

École Supérieure
Domaine social Valais
Mémoire pour l'obtention du diplôme ES de Maître-esse socioprofessionnel-le

LA RÉINSERTION PROFESSIONNELLE
DES PERSONNES PRÉSENTANT
DES TROUBLES PSYCHIQUES
EN VALAIS



BRUCHEZ Gaëlle & TERRETTAZ Maude
Réfèrent Thématique : Volluz Régis

Filière ES - Formation ASP – Promotion 2014
Année académique 2016 - 2017
Sion, juillet 2017

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	1
1.1. CADRE DE RECHERCHE	1
1.1.1. Illustration	1
1.1.2. Thématique traitée	2
1.1.3. Intérêt présenté par la recherche	2
1.2. PROBLÉMATIQUE	2
1.2.1. Question de départ	2
1.2.2. Précisions, limites posées à la recherche	3
1.2.3. Objectifs de la recherche	3
1.3. CADRE THÉORIQUE	3
1.3.1. Axe 1 : Contexte	4
1.3.2. Axe 2 : Acteurs	7
1.3.3. Axe 3 : Personne	8
1.4. CADRE D'ANALYSE	10
1.4.1. Terrain de recherche et échantillon retenu	10
1.4.2. Méthodes de recherche	12
1.4.3. Méthodes de recueil des données et résultats de l'investigation	13
2. DÉVELOPPEMENT	14
2.1. INTRODUCTION ET ANNONCE DES CHAPITRES DÉVELOPPÉS	14
2.2. PRÉSENTATION DES DONNÉES	15
2.2.1. Contexte	15
2.2.2. Acteurs	28
2.2.3. Personne	36
3. CONCLUSION	43
3.1. RÉSUMÉ ET SYNTHÈSE DE LA RECHERCHE	43
3.2. LIMITES DU TRAVAIL	47
3.3. PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLE	47
3.4. REMARQUES FINALES	48
4. TABLE DES RÉFÉRENCES	50

TABLE DES ANNEXES

ANNEXE I	Grille d'entretien
ANNEXE II	Grille de dépouillement
ANNEXE III	Diagramme de Gantt

RÉSUMÉ DE LA RECHERCHE

Notre travail de recherche porte sur les outils qui facilitent la réinsertion professionnelle des personnes présentant des troubles psychiques. Sur le marché, il y a pléthore d'outils qui existent. Par manque de temps ou de connaissance, seulement une partie est utilisée. Certains outils sont nouveaux sur le marché ou sont en plein essor.

Il est ressorti de cette analyse que ce sont principalement les assurances sociales qui financent les mesures. Une personne peut facilement basculer du système assurantiel au système social. Le système social est très complexe. Il n'est pas évident de le comprendre pour une personne non initiée.

Notre analyse montre que les stages en entreprise, l'emploi intégré, le coaching individuel et la collaboration entre les acteurs du réseau sont les outils les plus utilisés pour accompagner les personnes en difficulté sur le chemin du premier marché du travail.

MOTS CLÉS

Outils

Réinsertion

Marché du travail

Troubles psychiques

NOS REMERCIEMENTS VONT :

À nos proches pour leur soutien, leur compréhension et leur patience.

–

À Monsieur Régis Volluz, notre référent thématique, pour sa disponibilité, son engagement, ses conseils et son soutien tout au long de ce travail.

–

À toutes les personnes qui ont offert de leur temps précieux pour nous recevoir en entretien.

–

À nos précieux correcteurs.

AVERTISSEMENT

Les opinions émises dans ce mémoire n'engagent que leurs auteures.

ILLUSTRATION

http://bauldelcastillo.blogspot.ch/2015_07_01_archive.html

TABLE DES ABRÉVIATIONS

AC	Assurance-chômage
AI	Assurance-invalidité
AS	Assistant social
AVEP	Association valaisanne d'entraide psychiatrique
CCPP	Centres de compétences en psychiatrie et psychothérapie
CEPEQ	Centre pour emplois qualifiants
CII	Collaboration interinstitutionnelle
CIO	Centre d'Information et d'orientation
CMS	Centre Médico-social
COREM	Coordination régionale pour l'emploi
CRTO	Centre régional Travail et Orientation
DSM	Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux
FOVAHM	Fondation valaisanne en faveur des personnes handicapées mentales
GRAAP	Groupe d'accueil et d'action psychiatrique
IPT	Intégration pour tous
LACI	Loi sur l'assurance-chômage
LAI	Loi sur l'assurance-invalidité
LAMal	Loi fédérale sur l'assurance-maladie
LIAS	Loi sur l'intégration et l'aide sociale
LIPH	Loi sur l'intégration des personnes handicapées
LORO	Loterie Romande
LPP	Loi fédérale sur la prévoyance professionnelle vieillesse, survivants et invalidité
MSP	Maître socioprofessionnel
OBSAN	Observatoire suisse de la santé
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OFAS	Office fédéral des assurances sociales
ORP	Office régional de placement
OSEO	Œuvre suisse d'entraide ouvrière
PEC	Plan d'études cadre
PPH	Processus de production du handicap
RPT	Réforme de la péréquation financière et de la répartition des tâches entre la Confédération et les cantons
SAS	Service de l'action sociale
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SMR	Service médical régional
SPAS	Service de prévoyance et d'aide sociales (Canton de Vaud)
SSH	Service Social Handicap
SUVA	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accident / Schweizerische Unfallversicherungsanstalt
VRS	Valorisation des rôles sociaux

1. INTRODUCTION

1.1. CADRE DE RECHERCHE

1.1.1. ILLUSTRATION

Les missions communes de La Fondation Chez Paou et de La Fondation Emera où nous travaillons en tant que MSP en formation sont de promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des personnes présentant des troubles psychiques avec des difficultés d'intégration sociale. Elles proposent des activités socioprofessionnelles adaptées et valorisantes. Elles offrent un accompagnement dans une démarche de réinsertion sociale ou professionnelle. (Inspiré de Fondation Chez Paou, 2012 et Fondation Emera)

Une très grande méconnaissance des troubles psychiques par la société augmente la souffrance, la détresse et l'isolement des personnes atteintes. Hormis les limitations issues du trouble lui-même, la stigmatisation de leurs troubles rend leur insertion sur le marché du travail souvent impossible. (Inspiré de UNAFAM, 2014) Un suivi plus individualisé est nécessaire afin de permettre la valorisation des compétences de chaque personne. Selon la VRS : *«Un individu perçu par la société comme étant de valeur inférieure est susceptible d'être traité d'une manière qui traduise cette perception [...]. La personne dévalorisée sera ainsi en risque d'être rejetée, isolée et exclue»* (Wolfensberger, 1997, p. 15). Cela peut être une source de stress supplémentaire.

