d'arriver avec un document de trois pages à signer ». Cependant, elles peuvent contribuer à assurer la durabilité d'un contrat, notamment lors de mouvements professionnels sur des postes hiérarchiques.

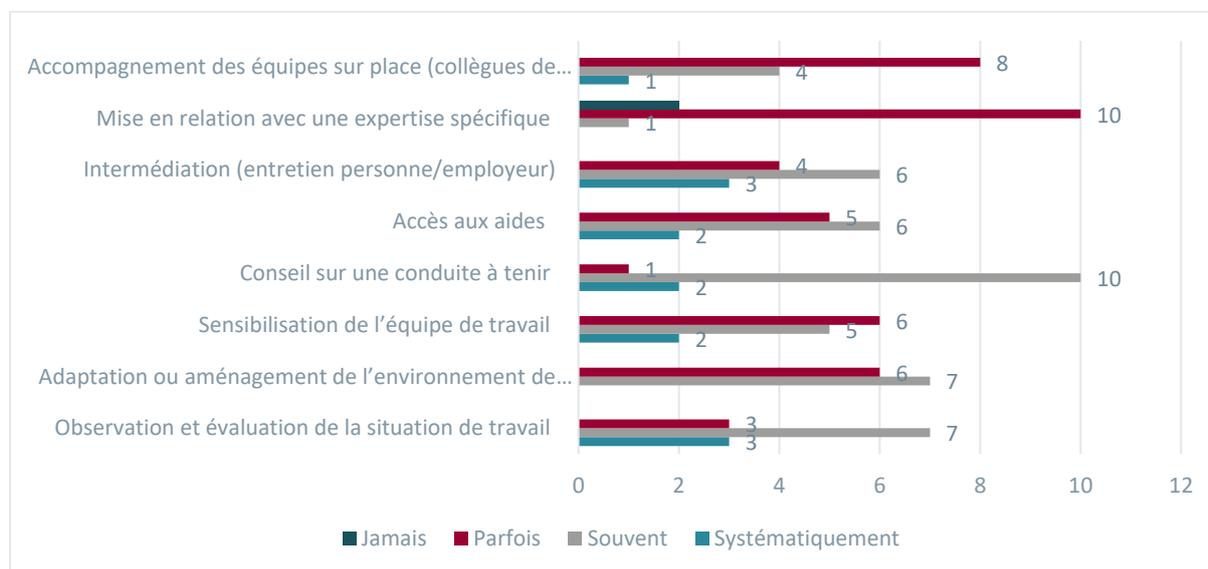
« Conventions tripartites parfois signées lors d'une prise de poste. Les entreprises ne sont pas demandeurs. Ce ne sont pas leurs attentes. On l'a fait par soucis de clarification. C'est sécurisant. La convention permet de remobiliser. Lorsqu'il y a une difficulté, cela permet de clarifier les places de chacun, notamment en cas de turnover. »

### Les modalités d'accompagnement

Les REA adaptent l'accompagnement en fonction des besoins exprimés par le travailleur handicapé et l'employeur afin de lever les obstacles à un emploi stable. Certaines modalités d'accompagnement sont toutefois plus fréquemment utilisées. C'est le cas de l'observation et de l'évaluation de la situation de travail, de l'intermédiation entre l'employeur et le travailleur handicapé, ainsi que du conseil à l'employeur sur les conduites à tenir.

D'autres modalités, comme l'aménagement du poste de travail ou la mobilisation d'aides financières, dépendent de la situation de handicap. Elles sont moins fréquemment utilisées.

Graphique 1 : Fréquence des modalités d'accompagnement des employeurs mises en œuvre par les PEA en Occitanie (n=13)



En plus de ces modalités, on peut citer l'accompagnement sur le poste de travail et la mise en relation avec les organismes de formation, notamment dans le cadre de contrats d'apprentissage.

L'accompagnement par la PEA est estimé essentiel pour l'insertion durable de certains travailleurs handicapés dans le milieu de l'emploi ordinaire.

« On est la béquille dont ils ont besoin pour continuer à intégrer des personnes qu'ils n'auraient pas intégré au départ ».

### 2.3.5 Des difficultés communes et des spécificités territoriales

L'accompagnement des employeurs se révèle cependant insuffisant pour soutenir pleinement l'objectif d'insertion professionnelle des travailleurs handicapés. Les PEA identifient plusieurs freins à l'emploi durable, notamment dans les territoires où peu d'entreprises sont soumises à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés à hauteur de 6 % de leur effectif<sup>6</sup>.

En l'absence de cette obligation légale, motiver l'embauche d'une personne estimée moins productive sans compensation est relevée comme plus complexe. Les outils d'aide à l'embauche sont jugés insuffisants pour permettre aux PEA de remplir leur mission auprès de tous les publics.

*« On ne nous donne pas assez de moyens pour aller au bout de notre mission pour avoir les arguments face à l'employeur. J'accompagne un monsieur qui est là depuis 2 ans, en contrat aidé agent espace vert auprès de sa commune. Il a été 8 ans en ESAT. Il a voulu en sortir. Pour plein de raisons, il a pu en sortir ce qui n'était pas facile. Il voulait passer un CAP qu'il a passé avec le CFAS. Il a fait une mention complémentaire qu'il a eue. L'entreprise n'a pas souhaité le garder car problème de lenteur et besoin d'un accompagnement plus important. Il est arrivé sur la plateforme. Il habite un village avec une quinzaine d'agents. On est allé rencontrer le maire avec un contrat PEC [Parcours emploi compétences]<sup>7</sup>. Après plusieurs mois de discussion, il a eu un contrat d'un an, renouvelé. Il y est depuis 18 mois. Les élus sont contents. L'équipe est contente et lui est aux anges. C'est toujours un travail d'équipe donc lui, ça lui va. L'objectif, c'est d'avoir un contrat aidé le plus longtemps possible (5 ans) et qu'ensuite on le titularise. Mais sans ce contrat aidé, malgré ses bonnes relations, je ne suis pas sûre qu'il aurait eu un contrat. Et le monde associatif qui a peu d'argent, 40% du salaire remboursé... Le monde associatif n'embaucherait plus. Et pour nous ça serait intéressant de pouvoir insérer plus de personnes dans le monde associatif. »*

Les territoires ruraux et étendus présentent des défis spécifiques en termes de gestion du temps pour les PEA. Les accompagnements sont effectués dans les bassins de vie des individus, les déplacements représentent une part importante du temps de travail des référents emploi accompagné. Pour surmonter cette difficulté, certaines plateformes ont choisi de répartir le territoire entre différents REA.

Parallèlement, ces territoires sont souvent mal desservis ou manquent de transports en commun, ce qui entrave la mobilité des personnes vers les bassins d'emploi depuis leur domicile.

*« Le frein, c'est la question de la mobilité surtout quand on habite un petit patelin et que la personne veut rester dans son village voire y travailler. Ça devient très compliqué. C'est une vraie question pour se rendre au travail, même pour rencontrer le REA. C'est le REA qui se déplace et non l'inverse car c'est trop compliqué. Il n'y a pas de transports en commun donc ça limite aussi. On a des gens très désaffiliés de toute vie qu'elle soit professionnelle, amicale. Parfois on peut trouver des stages, mobiliser des choses qui vont s'ouvrir vers un possible contrat, mais s'il n'y a pas de possibilité de se déplacer, c'est compliqué. Les aides au permis, il y en a, mais pour les mobiliser c'est long et complexe. »*

Les aides à la mobilité mises en œuvre par les collectivités territoriales, lorsqu'elles existent, excluent parfois certains publics accompagnés par la PEA, créant ainsi un frein à l'insertion professionnelle. Bien

<sup>6</sup> Cette obligation s'applique aux entreprises de plus de 20 salariés

<sup>7</sup> <https://travail-emploi.gouv.fr/emploi-et-insertion/parcours-emploi-competes/pec>

que l'aide à la mobilité de l'Agefiph puisse être mobilisée, son plafond semble rapidement atteint au regard des besoins des personnes.

*« Ce côté transport n'est pas pensé et étudié pour tout le monde. Le transport dans l'insertion à l'emploi est super important. La problématique du transport est très importante. C'est un vrai frein. »*

Certains bassins d'emploi offrent une gamme restreinte d'emplois, tant en nombre qu'en diversité. Les zones côtières proposent principalement des emplois saisonniers, tandis que d'autres zones se concentrent sur des emplois agricoles, qui ne correspondent pas forcément aux aspirations des personnes. Le nombre limité d'employeurs dans ces territoires représente un défi pour les REA pour préserver le partenariat.

*« On n'a pas intérêt à se louper. Car si on se loupe, on se ferme la porte ».*

Les territoires majoritairement composés de très petites entreprises (TPE) et de petites et moyennes entreprises (PME), ainsi que ceux à faible densité démographique, peuvent favoriser l'interconnaissance, mais nécessitent une vigilance accrue de la part des REA quant à la compatibilité des profils proposés.

*« On ne peut pas se permettre à proposer une personne qui ne va pas y aller. »*

Finalement, les freins à l'emploi rencontrés par les travailleurs handicapés sont similaires à ceux observés dans la population générale, notamment défavorisés socialement, mais ils peuvent s'avérer plus difficiles à surmonter en raison de l'insuffisance des outils de compensation disponibles.

### 2.3.6 Des processus de veille différents

Les processus de veille diffèrent selon les plateformes et s'avèrent peu normés.

Pour certaines plateformes, il existe deux veilles différenciées :

- **Une veille dite « allégée » ou « active »** : l'accompagnement est conservé mais l'intensité d'accompagnement est réduite. La fréquence des rendez-vous peut être normée mais ce n'est pas systématique : un par mois par exemple. L'enjeu est de se retirer *« progressivement quand tout se passe bien [...] en accord avec la personne »*
- **Une veille dite « totale » ou « passive »** : cela peut correspondre à des situations diverses. Un problème de santé nécessitant de se focaliser sur le parcours de soins, un CDI sécurisé, etc. Cette mise en veille permet en général l'intégration d'une nouvelle personne dans la file active. Néanmoins, une personne peut réintégrer la file active si sa situation évolue et le nécessite, la notification MDPH étant toujours valide.

Pour certaines plateformes, la différence entre veille et sortie est plus floue. Le maintien de la notification permet la réintégration d'une personne dans la file active bien qu'elle soit considérée sortie *« lorsque l'accompagnement n'a plus de sens »*.

Un contact téléphonique peut également être maintenu après la sortie de la personne de l'accompagnement.

Le fait que cette veille ne suive pas une procédure stricte permet une flexibilité appréciée par les PEA pour s'adapter aux situations individuelles. C'est, en revanche, un équilibre complexe à trouver pour

les plateformes entre rotation de la file active, sécurisation du parcours des personnes et maintien d'un nombre d'accompagnements par REA raisonnable.