La globalisation économique entraîne une recherche de compétitivité sans précédent. Les pressions sont plus fortes, les rythmes sont plus soutenus, les exigences en matière de productivité et de flexibilité en augmentation. Ces éléments sont parfois ceux qui ont déclenché l'exclusion des personnes présentant des troubles psychiques, voire les éléments qui ont contribué à déclencher le trouble. Ils engendrent la disparition d'emplois non qualifiés et contribuent à l'apparition de maladies psychiques. L'exclusion sociale et professionnelle de ces personnes est le résultat des mutations socioéconomiques profondes. Ces quinze dernières années, la prévalence des troubles psychiques est passée de 4.1% à 5.4% de la population suisse. Cela représente une augmentation marquante et significative d'un problème de société. (Office fédéral de la statistique, 2016)

En tenant compte que la 5^{ème} révision de l'AI vise à aider les personnes en situation de handicap à se maintenir autant que possible dans la vie active et à améliorer par là leur intégration dans la société, cela peut, pour certaines personnes présentant des troubles psychiques, créer un paradoxe entre valorisation et source de stress. Effectivement, ces personnes rencontrent des difficultés d'adaptation au marché du travail. Or, le travail est valorisant et est un puissant intégrateur social. Dès lors, les difficultés des personnes présentant des troubles psychiques d'intégrer ou de réintégrer le monde du travail deviennent un élément important de leur problème.

C'est pour ces raisons que nous nous sommes demandé avec quels outils nous pourrions faciliter leur insertion sur le marché du travail. Notre objectif est d'avoir de meilleures connaissances sur les possibilités et les limites de ces outils. Ces derniers sont les méthodes pédagogiques, les diverses formes d'accompagnement, les différentes mesures, l'aménagement des postes de travail, les diverses stratégies d'insertion, les ressources, les valeurs partagées ainsi que les expertises professionnelles.

1.1.2. THÉMATIQUE TRAITÉE

Cette thématique suscite chez nous un intérêt commun. Cette recherche va nous permettre d'avoir une meilleure compréhension de l'insertion sur le marché du travail des personnes présentant des troubles psychiques. En prenant connaissance de leurs besoins et de leurs difficultés, nous pourrions ainsi mieux les accompagner dans cette démarche si c'est ce à quoi elles aspirent.

Effectivement, ce n'est qu'une infime partie des personnes ayant fréquenté les ateliers où nous travaillons qui trouve une place de travail stable et durable sur le marché du travail. Cela peut être un but, mais ce n'est pas une finalité en soi. C'est pour cette raison que notre recherche va s'intéresser aux différents outils que les professionnels utilisent sur le terrain. Nous allons nous pencher sur le fonctionnement du réseau de la réinsertion ainsi que son financement. Les mesures, les méthodes pédagogiques et les évaluations seront aussi traitées dans ce travail. Cette étude va nous permettre d'avoir de meilleures connaissances sur l'utilisation de ces outils.

1.1.3. INTÉRÊT PRÉSENTÉ PAR LA RECHERCHE

▪ Point de vue personnel

De notre point de vue, le bien-être de tous est primordial. À notre échelle, nous cherchons à pouvoir agir dans ce sens. «*Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité*» (ONU, Organisation des Nations Unies, 1948). L'article premier des droits de l'homme reflète tout à fait ce à quoi nous aspirons. C'est pour cela que nous avons décidé d'axer notre travail de recherche sur les outils qui permettent de faciliter l'insertion des personnes présentant des troubles psychiques sur le marché du travail et de veiller à ce que chaque être humain ait les mêmes chances.

▪ Point de vue professionnel

Nous sommes des MSP en formation et comme déjà relevé en point 1.1.2., nous avons constaté dans les ateliers où nous travaillons que très peu de personnes que nous accompagnons réintègrent le marché du travail. Pour en estimer les raisons, nous avons notamment besoin de mieux connaître et comprendre les fonctionnements du système de la réinsertion professionnelle. Dans notre avenir professionnel, cela va nous permettre d'appréhender la réinsertion avec de meilleures compétences.

La Convention relative aux droits des personnes handicapées a pour but de promouvoir, de protéger et de garantir l'accès aux personnes en situation de handicap à la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme, de toutes les libertés fondamentales, et de promouvoir le respect de leur dignité. Si on se tient à cette convention, il est important pour nous de les accompagner au mieux dans leurs tâches de manière à leur montrer que leur travail et leurs compétences ont de la valeur. (Inspiré Conseil fédéral, 2014)

1.2. PROBLÉMATIQUE

1.2.1. QUESTION DE DÉPART

<p style="text-align: center;">QUELS OUTILS FACILITENT LA RÉINSERTION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL DES PERSONNES PRÉSENTANT DES TROUBLES PSYCHIQUES ?</p>
--

1.2.2. PRÉCISIONS, LIMITES POSÉES À LA RECHERCHE

Le réseau de la réinsertion professionnelle est vaste ; pour être précises dans notre recherche, nous avons choisi de poser certaines limites.

La première est géographique. C'est dans le canton du Valais que nous avons donc effectué nos investigations, à l'exception de Monsieur Zbinden du GRAAP de Lausanne que nous avons rencontré à Martigny. Nous avons au préalable établi une liste exhaustive des personnes que nous allions rencontrer en fonction de la problématique et du temps que nous avons à disposition. Ensuite nous avons séparé le travail de manière équitable, soit une dizaine d'entretiens chacune. Nous avons coordonné notre travail pour que nos entretiens se déroulent sur le même principe avec des indicateurs identiques afin de faciliter nos dépouillements.