*« 88 places mais on a plus de personnes. On jongle sur l'intensité de l'accompagnement. On a un job coach pour 20 places mais c'est 22-23 personnes, s'il y a des personnes en veille. »*

### **2.3.7 Pas de fins d'accompagnement sans prises de relai**

Différentes situations peuvent mener à la fin d'accompagnement par une PEA :

- Un déménagement vers un autre département, induisant un passage de relai vers une autre plateforme ;
- Une réorientation vers le secteur protégé (ESAT) ;
- Un arrêt à la demande de la personne : l'accompagnement peut ne plus lui convenir pour diverses raisons.

A l'exception d'une perte de vue totale et prolongée d'un bénéficiaire, le passage de relais est effectué auprès des acteurs sociaux, médico-sociaux, de formations ou du SPE, pour permettre une transition sécurisée. Un contact reste par ailleurs toujours possible.

*« Si on sort un bénéficiaire, on met en place un relai. On ne sort pas la personne sans relai. Si la personne décide d'elle-même, il n'y a pas de suite à donner. Si la personne est en emploi mais ne nous a pas sollicité en 6 mois – 1 an, elle sort mais on reste disponible. La porte n'est jamais fermée définitivement. »*

*« Les personnes sécurisées disent : parfois on a besoin d'appeler pour se réassurer »*

## **2.4 L'inscription territoriale des plateformes et modalités de coopération avec les partenaires**

### **2.4.1 La place des PEA dans l'écosystème institutionnel reste à consolider**

La connaissance et la compréhension du dispositif restent secteurs et personnes dépendants. Si des améliorations sont notées au fur et à mesure des présentations successives réalisées par les PEA, le turnover au sein des organisations partenaires et le temps peuvent impacter la compréhension fine des missions de la PEA.

Cette connaissance et compréhension du périmètre d'intervention des PEA est aussi territoire dépendant : tissu économique restreint plus complexe à sensibiliser et informer, ESMS enfants et les ESAT, ciblés plus récemment par la politique publique comme partenaires prioritaires peuvent également être moins informés des spécificités de la PEA que le SPE et la MDPH.

*« Dans l'ensemble oui. Sur le tissu économique, il y a encore de boulot à faire. Ça dépend aussi du fait que c'est très compliqué pour les employeurs, les familles de comprendre ce schéma d'organisation qui est très compliqué aujourd'hui. »*

*« Dans les agences [Pôle emploi] où il y avait tous les agents, c'est un peu plus clair mais ça reste... c'est comme tout, sur le moment les personnes sont motivées et après elles oublient. Je trouve qu'elles commencent à bien le situer dans les SPE, ce n'est pas forcément autant le*

*cas sur les ESAT, entreprises adaptées et on commence à peine sur les ESMS enfants : ITEP, IME pro. »*

Le manque de connaissances de la mission de maintien dans l'emploi par les employeurs et l'articulation avec l'axe 2 de Cap emploi<sup>8</sup> peut induire une perte de chance pour les travailleurs handicapés. L'employeur ne sollicite pas les aides à temps, faute de bien les connaître.

*« Les entreprises ne sont pas informées de la plus plus-value [de la PEA], ils sollicitent trop tard : quand la personne est au bord de la rupture : soit on passe un temps fou à sortir la personne de la situation, soit on assiste à la fin du contrat. »*

*« Il y a beaucoup de dispositifs existants : Inclu'pro<sup>9</sup>, les PAS, accompagnement Cap emploi avec dispositifs ciblés : c'est complexe pour les travailleurs handicapés et très peu lisible pour les professionnels. »*

*« Parfois on a du mal. Dans le champ du handicap, on a la médecine du travail, l'axe 2 de Cap emploi. On a du mal à savoir qui est le référent ».*

Les plateformes indiquent néanmoins que lorsqu'un travail partenarial est mené, les orientations/prescriptions/notifications correspondent au public accueilli. Souvent, la décision d'accompagnement s'effectue même de manière collégiale, au sein des équipes pluridisciplinaires (EP) de la MDPH auxquelles la plupart des PEA est conviée<sup>10</sup>.

*« Quand c'est fait en EP, ça correspond car on le fait ensemble. Je trouve qu'il y a une bonne évolution. Au début, c'était des publics très éloignés mais ça a été une volonté. Là je trouve qu'on est quand même beaucoup mieux. »*

*« On a rarement refusé de personnes car les prescriptions sont bien ajustées et abordées en EP donc c'est une décision collégiale. »*

Malgré les freins précédemment énoncés, ce travail de coopération au long cours semble porter ses fruits auprès des orienteurs principaux : le SPE et la MDPH. Le travail plus récent avec les ESAT et les ESMS enfants reste majoritairement à construire. Il ouvre des champs de coopérations vastes sur lesquels un portage institutionnel pourrait être un levier.

## 2.4.2 Des coopérations variées

### Le Service public de l'emploi

- **Cap emploi**

Les coopérations avec Cap emploi s'appuient sur un travail de proximité qui diffère selon les plateformes :

- Cap emploi peut être porté par une des structures porteuse de la PEA. L'auto-prescription est alors proscrite et la situation passe par la MDPH ;

---

<sup>8</sup> Les missions relatives à l'axe 2 de Cap emploi sont de « Informer, conseiller et accompagner les salariés / agents handicapés, les employeurs et les travailleurs indépendants en vue d'un maintien dans l'emploi d'une personne en risque de perte d'emploi du fait de l'inadéquation entre la situation de travail et son état de santé ou de son handicap. Informer, conseiller et accompagner les salariés / agents handicapés et/ou les employeurs et travailleurs indépendants, dans les projets de transition professionnelle interne ou externe afin de prévenir une perte d'emploi pour le travailleur en situation de handicap. » <https://www.capemploi-50.com/assets/files/cheops/cap-emploi/capemploi-50/livret-daccueil-ops-18122019.pdf>

<sup>9</sup> Inclu pro est un dispositif de l'Agefiph : <https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/inclupro-formation-de-quoi-parle-t>

<sup>10</sup> Les équipes pluridisciplinaires portent des noms différents selon les départements.

- Un travail initial conjoint a été mené ;
- Cap emploi peut être domicilié dans les mêmes locaux, facilitant la communication et l'utilisation de leurs outils (réseaux d'entreprises) ;
- Des réunions hebdomadaires peuvent être instaurées ;
- Des fiches de liaison et échanges sur les situations sont réalisés.

Un travail conjoint sur le terrain peut également être mené pour travailler la question de l'articulation des dispositifs.

*« Cap emploi maintien : c'est plus pour une expertise pour mettre en place certaines choses dans l'emploi. Pour nous, c'est une chance, ce partenariat ... On peut se soutenir. On peut faire des présentations conjointes. »*

*« Une salariée est mise à disposition par le Cap emploi à plein temps. Elle est physiquement dans nos locaux mais salariée de Cap emploi et elle participe aux réunions collectives. Pas forcément aidant pour les orientations car Cap emploi se saisit bien du dispositif mais par contre, ça permet de faciliter la mobilisation des entreprises, car on bénéficie de leur réseau d'entreprises. »*

De manière globale, les PEA décrivent des relations fluides avec ces services et un travail de partenariat efficace.

#### • Pôle emploi

Les relations avec pôle emploi sont plus hétérogènes. Sur certains territoires, les relations sont facilitées par un travail en proximité permettant la construction de lien interpersonnels.

*« On reçoit aussi les personnes dans des bureaux de Pôle emploi dans des territoires extérieurs à [Ville] donc on est en contact direct avec les équipes. On sollicite des référents de parcours : on se met en lien très tôt avec cet acteur et on travaille sur une harmonisation du parcours. »*

Sur d'autres, le travail partenarial apparaît plus compliqué. Plusieurs arguments sont avancés en ce sens :

- Les mouvements professionnels des agents ;
- Une moindre compréhension et donc une présentation de l'emploi accompagné aux personnes parfois moins précise, en l'absence d'outils de communication : *« on a une personne seule dans son bureau qui prescrit, qui le présente à la personne comme il peut, comme il l'a compris »* ;
- Une absence de communication de la part des agents justifié par le nécessaire respect de la protection de données (RGPD) en l'absence de cadre réglementaire soutenant.

De manière globale, la collaboration avec Pôle emploi semble hétérogène. Leur entrée plus généraliste et la somme de dispositif, d'aides dont ils peuvent se saisir en interne ou en externe peuvent être des éléments de réponse sur une moindre saisine ou compréhension des PEA.

*« C'est plus compliqué, ils connaissent le dispositif mais on me renvoie souvent qu'il y a beaucoup de dispositifs et que les conseillers ont plus de mal. »*

- **Mission locale**

De manière générale, les missions locales sont considérées comme de bons orienteurs, et les relations décrites semblent être opérantes. Pour rappel, en décembre 2022, les personnes de moins de 26 ans représentaient 34,1% de la file active des PEA en Occitanie contre 28% en France.

*« La mission locale oriente pas mal. Elle a beaucoup d'antennes. J'ai pas mal de jeunes. ... Beaucoup de jeunes souffrent de handicap psychique, il y a une montée de ça, et ces problématiques-là effraient un peu. Les conseillers nous le disent eux même : on est démunis face à ça. »*

## **La MDPH**

Les relations avec la MDPH sont globalement étroites, compte tenu de sa mission d'orientation des publics. Cette orientation conduisant à la notification est d'ailleurs quasi systématiquement réalisée lors de l'équipe pluridisciplinaire à laquelle la PEA est conviée, le SPE étant parfois. Cette présence assure de justes orientations de la part de la MDPH.

La limite, lorsqu'elle existe, relève du manque de disponibilité des PEA pour assurer une présence systématique aux réunions de l'EP des MDPH.

Inversement, le temps d'évaluation et d'instruction des dossiers par la MDPH peut être long, pouvant engendrer des ruptures de parcours, notamment pour les sortants d'ITEP et IMPRO.

Des solutions alternatives peuvent être alors construites pour lever ces freins :

- Souhait d'inscrire une réunion mensuelle dédiée à l'orientation vers la PEA uniquement ;
- Création d'une filière spécifique au sein de la PEA avant la notification MDPH pour les sortants d'ESMS afin d'éviter les ruptures de parcours.

## **Les établissements médico-sociaux**

Les établissements médico-sociaux font partie des partenaires amenés à orienter indirectement les publics vers la PEA. Des rencontres sont donc organisées avec les ITEP et IME pour présenter l'emploi accompagné, dans un objectif de prévention des ruptures de parcours, l'enjeu étant d'anticiper la sortie.