En ce qui concerne les apports théoriques, nous avons lors de notre projet fait des recherches de lectures qui nous paraissaient intéressantes. Cependant, nous nous sommes rapidement aperçues que les entretiens nous apportaient suffisamment de matière. C'est pour cette raison que nous n'avons pas investigué plus de recherches et utilisé les informations en notre possession.

Nous nous sommes intéressées uniquement aux outils liés à la réinsertion professionnelle des personnes présentant des troubles psychiques dans leur globalité. Nous ne sommes pas entrées dans les détails induits pour chaque trouble.

1.2.3. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

▪ Objectifs théoriques

- Présenter brièvement les contextes institutionnels respectifs.
- Développer les notions de troubles psychiques.
- Décrire les rôles et les fonctions du MSP.
- Définir le marché du travail.
- Définir ce qu'est l'insertion.

▪ Objectifs pratiques

- Identifier les attentes du marché du travail.
- Déterminer les difficultés des personnes présentant des troubles psychiques à s'adapter au marché du travail.
- Inventorier les outils existants utilisés pour faciliter l'insertion.

1.3. CADRE THÉORIQUE

Nous avons utilisé la méthode dite de l'entonnoir. Nous avons choisi les concepts de base centrés en premier sur le contexte, plus large, puis resserré sur les acteurs et la personne. Cette façon de procéder nous a donné la possibilité de traverser de manière diversifiée notre recherche. Tous les concepts sont inévitablement liés et parfois même se croisent, ce qui nous a permis de donner un fil rouge à ce document. Nous avons donc inclus dans chacun de ces concepts les indicateurs précis qui vont nous aider à comprendre la problématique posée.

En définitive, nous allons établir une liste des outils, dans le but d'avoir un panel complet des outils mis en œuvre sur le terrain.

▪ **Axe : Contexte**

Le contexte va permettre au lecteur d'avoir une vision du **marché du travail** actuel avec **ses évolutions**, ses mutations et ses conditions socioéconomiques. Il permettra aussi de connaître les changements qui en découlent au niveau des **mesures** de réinsertion prises par les **assurances sociales**, l'**aide sociale** et leur **financement**. De plus, cet axe va nous aider à connaître les **informations** que l'**employeur** a sur le sujet de la réinsertion des personnes présentant des troubles psychiques. Il nous a semblé important de définir les mots insertion et intégration afin que la question de départ soit bien comprise.

▪ **Axe : Acteurs**

Les acteurs de la **réinsertion** sont tous les protagonistes et les **ressources** gravitant autour de l'individu en recherche d'emploi. Nous voulons en tant que **MSP** situer les rôles et fonctions de celui-ci selon le **Plan d'Études Cadre (PEC)**, car le MSP est un élément crucial de la réinsertion. Nous souhaitons donner une définition de ce que nous entendons par **outils** dans cette recherche. Nous allons présenter les outils utilisés en différentes catégories comme les **méthodes pédagogiques**, les **formes d'accompagnement**, et les **évaluations** ainsi que leurs **évolutions**.

▪ **Axe : Personne**

Nous allons traiter dans cette partie du document le **réseau** de la réinsertion professionnelle en fonction de la personne. Nous allons aborder les notions de **troubles psychiques** et parler des limitations qu'ils peuvent induire. Une précision sur la **stigmatisation** des personnes présentant des troubles psychiques va être faite pour découvrir les outils de déstigmatisation.

1.3.1. AXE 1 : CONTEXTE

▪ **Le marché du travail**

Le marché du travail n'étant pas une notion très claire, nous avons cherché des définitions plus précises pour permettre une meilleure compréhension. Nous nous sommes fiées à des références. En premier lieu, nous avons trouvé une définition du «marché» et du «travail», puis une du «marché du travail». Une précision sur le marché secondaire est également proposée afin d'en avoir une bonne représentation. Enfin, nous avons tenu à évoquer comment le marché du travail avait évolué.

Marché :

En économie, par extension, le marché est un système d'échanges où se rencontrent l'offre (les vendeurs) et la demande (les acheteurs). C'est aussi l'ensemble des règles, juridiques ou informelles, par lesquelles ce type d'opérations économiques peut se réaliser. Le marché, qui concerne aussi bien les échanges de biens, de services que les échanges actifs financiers et immobiliers, est l'un des concepts fondamentaux de l'économie. (Tourev, 2016)

Travail :

- *Le travail désigne l'effort physique ou intellectuel qui doit être accompli pour faire quelque chose ou obtenir un résultat recherché.*
- *En tant qu'occupation rémunérée, le travail est synonyme d'emploi. Le terme travail peut aussi s'appliquer à des activités non rémunérées (Ex : Travail domestique, dans le cadre de la famille)*

- *En économie, le travail est l'un des facteurs de production, avec le capital et la terre. Fourni par des employés en échange d'un salaire, il est organisé et dirigé vers la réalisation de biens ou de services.*
- *Le travail est l'un des éléments d'appartenance d'un individu à la société. Mais, selon les points de vue, il est perçu comme un devoir moral et social ou, à l'inverse, comme une exploitation et une aliénation. (Tourev, 2016)*

Marché du travail :

Si, de manière générale, on parle du marché du travail, il en existe en fait de nombreux. En effet, il est courant d'entendre parler de 1^{er} marché du travail, également nommé marché primaire. Celui-ci est régulé naturellement par la loi de l'offre et la demande de travail. (Carron, 2014, p. 1)

Marché secondaire

Le marché secondaire ou complémentaire, quant à lui, rassemble toutes les activités de production de biens ou de services jugées insuffisamment rentables par les entreprises privées qui les ont délaissées. Ces activités ont cependant une utilité pour la collectivité et peuvent, généralement avec le soutien de l'État, être maintenues dans un marché du travail complémentaire, permettant ainsi à des personnes sans emploi ou en difficultés de bénéficier d'un emploi adapté à leur problématique ou de (ré) acquérir les compétences indispensables à la reprise d'un emploi dans le marché principal de l'emploi. Ce «deuxième» marché est constitué par le travail temporaire, les entreprises sociales, les ateliers protégés, etc. (Carron, 2014, p. 1)