*« Le travail qui a été fait avec les ESMS enfants, adolescents, on commence à anticiper le passage d'un dispositif à un autre. ... Les sorties se font en juin donc on nous demande une intervention en avril pour les jeunes. On réfléchit à une information collective auprès de ces publics. Essayer de le faire un peu plus tôt, en amont de la sortie. »*

La demande d'orientation par la MDPH peut être un frein, notamment lorsque la MDPH exige un passage préalable par le SPE. La temporalité du dépôt de dossier et de la notification de décision par la CDAPH crée un temps de latence entre la sortie d'établissement et l'inclusion au sein de la file active de la PEA.

*« Les personnes sortants des ESMS enfants, par exemple, ne sont pas directement orientés vers l'EA. La MDPH demande à ce que les personnes passent par le SPE avant l'emploi accompagné. C'est la demande des partenaires médico-sociaux en plus donc je ne comprends pas pourquoi on passe par la rupture de parcours. C'est dommage d'attendre et c'est plus difficile de les remobiliser après un an ou plus. »*

Ce travail d'aller-vers les ESMS enfants est donc effectué ou prévu par les plateformes pour l'année 2024.

Le décret n° 2022-1561 du 13 décembre 2022 relatif au parcours professionnel et aux droits des travailleurs handicapés admis en établissements et services d'aide par le travail prévoit la signature d'une convention de partenariat entre les ESAT et la PEA du territoire afin de fluidifier le parcours professionnel entre milieu protégé et milieu ordinaire.

Les ESAT font partie des partenaires cités par les PEA avec lesquels ils indiquent avoir des conventions de partenariats, parfois, avec l'ensemble des ESAT du département. Les publics accompagnés dans ce cadre semblent néanmoins pour l'instant minoritaires par rapport aux autres prescripteurs.

## Les employeurs

Les employeurs accompagnés sont majoritairement issus du secteur privé lucratif, suivi par le secteur privé non lucratif. Le secteur public ne représente que 15% des employeurs accompagnés.

Tableau 4 : Part des employeurs accompagnés par les PEA par type de statut (n=13)

Secteur d'activité	Secteur privé non lucratif (associatif)	Secteur privé lucratif (entreprise)	Secteur public	Autre
Part pondérée des employeurs accompagnés par les plateformes (%)	25	54	15	6
Part des employeurs accompagnés par les plateformes (%)	26	56	15	3

Les plateformes décrivent des difficultés à investir le secteur public.

*« On arrive à les toucher mais pas forcément à concrétiser les choses. C'est un des objectifs 2024 »*

Les rouages administratifs du service public sont perçus comme pouvant freiner un projet d'insertion professionnelle. Les PEA mettent aussi en avant la difficulté liée à la transversalité des compétences demandées, eu égard aux limitations fonctionnelles des personnes.

*« Très difficile d'aménager des postes, peu de flexibilité sur les fiches de poste, fiches de poste polyvalentes, souvent sur des temps plein. »*

*« Sur un poste administratif dans une préfecture, les aménagements de poste qu'on pourrait penser ne sont pas toujours possibles. [...] Il y a eu aussi l'évolution des métiers. Notamment sur l'emploi administratif, car aujourd'hui il y a la nécessité d'une polyvalence et d'une technicité ce qui n'était pas le cas il y a quelques années et il y a des postes où on se voit écarter directement. Car on a des profils qui peuvent être très efficaces sur une compétence mais pas forcément sur d'autres. »*

Presque la moitié des employeurs accompagnés en Occitanie par les PEA comptent entre 11 à 50 salariés. Les employeurs de plus de cinquante salariés représentent un quart des personnes morales accompagnées. Néanmoins cette proportion diminue légèrement si on la pondère par le nombre total d'employeurs accompagnés par plateforme. Certaines plateformes accompagnent une part plus importante de grandes entreprises que d'autres, ce qui apparaît logique au vu de la diversité des bassins d'emploi de la région Occitanie.

Tableau 5 : Part des employeurs accompagnés par les PEA par nombre de salariés (n=12)

Nombre de salariés	Moins de 10 salariés	Entre 11 et 50 salariés	Plus de 50 salariés	Ne sait pas
Part pondérée des employeurs accompagnés par les plateformes (%)	20	52	23	5
Part des employeurs accompagnés par les plateformes (%)	18	48	27	7

### Les acteurs sociaux

Les acteurs sociaux sont mobilisés en fonction des besoins. Certaines plateformes ont fait le choix de recruter une personne issue du secteur social pour « libérer du temps de conseiller ». Pour les bénéficiaires qui ont déjà des assistants sociaux référents, une coordination est établie. Pour d'autres, les liens sont créés afin de mobiliser des aides sociales, des logements sociaux, des services de l'UDAF (Union départementale des associations familiales) pour les personnes avec des mandataires judiciaires, etc.

Des réunions tripartites peuvent être organisées dans ce cadre, afin d'accélérer des processus en cours, ou faciliter les démarches.

Les partenaires décrits sont variés et répondent aux besoins divers des personnes pour lever, si possible, les différents freins à l'emploi : mobilité, accès au logement, à des ressources, à une couverture maladie, etc.