Dans un deuxième temps, nous avons développé l'évolution du marché de travail. Après la Seconde Guerre mondiale, l'entourage constituait une base solide pour s'orienter professionnellement. Dès la fin de la formation, le travailleur trouvait facilement une place de travail et en changeait que rarement jusqu'au départ à la retraite. Une ascension de statut et de salaire était commune et le plein emploi était normal. Dès les années 1980, une nouvelle réalité s'est peu à peu installée. Le contrat entre générations s'est avéré plus compliqué. Des mutations économiques telles que la globalisation, la flexibilisation et l'ouverture du marché au niveau mondial ont rendu le marché plus complexe. Les concurrences sont fortes et une automatisation de la production dans le secteur industriel et artisanal se fait sentir. Les rythmes, les contraintes, la hausse des rendements et la pénibilité physique et mentale rendent le travail difficile. Avec le temps partiel et les jobs temporaires, les rapports de travail deviennent plus flexibles, ce qui les rend moins pérennes. L'axe prévisible du travail d'antan ne l'est plus autant et provoque des ruptures telles que des changements d'activités, le chômage, des reconversions et enfin le burnout. Ces changements s'accompagnent davantage de statuts d'invalidité et de personnes à l'aide sociale. (Inspiré de Carron, 2014)

Si nous prenons en compte ces mutations socioéconomiques, il semble nécessaire que la réinsertion professionnelle soit bien définie et fonctionnelle afin d'aider au mieux les personnes dans des situations complexes. Actuellement, le système se compose de cadres légaux qui sont définis par la Confédération. Le financement des organismes découle principalement du service social et des assurances sociales. L'augmentation des troubles psychiques est une préoccupation importante pour l'AI, car elle génère de plus en plus de rentes. L'AI a décidé de mettre l'accent sur la réadaptation des personnes en situation de handicap : l'objectif est d'étendre et d'accentuer les efforts déployés en ce sens, notamment depuis la 5^{ème} révision. (Inspiré de Office fédéral des assurances sociales (OFAS), 2008)

▪ **Mesures**

Nous allons aborder les mesures qui pour nous sont des outils. Elles sont les moyens utilisés par l'AI, AC, SAS pour la réinsertion sur le marché de l'emploi. La définition suivante complète notre point de vue : «*Moyen pris pour atteindre un but (souvent sous la forme d'un acte officiel)*» (Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales CNRTL, 2012). Nous

allons donc aborder toutes les mesures prévues pour la réinsertion professionnelle des personnes présentant des troubles psychiques.

▪ **Information aux employeurs**

On peut se demander dans quelle mesure les employeurs connaissent les problématiques rencontrées par les personnes présentant des troubles psychiques. Un manque d'informations sur les maladies ainsi que sur les manières d'accompagner ces personnes peut créer des peurs. Parfois, il se trouve que les employeurs ne voient pas d'autre solution que le licenciement. De plus, ils sont de plus en plus sollicités pour embaucher des bénéficiaires de rente AI. (Inspiré de Office fédéral des assurances sociales (OFAS), 2010)

▪ **Insertion ou intégration**

Dans les différentes définitions ci-dessous, nous avons voulu faire la distinction entre **insertion** et **intégration** afin de bien assurer la compréhension de leurs différences et les raisons pour lesquelles nous avons opté pour le mot **réinsertion** dans la question de départ.

- ***Insertion** : Processus, passage d'un état «hors travail» vers un état «dans le travail». État final de participation et d'inscription dans une activité professionnelle. Dispositifs et politiques publiques visant le retour vers l'emploi. (Carron, 2014, p. 37)*
- ***Insertion** : Fait, manière de s'insérer dans un groupe, de s'y intégrer : La difficile insertion des immigrés. (Larousse)*
- ***Intégration** : Action d'intégrer ; fait pour quelqu'un, un groupe, de s'intégrer à, dans quelque chose : Fêter son intégration à Polytechnique. (Larousse)*
- *Le terme d'**insertion** désigne par conséquent à la fois un but et un moyen. C'est, d'une part, le résultat des mécanismes d'**intégration**, telle la socialisation, par lesquels chaque individu tout au long de sa vie assimile les éléments lui permettant d'occuper une place dans les échanges sociaux. Dans notre société, l'axe le plus **intégrateur** autour duquel se cristallise l'**insertion** est le travail. Le fait d'avoir un travail, d'élever des enfants, de participer à la vie sociale et culturelle d'une région donnée ou de respecter les lois est généralement considéré comme signes d'**intégration** à la société. (Dictionnaire suisse de politique sociale)*

En résumé, l'insertion professionnelle est souvent confondue avec l'intégration. L'insertion professionnelle vise l'emploi, tandis que l'intégration concerne les dimensions sociales. Pour choisir le mot le plus approprié, une dernière définition a orienté notre choix.

- *De même, les termes d'**insertion** et de **réinsertion** ont régulièrement tendance à être mélangés ou intervertis. Même si tous les auteurs ne s'accordent pas sur leurs définitions, de manière générale, l'insertion est considérée comme la mise en contact d'une personne avec le marché du travail, dans le cas d'étudiants qui finissent leurs études, par exemple. Quant au terme de **réinsertion**, il est plutôt employé pour parler de quelqu'un qui a déjà côtoyé le marché du travail, en a été exclu et souhaite y avoir à nouveau accès. (Carron, 2014, p. 37; Cartier, 2004)*

Cette lecture nous a fait pencher pour l'utilisation du mot **réinsertion**. Effectivement, après un épisode difficile, les personnes présentant des troubles psychiques sont souvent à la recherche d'une nouvelle place de travail.

1.3.2. AXE 2 : ACTEURS

▪ Acteur

Dans cet indicateur, nous entendons par acteur : *«Personne qui participe activement à une entreprise, qui joue un rôle effectif dans une affaire, dans un événement ; protagoniste.»* (Larousse) Effectivement dans la réinsertion professionnelle chaque personne est actrice. Pour commencer la personne présentant des troubles psychiques, puis toutes celles qui gravitent autour d'elle.