### Les services de santé au travail

Si des collaborations peuvent avoir lieu au cas par cas, les relations avec les services de santé au travail sont très sporadiques voire totalement absentes sur certains territoires. C'est un partenariat souhaité par les PEA qui indiquent sa plus-value potentielle. Lorsque cela fonctionne, il est indiqué l'importance de l'argumentaire sur les aménagements afin que la médecine du travail suive les préconisations. La plus-value de la PEA est la présence accrue sur le terrain et la connaissance réciproque de la situation de la personne et de l'entreprise.

La temporalité d'intervention est parfois difficile à ajuster par certaines plateformes qui indiquent être sollicitées sur des situations d'urgence auxquelles elles ne peuvent pas répondre.

## 2.5 Les besoins exprimés et souhaits d'évolution

### 2.5.1 Outiller les plateformes

Deux types d'outils sont repérés par les PEA pour faciliter leur travail en interne et sur le territoire :

1. **Un outil sécurisé de gestion de parcours ou « logiciel métier »**, respectant les normes RGPD.

Les PEA composent actuellement sans, « chaque plateforme fait son tricot ». Cela pose la question de sécurisation des données personnelles, de valorisation et de capitalisation de l'ensemble des données recueillies.

L'outil commun pourrait faciliter la remontée de données statistiques notamment.

Cette absence d'outil commun est un frein à la mutualisation de données, notamment dans le cadre de plateformes multi-partenariales dont chaque partie possède un logiciel interne différent.

*« Nos difficultés à nous, c'est vraiment en fonctionnement interne : comme on est 3 assos différentes, on ne peut pas partager, on n'a pas de réseau commun. Ça nous freine. C'est compliqué de partager des informations. C'est une histoire de sécurité. »*

*« On a réussi à s'organiser, on a créé des mini logiciels pour centraliser les infos mais c'est du bricolage. »*

*« On passe à côté d'une masse d'information phénoménale. »*

## **2. Des outils de communication harmonisés sur l'emploi accompagné.**

Les PEA considèrent que l'absence d'outils communs complexifie l'identification du dispositif par les différents partenaires.

*« Ça serait intéressant de développer la communication : outiller davantage sur le plan de la communication pour harmoniser la communication et pouvoir s'y appuyer. »*

C'est aussi un travail chronophage pour lequel les PEA n'ont pas forcément de compétences spécifiques.

*« Pas de plaquette de présentation donc on bricole dans notre coin. Pas de support bien fait. Créer des supports de présentation c'est un métier. Il faudrait une plaquette pour les entreprises, une plaquette pour les bénéficiaires, une plaquette pour les institutions. Ça donne de la crédibilité et donne la bonne image de la plateforme. »*

### **2.5.2 Structurer des échanges inter-REA pour soutenir les pratiques**

Les PEA sont demandeuses d'échanges de pratiques. Si le CFEA (Collectif France pour la recherche et la promotion de l'Emploi Accompagné) peut en partie répondre aux besoins, toutes les structures n'y sont pas adhérentes.

Différents niveaux de structuration de ces échanges sont proposés : au niveau départemental, régional, par taille de structure.

Les outils sollicités pour ces échanges sont divers et peuvent être complémentaires : colloques, groupes d'échanges de pratiques, groupe(s) de discussion par messagerie sécurisée.

La coordination institutionnelle est sollicitée pour s'assurer de la structuration et d'une certaine pérennité de la démarche, afin de ne pas uniquement reposer sur des volontarismes individuels.

### **2.5.3 Construire des indicateurs de suivi pertinents**

Que ce soit dans le cadre du questionnaire en ligne au sein de cette étude ou des remontées DAMAAS trimestrielles, la pertinence des données, pour rendre compte de la réalité des parcours et du travail effectué a été questionnée.

Dans le cadre de cette étude, la question du nombre de personnes ayant sollicité chaque module est difficile à interpréter pour deux raisons :

- Les PEA n’ont pas répondu de la même façon. Certaines ont indiqué l’ensemble des modules mobilisés jusqu’alors pour les personnes présentes à date, tandis que d’autres ont indiqué une photographie des modules mobilisés au moment du remplissage du questionnaire ;
- Cet indicateur est extrêmement variable du fait des profils des personnes accompagnées et ne peut donc permettre d’établir de généralités sur l’activité des PEA.

Dans le cadre de DAMAAS, la pertinence de plusieurs indicateurs est interrogée par les PEA.

- La répartition par type de handicap. Les troubles principaux pour lesquelles les personnes sont orientées ne correspondent pas forcément au frein principal à l’emploi. Il peut s’agir d’un trouble associé ;
- La répartition par type de contrat (d’emploi) à date. Cette donnée ne correspond pas à la réalité de l’activité des personnes accompagnées qui peuvent être amenés à cumuler les petits contrats, les stages, les interims. Cette variabilité est induite par la méthode IPS, les situations de handicap ou la volonté individuelle des personnes. Ainsi, une personne peut ne pas avoir de contrat à date, mais avoir fini un contrat 2 jours plus tôt. L’indicateur relatif au taux d’activité ou d’inactivité apparaît plus pertinent pour caractériser le parcours des personnes.

Les PEA souhaitent par ailleurs valoriser les parcours dans leur globalité, dont les succès peuvent s’illustrer par bien d’autres dimensions que la seule dimension de l’emploi, objectif estimé peu réaliste pour certains profils sur une période donnée, et qui ne rend pas compte de la plus-value de l’accompagnement sur les autres dimensions travaillées.

*« La seule chose chiffrée est aujourd’hui la sortie positive dans l’emploi. Certains parcours réussis ne sont pas forcément dans l’insertion professionnelle. Parfois des choses se construisent dans l’emploi accompagné : la stabilité dans le logement, le soin, la vie affective, le lien social. La question de l’emploi est une question parmi d’autres. C’est pour ça qu’on est médico-social. Et qu’il faut le rester. C’est un tout : j’ai réussi à avoir mon permis, à avoir mon logement, car vous avez pris du temps. »*

*« Se reconstruire ça prend du temps. »*

La construction d’indicateurs représentatifs de l’ensemble des dimensions des personnes accompagnées pourrait être intégrée à l’outil de suivi de parcours et permettre un regard plus qualitatif. Ces données pourraient aussi servir d’outil de réflexion, et participer à l’amélioration continue du dispositif.

#### **2.5.4 Résorber les files d’attente par l’ouverture de nouvelles places**

Malgré l’augmentation des places sur les différents territoires, certaines plateformes indiquent des besoins non couverts.

Le nombre de places supplémentaires accordées ne permet pas toujours l’ouverture de postes à temps plein, rendant le recrutement de nouveaux salariés difficile. L’écoute du financeur quant à l’ajustement du nombre de places, en regard des demandes, est néanmoins soulignée.

La montée en charge progressive des PEA, la reconnaissance croissante de leur plus-value par les partenaires et les nouvelles orientations relatives à la réforme des ESAT et le travail avec les ESMS enfants, contribuent à augmenter le nombre d’orientations, de prescriptions et de sollicitations de la plateforme.

La pérennisation des financements pour sécuriser les recrutements, l'outillage pour libérer du temps professionnel sur le terrain et l'accompagnement, l'aide à la mobilisation des réseaux d'employeurs, est aussi proposé comme moyen de soutien à leur activité.

### *2.5.5 Prescrire directement des aides financières*

Plusieurs plateformes souhaitent pouvoir directement prescrire des aides financières (Agefiph notamment), sans passer par le référent SPE. Elles estiment que cela représente actuellement un frein à l'accompagnement des personnes.

*« Pour moi, les difficultés, c'est de ne pas avoir le levier sur la prescription. Ne pas pouvoir mettre en place de PSMSP [Période de mise en situation en milieu professionnel], c'est compliqué. Le fait de devoir faire le relai avec chaque prescripteur, c'est compliqué. On devrait être une entité à part entière, avoir cette possibilité-là. »*

Ces processus sont aussi chronophages pour les acteurs du SPE qui gèrent les aspects administratifs des personnes orientées vers la PEA.

*« Je ne comprends pas pourquoi on ne peut pas mobiliser directement l'Agefiph. On doit passer par Cap emploi, Pôle emploi pour demander une aide. J'ai fait une aide au transport récemment, ça a été une prise de tête. [...] J'ai dû passer par un collègue de Cap emploi qui n'était pas ravie de faire le dossier. »*

### 3/ CONCLUSION

L'emploi accompagné est un dispositif novateur qui propose une prise en charge globale et personnalisée des personnes, au sein de leur environnement, sans limite temporelle ou d'intensité. Il place la personne au centre de son parcours, en lui apportant les outils nécessaires à son insertion professionnelle et sociale, et en tentant d'en lever les freins de façon multidimensionnelle.

Les plateformes emploi accompagné accompagnent également les employeurs et les équipes pour faciliter l'insertion professionnelle ou le maintien dans l'emploi.

Les entretiens rendent compte du partage de cette définition par l'ensemble des porteurs de l'EA en Occitanie. Si des méthodes peuvent différer, en fonction des territoires, des bassins d'emploi, des expériences professionnelles, des partenariats ou de la file active, les objectifs sont partagés et ne s'arrêtent pas à la seule insertion professionnelle.

Le déploiement des dispositifs s'est heurté à la pandémie COVID-19 et à la mise en place du lieu unique d'accompagnement, positionnant les Cap emploi au sein des agences Pôle emploi et sur les publics ayant besoin d'un accompagnement expert.

La faible communication relative à l'emploi accompagné a pu, dans l'écosystème des dispositifs, amenuiser la lisibilité du dispositif pour les partenaires. L'expérience professionnelle des coordinateurs de plateformes ou des référents emploi accompagné (job coach), l'inscription territoriale des personnes morales porteuses du dispositif, ont néanmoins permis de faire connaître et de rendre lisible l'emploi accompagné auprès des partenaires.

Les modalités d'accompagnement principales s'inscrivent dans le cadre réglementaire et s'adaptent aux spécificités territoriales. La liste d'attente et la temporalité entre l'orientation d'une personne et le démarrage de son accompagnement tient compte du niveau de demande. Ce niveau de demande dépend du territoire mais aussi du nombre et de la diversité des partenaires. Les modalités de mise en veille sont quant à elles peu normées. Si cela permet une certaine flexibilité sur certaines situations, cela laisse aussi à charge totale des PEA de gérer les sorties, et donc les entrées en accompagnement. Une réflexion collective autour **de ces processus de « gestion des flux » pourrait permettre un soutien aux pratiques professionnelles dans ce cadre.**

Des demandes de soutien émanent des PEA pour se libérer du temps professionnel et mettre en œuvre au mieux leurs missions. Ces besoins concernent la création d'un outil informatique commun de suivi de parcours, des outils de communication à destination des différentes cibles, voire un soutien institutionnel pour présenter/valoriser l'EA auprès de certains acteurs. La création d'espaces d'échanges et de soutien aux pratiques professionnelles, coordonné par la tutelle pour en garantir sa fonctionnalité est également souhaitée. La prescription directe d'aide par la PEA, sans passer par le SPE serait également un levier pour fluidifier les parcours.