▪ Rôles et fonctions du MSP selon le plan d'études cadre

Dans le cadre de ses trois ans de formation, le MSP doit valider toutes les compétences présentes dans le plan d'études cadre, nommé PEC dans ce travail. Dans celui-ci, nous avons relevé les points importants concernant ce travail de mémoire. Le MSP doit également par sa mission de réinsertion, être capable de guider, d'accompagner, de coordonner, de placer en partenariat et de coacher les bénéficiaires. Ces fonctions sont toutes orientées vers un but commun. Voici des définitions concrètes du MSP selon le PEC, puis les compétences relatives à la réinsertion :

Champ d'activité

Le maître socioprofessionnel / la maîtresse socioprofessionnelle [...] travaille auprès de personnes, qui, en raison de déficiences physiques, psychiques, intellectuelles ou sociales, sont exclues ou en risque d'exclusion du marché du travail. Il/elle vise, à travers une activité adaptée, l'amélioration des capacités et l'intégration optimale dans un atelier pour personnes handicapées ou inadaptées ou encore une insertion dans le marché ordinaire du travail. (Prêtre, Bertschi, & Carron, 2008, p. 4)

Responsabilité sociale

L'aspect social du métier de MSP est à considérer comme important voire prioritaire. Sa responsabilité est engagée dans la conduite de groupe, les relations interpersonnelles, la résolution de problèmes sociaux liés à l'intégration et/ou à l'insertion professionnelle. (Prêtre, Bertschi, & Carron, 2008, p. 6)

Former des personnes en difficulté

Il/elle participe à la construction des connaissances des personnes et suscite la motivation de celles-ci. Son but final est l'insertion ou l'intégration professionnelle ou encore la socialisation des usagers. (Prêtre, Bertschi, & Carron, 2008, p. 13)

Contribuer à l'intégration sociale et professionnelle

Le/la MSP contribue à l'intégration sociale et professionnelle des personnes qui lui sont confiées et favorise leur développement personnel au travers d'activités adaptées. À cet effet, il/elle oriente son action ainsi que celle des apprenants en vue d'une insertion en milieu de travail ordinaire. Cette mission s'étend également à l'accompagnement dans un emploi. Cependant, pour certaines problématiques l'ouverture vers l'extérieur n'est pas possible. Il/elle met alors l'accent sur le développement personnel de l'utilisateur. (Prêtre, Bertschi, & Carron, 2008, p. 18)

▪ Ressources

L'indicateur «ressources» est compris de cette manière dans cette recherche : *«Une ressource est un moyen dont on dispose ; possibilité d'action : employer toutes les ressources de son imagination»* (Le petit Larousse illustré, 2012, p. 950). Dans ce document, nous distinguons principalement les ressources financières et les ressources humaines. Le texte suivant complète la définition du petit Larousse :

Les ressources sont définies comme des biens dont la valeur est déterminée socialement et dont le processus permet à l'individu de survivre ou de préserver ses acquis. [...] Ces ressources peuvent être acquises (l'éducation, le prestige ou l'autorité) ou héritées (l'appartenance ethnique, le sexe, parfois la religion ou les ressources des parents). Elles peuvent être classées en deux catégories : ressources personnelles et ressources sociales. Les premières sont possédées par l'individu qui peut en disposer avec beaucoup de liberté. Les secondes sont insérées (embedded) dans son réseau. Ce ne sont pas des biens que l'individu possède, mais des ressources accessibles au travers de ses liens directs et indirects. (Nan, 1995, p. 687)

▪ **Outils**

Comme relevé plus haut, notre recherche va s'intéresser aux différents outils connus ou employés, comme les méthodes pédagogiques, les diverses formes d'accompagnement, ainsi que les évaluations afin d'avoir de meilleures connaissances sur les possibilités et les limites de ceux-ci. Pour bien comprendre le mot **outil**, il est important d'en connaître la définition :

- *Élément d'une activité qui n'est qu'un moyen, un instrument. (Larousse)*
- *Moyen ; ce qui permet d'obtenir un résultat, d'agir sur quelque chose. (Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales CNRTL, 2012)*

Dans le cadre de ce travail, les outils relevés sont les différents moyens qui permettent une réinsertion de qualité ainsi qu'une meilleure synergie entre les acteurs de la réinsertion. Cela tend à faciliter la collaboration et la communication entre eux, dans le but d'améliorer et d'accéder à plus de résultats et d'efficacité au service des personnes présentant des troubles psychiques.

1.3.3. AXE 3 : PERSONNE

▪ **Réseau**

En étymologie le mot réseau signifie petit filet. Ce qui image très bien le réseau de la réinsertion qui gravite autour de la personne. La définition suivante reflète bien de quelle forme de réseau nous voulons parler dans cet indicateur : «*Un réseau social est un ensemble de personnes, d'associations, d'établissements, d'organismes ou d'entités sociales qui ont le même objectif et qui sont en relation pour agir ensemble*» (Tourev, 2016). Le réseau de la réinsertion est un travail pluridisciplinaire où aucun acteur du système ne peut traiter la problématique à lui seul. En particulier en ce qui concerne les personnes présentant des troubles psychiques, la complémentarité est indispensable.

▪ **Troubles psychiques**

Afin de bien comprendre ce que sont les troubles psychiques, nous nous sommes référées à l'Observatoire suisse de la santé et au DSM-IV :

La santé psychique :

- *un sentiment de bien-être personnel, l'estime de soi, la joie de vivre et l'aptitude à établir des relations ;*
- *la capacité de gérer le quotidien et d'exercer un travail rémunéré ou pas ;*
- *la capacité de participer à la vie sociale.*

La maladie psychique :

- des troubles psychiques ou des troubles du comportement cliniquement diagnosticables
- la consommation abusive d'alcool ou de drogues
- des dysfonctionnements graves du système nerveux central (en particulier démence). (Observatoire suisse de la santé, 2003, p. 9)

Aucune définition ne spécifie de façon adéquate les limites précises du concept de «trouble mental». Pour ce concept, comme pour bien d'autres en médecine et en sciences, il n'existe pas de définition opérationnelle cohérente qui s'appliquerait à toutes les situations. [...] Les troubles mentaux ont également été définis par des concepts variés (p. ex., souffrance, mauvaise capacité de contrôle de soi, désavantage, handicap, rigidité, irrationalité, modèle syndromique, étiologie et déviation statistique). Chacun est un indicateur utile du trouble mental, mais aucun n'est équivalent au concept et différentes situations demandent différentes définitions. [...] Chaque trouble mental est conçu comme un modèle ou un syndrome comportemental ou psychologique cliniquement significatif, survenant chez un individu et associé à une détresse concomitante (p. ex., symptôme de souffrance) ou à un handicap (p. ex., altération d'un ou plusieurs domaines du fonctionnement) ou à un risque significativement élevé de décès, de souffrance, de handicap ou de perte importante de liberté. De plus, ce modèle ou syndrome ne doit pas être simplement la réponse attendue et culturellement admise à un événement particulier, par exemple le décès d'un être cher. Quelle qu'en soit la cause originelle, il doit être considéré comme la manifestation d'un dysfonctionnement comportemental psychologique ou biologique de l'individu. Ni un comportement déviant (p. ex., politique, religieux ou sexuel) ni des conflits existant essentiellement entre l'individu et la société ne sont des troubles mentaux, sauf si l'Introduction déviante ou le conflit est le symptôme d'un dysfonctionnement chez l'individu considéré. (American Psychiatric Association , 2000, p. XXXV)

Il existe des troubles psychiques légers avec lesquels les personnes sont capables de travailler, mais qui peuvent sur le long terme nuire à la capacité. C'est également dans ces situations que des outils adaptés peuvent être utiles.

Sont réputés troubles psychiques légers les sentiments de faiblesse, de fatigue, d'instabilité, de nervosité, de pessimisme, de manque d'énergie et de dépression, la mauvaise humeur ainsi que les troubles d'endormissement et du sommeil. Ainsi, sur une durée d'un mois, à raison de trois à quatre jours par semaine. (Observatoire suisse de la santé, 2003, p. 15)

Les problèmes de santé mentale sont des troubles affectant la façon de penser, le corps, les sensations et le comportement (ex. les troubles d'anxiété, la dépression, les troubles bipolaires, la schizophrénie, l'hyperactivité, les troubles du comportement alimentaire, etc.). (Bibliothèque du Parlement européen, 2013)

▪ Stigmatisation

Nous avons choisi l'étymologie de stigmatisation qui veut bien dire comme écrite ci-dessous que c'est une marque au fer rouge qui peut être de ce fait indélébile et profonde.

Les Grecs, apparemment portés sur les auxiliaires visuels, inventèrent le terme de stigmaté pour désigner des marques corporelles destinées à exposer ce qu'avait d'inhabituel et de détestable le statut moral de la personne ainsi signalée. Ces marques étaient gravées sur le corps au couteau ou au fer rouge, et proclamaient que celui qui les portait était un esclave, un criminel ou un traître, bref, un individu

frappé d'infamie, rituellement impur, et qu'il fallait éviter, surtout dans les lieux publics.
(Goffman, 1975, p. 11)

En outre, la stigmatisation est une expérience profonde de discrédit et d'isolement social associée à des sentiments de culpabilité, de honte, d'infériorité et à un désir de dissimulation. C'est un ensemble des préjugés et des difficultés qu'une personne souffrant ou ayant souffert de problèmes de santé mentale (anxiété, dépression, épuisement professionnel, etc.) peut rencontrer. (Inspiré de Dorvil, Morin, & Dupuis, 2014)

1.4. CADRE D'ANALYSE

1.4.1. TERRAIN DE RECHERCHE ET ÉCHANTILLON RETENU

Dans un premier temps, nous avons effectué durant un après-midi des recherches sur internet pour établir une liste des personnes qui seraient susceptibles qu'on les interroge. Puis, nous avons interpellé nos collègues respectifs pour connaître leurs points de vue afin d'affiner nos choix grâce à leurs expériences. Nous avons retenu une vingtaine de personnes que nous avons séparées en deux catégories, les organismes placeurs et les organismes exécuteurs de mesures. Nous avons choisi cet échantillon de personnes en fonction d'un critère théorique afin de mener une action professionnelle en lien avec la réinsertion auprès des personnes présentant des troubles psychiques de manière à répondre à la question de départ. Il aurait été intéressant de rencontrer des chefs d'entreprises et des personnes présentant des troubles psychiques. Cela n'a pas été possible, car nous aurions été confrontées à trop d'informations. De plus, notre recherche se centre plus principalement sur les outils favorisant la réinsertion. De fait, la priorité a été mise sur les instances à l'origine ou gravitant autour de l'organisation de ces mesures. D'un point de vue pratique, notre sélection s'est étendue essentiellement sur le canton du Valais.

Nous avons également lu divers documents sur le sujet en nous servant de la liste de références établie lors du projet de mémoire. Nous l'avons complétée par de nouvelles recherches tout au long de notre travail. Au mois de mai, nous avons participé au congrès du GRAAP qui s'intitulait « Le travail, c'est la santé ? ». Il nous a apporté divers points de vue et permis de constater sur place l'effet bénéfique d'une telle organisation.

Nous soulignons que différentes personnes que nous avons contactées nous ont dirigées vers d'autres professionnels. Certaines n'ont pas répondu à notre requête et d'autres n'y ont pas répondu favorablement pour des raisons pratiques. Par contre, nous tenons à relever l'intérêt positif et la disponibilité des gens que nous avons rencontrés. Voici les personnes que nous avons rencontrées en commençant par le test que nous avons pu garder par la suite, car les informations reçues correspondaient à nos besoins.

Le tableau ci-dessous synthétise les fonctions et organismes dans lesquels interviennent les personnes interrogées. C'est une représentation ouverte du champ de la réinsertion. En ce qui concerne la prise de contact, nous avons fonctionné avec un tableau en ligne pour que chacune d'entre nous connaisse l'avancement de l'autre afin d'éviter les confusions. Chacune d'entre nous a fait les démarches nécessaires par téléphone ou par mail pour prendre un rendez-vous d'environ une heure avec les personnes concernées et s'entretenir avec elles.