Enfin, l'augmentation progressive des places est considérée nécessaire pour accompagner la montée en charge des plateformes et limiter les listes d'attente.

## 4/ TABLE DES ILLUSTRATIONS

Graphique 1 : Fréquence des modalités d'accompagnement des employeurs mises en œuvre par les PEA en Occitanie (n=13) .....	18
Tableau 1 : Nombres de places autorisées par plateforme emploi accompagné à la fin de l'année 2023 .....	9
Tableau 2 : Répartition des publics accompagnés par tranche d'âge en Occitanie d'après les données DAMAAS - décembre 2022 .....	11
Tableau 3 : Répartition des publics accompagnés par type de handicap ayant motivé l'accompagnement, en Occitanie, d'après les données DAMAAS - décembre 2022 .....	11
Tableau 4 : Part des employeurs accompagnés par les PEA par type de statut (n=13) .....	25
Tableau 5 : Part des employeurs accompagnés par les PEA par nombre de salariés (n=12) .....	26

## 5/ ANNEXE – GUIDE D'ENTRETIEN

NB : Cette grille est indicative. Elle donne un cadre commun aux différents entretiens menés mais a été ajustée aux échanges conduits.

### *Volet qualitatif \_ Étude Plateforme emploi accompagné*

*Date :*

*Plateforme :*

*Nom de la personne entendue :*

*Fonction de la personne entendue :*

### I. Déploiement

1. En 2 mots, comment qualifiez-vous le dispositif emploi accompagné ?
2. Quelles ont été ou sont les étapes de déploiement ?
  - Communication
  - Réunion d'information
  - Outils (prescription, circuit de la demande ...)
3. Etc. Quels ont été les leviers pour le déploiement de la PEA ?
4. Quels sont les freins au déploiement que vous avez rencontrés ou rencontrez ?

### II. Partenariat et inscription territoriale

5. Diriez-vous que votre mission est bien repérée sur le territoire ? et pourquoi ?
6. Diriez-vous que le positionnement de votre mission est bien compris ?
7. Comment qualifiez-vous les articulations de votre mission avec les acteurs de l'emploi du territoire ? (Cap emploi, Mission locale, Pôle emploi, MDPH, Médecin du travail)
8. Comment les articulations s'opèrent-elles avec les acteurs du SPE et la MDPH ?
  - Réunion régulière autour de situation
  - Fiche de retour d'information suite à la prescription
  - Mobilisation sur des aides
  - Autre :
9. Entretenez-vous des coopérations / partenariats avec des **employeurs** du territoire et si oui, quel en est l'objet ?
10. Entretenez-vous des coopérations / partenariats avec des **acteurs médicosociaux** du territoire et si oui, comment s'opèrent-ils ?
11. Entretenez-vous des coopérations / partenariats avec des **acteurs sociaux** (logement, aides sociales, formations) du territoire et si oui, comment s'opèrent-ils ?
12. Participez-vous à des instances du territoire ? Si oui, lesquelles ?
13. Quelles ressources mobilisez-vous en termes de partenariat ?
14. Quels freins rencontrez-vous dans le partenariat ?
15. Comment mobilisez-vous le réseau d'employeurs ?

### III. Accompagnement

16. Pourriez-vous me décrire les principales étapes d'un accompagnement (à partir de la signature de la convention) autour de 2 parcours d'usagers (ou plus) ?
  - a. Au près des personnes : par exemple un usager rentrant en module 1 et un usager ne bénéficiant que du module 4 ou 3 et 4
  - b. Au près des employeurs
17. Existe-t-il des spécificités d'accompagnement (employeur – personne), des besoins de la personne ? (ex : public jeune)
  - a. En termes de modalités d'accompagnement (employeur – personne)
  - b. En termes d'intensité d'accompagnement
18. La participation aux différents modules est-elle en lien avec l'intensité ou la durée de l'accompagnement ?
19. Trouvez-vous que les profils d'usagers ont évolué ces dernières années ? Et si oui, comment l'expliqueriez-vous ? (Adressage, connaissance du dispositif ...)
20. Comment définiriez-vous l'étape de « veille » ? (Durée, modalités d'accompagnement)
21. Quelles sont les raisons de la fin d'accompagnement ?
22. Quels sont les relais proposés aux personnes après la fin de l'accompagnement ?
23. Un suivi de la personne est-il prévu après la fin de l'accompagnement ? à quelle échéance (1 mois/6 mois ?)
24. Quelles sont les principales problématiques rencontrées
  - a. Par les personnes
  - b. Par les employeurs
25. Quelles sont vos principales difficultés rencontrées dans l'accompagnement ?
  - a. Au près des personnes
  - b. Au près des employeurs

Vous positionnez vous comme une ressource sur la question de l'emploi des personnes en situation de handicap sur le territoire, et si oui comment ?

26. Quelles sont les ressources internes/externes que vous pouvez mobiliser ?
27. Quelles sont les ressources non accessibles ou absentes du territoire ?
28. Votre organisation est-elle satisfaisante pour répondre à la mission ?
29. Avez-vous des besoins de soutien (formation, GAP, échanges ...) ?
30. Quels sont les axes d'amélioration que vous repérez ?