Entretien test Gaëlle & Maude	
CHEZ PAOU	Une personne du secteur socioprofessionnel.

Entretiens effectués par Gaëlle chez les organismes placeurs.	
CCPP	Psychiatre, psychothérapeute, médecin adjoint à l'hôpital psychiatrique du Valais.
AI	Responsable du service de réadaptation.
SAS N°1	Personne du service et une de l'Office de coordination des institutions sociales.
SAS N°2	Chef de l'office des prestations sociales et un collaborateur économique en charge des mesures de réinsertion.
ORP	Conseillère personnelle ayant fait un CAS en psychiatrie.
CII	Membre du comité de la CII et Addiction Valais.
CIO	Conseiller au centre d'information et d'orientation.
Office travail	Responsable de l'office du travail de la réinsertion socioprofessionnelle.
Insertion Valais	Membre du comité d'Insertion Valais et professeur HES.

Entretiens effectués par Maude chez les organismes exécuteurs de mesures et autres.	
SSH	Responsable région Bas-Valais du Service Social Handicap.
Emera	Responsable des stages en entreprise de la Fondation.
OSEO	Responsable de la structure ABC de Sion.
DOMUS	Responsable du centre de jour, des ateliers d'intégration professionnelle.
IPT	Directrice Valais.
Le Monde d'Angèle	Fondatrice et gérante de la boutique d'Angèle, magasin de 2 ^{ème} main.
GRAAP	Directeur du GRAAP Fondation.
AVEP	Coordinatrice de l'association.

1.4.2. MÉTHODES DE RECHERCHE

Dans un premier temps, nous avons pris le soin de planifier notre travail afin de rendre notre mémoire dans les délais imposés par l'école. Pour ce faire, comme nous l'avons appris lors du cours de méthodologie du travail de mémoire, nous avons créé un diagramme de Gantt (cf. ANNEXE III). Celui-ci nous a permis à tout moment de savoir si nous étions dans les temps. Il nous a également permis de recenser les tâches, de les planifier, de bénéficier d'un outil de contrôle sur leur réalisation et d'identifier les éventuels ajustements. Nous nous sommes entretenues auprès de divers professionnels touchés par la problématique pour récolter des informations précises sur les outils qu'ils utilisent au service de la réinsertion des personnes présentant des troubles psychiques. Comme expliqué dans le chapitre précédent, nous avons fait deux catégories pour les entretiens : les organismes placeurs et les organismes exécuteurs de mesures.

Pour ce travail, nous avons utilisé différentes méthodes de recherches telles que :

L'entretien sur la base d'un guide comme méthode de recherches est approprié pour notre observation. Il nous a permis de trouver des renseignements précis et d'atteindre les objectifs suivants :

- *L'analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques et aux évènements auxquels ils sont confrontés [...]*
- *L'analyse d'un problème précis : ses données, les points de vue en présence, ses enjeux, le système de relations, le fonctionnement d'une organisation, etc. (Van Campenhoudt & Quivy, 2011, p. 172)*

Pour l'élaboration du guide d'entretien (cf. ANNEXE I) nous avons séparé nos axes avec différents indicateurs. Nous avons allié nos forces pour le rédiger et le rendre le plus complet possible afin de garder le fil rouge et d'aborder l'ensemble du sujet. Cet outil a aussi eu pour but de laisser une grande liberté à la personne interviewée. Nos entrevues se sont effectuées de manière semi-directive sur la base du guide conçu. En ce qui concerne l'introduction à l'entretien, nous avons rédigé au verso du guide les précisions importantes avant de commencer l'entrevue. Nous avons réalisé un entretien test en binôme pour deux raisons. La première étant de nous permettre de nous accorder sur la manière de mener l'entretien et la seconde de juger l'efficacité de notre document. Nous avons pu effectuer les modifications nécessaires en ajoutant un indicateur. Le conseil d'être un peu plus directives pour mener l'entretien nous a été donné. Pour faciliter le travail de retranscription, l'intégralité des entretiens a été enregistrée.

Nous avons également effectué **des recherches bibliographiques ainsi que sur internet**. Cette méthode convient particulièrement pour approfondir certains aspects de notre travail :

- *L'analyse des phénomènes macrosociaux, démographiques, socio-économiques...*
- *L'analyse des changements sociaux et du développement historique des phénomènes sociaux à propos desquels il n'est pas possible de recueillir des témoignages directs ou pour l'étude desquels les témoignages directs sont insuffisants.*
- *L'analyse du changement dans les organisations. (Van Campenhoudt & Quivy, 2011, p. 178)*

Ces deux dernières méthodes nous ont permis de bien définir différents aspects plus formels de ce document, comme des définitions, des rapports sur le sujet et diverses informations utiles afin de développer plus en profondeur notre questionnement.

1.4.3. MÉTHODES DE RECUEIL DES DONNÉES ET RÉSULTATS DE L'INVESTIGATION

Nous avons effectué les entretiens prévus entre le 6 juin 2016 et le 4 juillet 2016. Chacune d'entre nous s'est rendue sur le terrain individuellement. Pour faciliter l'écoute de nos interlocuteurs et pour retranscrire le plus fidèlement possible les propos évoqués, nous avons, avec leur accord, enregistré les entretiens. Pendant les rendez-vous, nous avons abordé les sujets indiqués sur le guide d'entretien. Nous avons retranscrit les données de manière individuelle, dans une grille de dépouillement (cf. ANNEXE II) en l'élaborant sur un tableau Excel. Nous avons enregistré les dix-huit entretiens avec un dictaphone et retranscrit les propos dans cette grille.

C'est suite à diverses lectures et questionnements sur les sujets que nous avons pu déterminer les dix-neuf indicateurs. Ils sont l'articulation du système complet de la réinsertion où nous avons récolté un grand nombre d'informations. Afin d'améliorer la visibilité et l'analyse de nos écrits, nous avons recopié chaque indicateur sur un document Word. Nous nous sommes partagé le travail par axe avec un nombre équivalent d'indicateurs dans un premier temps. C'est au moment de l'analyse des données que nous avons effectué des changements de hiérarchie de paragraphe. Les informations récoltées s'articulaient mieux avec ces modifications. C'est pourquoi le nom du rédacteur est précisé à côté de chaque indicateur. Les références théoriques nous ont permis de préciser, de définir et de recueillir des données importantes à la compréhension des axes, à savoir le contexte, les acteurs, la personne et les indicateurs qui les composent.

2. DÉVELOPPEMENT

2.1. INTRODUCTION ET ANNONCE DES CHAPITRES DÉVELOPPÉS

Afin de faire une analyse pertinente pour notre enquête, et après avoir recueilli toutes les informations nécessaires, nous avons identifié les thèmes que nous voulions mettre en évidence. Nous avons retenu trois axes : le contexte, les acteurs et la personne. Nous les avons séparés en sous-chapitres qui correspondent aux indicateurs abordés dans le cadre théorique au point 1.3 et représentés dans le tableau ci-dessous.

AXE 1	AXE 2	AXE 3
↓	↓	↓
2.2.1. CONTEXTE	2.2.2. ACTEURS	2.2.3. PERSONNE
Marché du travail	Acteurs de la réinsertion	Réseau
Cadre légal	Ressources	
Mesures 1. AI 2. Chômage 3. Aide sociale 4. CII	Méthodes pédagogiques	Troubles psychiques
Financement	Forme d'accompagnement	
Information employeur	Évolution outil	Stigmatisation
	Évaluation	
Conclusion	Conclusion	Conclusion
3.1. RÉSUMÉ ET SYNTHÈSE DE LA RECHERCHE		
Les outils connus et employés		

Afin de faciliter leur visibilité, nous avons fait ressortir **les outils** en caractère gras. Lors de l'écriture, nous avons regroupé les informations communes à plusieurs structures en fonction des indicateurs. Nous allons les analyser en interprétant les informations récoltées. Pour aider à la compréhension, nous avons écrit un petit récapitulatif après chaque paragraphe. Des références théoriques nous ont permis de compléter notre récolte de données.

2.2. PRÉSENTATION DES DONNÉES

2.2.1. CONTEXTE

- **Marché du travail** (Gaëlle)

Le marché du travail est en continuelle mutation. Comme relevé en page 5, il a évolué au fil des années. S'il fallait sortir les mots importants de nos entretiens pour qualifier le marché actuel, ils seraient les suivants :

Performance – Productivité – Pression –
Exigences – Économie – Rentabilité – Concurrence – Professionnalisation

Tous ces mots montrent bien que les personnes sont unanimes pour constater la complexité du marché d'aujourd'hui. Pour les personnes en situation de handicap, il est devenu difficile de l'intégrer. Dans le rapport de l'Obsan «La santé psychique en Suisse», on peut lire : «*En général, le travail vaut mieux que le chômage pour la santé psychique, mais certaines conditions de travail sont plus ou moins favorables à cette dernière*» (Schuler & Burla, 2012, p. 5).

La réalité est que de moins en moins d'employeurs gardent les personnes avec des problèmes dans ces contextes de travail. Dans le même rapport, on peut lire : «*Près de 42% des personnes actives occupées déclarent subir des tensions psychiques élevées au travail*» (Schuler & Burla, 2012, p. 5).

Trois personnes rencontrées ont constaté que, depuis une dizaine d'années, des postes non qualifiés comme balayeur ou autres avaient disparu. S'ils existaient toujours, cela ferait moins de monde à réinsérer. Il est relevé que les technologies et les connaissances avancent vite et cela provoque des changements assez abrupts. : «*Je reprends l'exemple de la Chine [...] où y remplaçaient 60'000 employés par des machines*» (Entretien SAS N°2).

Que ce soit au sein d'Insertion Valais, du SAS ou de la CII, les propos sont issus d'un même contexte régional et se ressemblent :

Souvent y a deux facettes, l'avantage c'est que c'est des petites boîtes, des petites et moyennes boîtes et que traditionnellement elles sont beaucoup plus engageantes que les grosses, voilà. Heu par contre ça se passe énormément par les réseaux, c'est par les réseaux personnels, souvent le patron accepte d'engager la personne, parce qu'elle connaît l'agent d'insertion ou le job coach avec qui il a déjà bossé, ça s'est bien passé ou parce que quand le job coach il arrive, c'est son copain patron qui l'a averti qu'il allait venir le voir. Donc ça se passe beaucoup par des réseaux de proximité, ça, c'est l'avantage. Le désavantage c'est que c'est tout petit, donc si vous foirez une fois, vous vous grillez, on dit «Un employeur déçu c'est huit employeurs fâchés pour toujours», c'est très petit, s'il a essayé, il nous a fait confiance et puis ça foire, ben tout son réseau proche, il est cuit, et puis en réel, il est pas cuit que pour moi. [...] Ils essayent volontiers une fois, mais pas deux. (Entretien Insertion Valais)

Afin de faire face à ces pressions, le système de la réinsertion, par les personnes rencontrées, a énuméré trois stratégies. Le **stage** en entreprise par exemple : «*Assez confortable, parce qu'on a l'avis d'un patron qui quand même, ben voilà, sur une place de travail dans l'économie de marché, puis qui sait dire, Monsieur ou Madame [...], dans le service par exemple dans un restaurant, ben j'arrive à évaluer si oui ou non, elle arrive à servir autant de tables que quelqu'un d'autre ou pas*» (Entretien OSEO). Le **stage** du point de vue du GRAAP fait partie du programme compétence métier et le but n'est pas de faire travailler, mais de faire en sorte que la personne ait une expérience professionnelle. Prôner la **compétence** plutôt que le handicap est préférable. «*Les patrons cherchent beaucoup des*

gens décidés, des gens qui on sait que si je vais voir un patron et puis je lui dis, moi je cherche du boulot, y auront pas un travail. Je dois dire, je cherche un travail chez vous, parce que je sais que vous faites ce genre de chose et moi je sais faire» (Entretien Insertion Valais). Lors de cinq entretiens, il est précisé l'importance de faire une **formation**, pour que les personnes puissent rejoindre le marché de l'emploi, souvent avec l'aide de l'AI. Il est relevé que c'est en lien direct avec l'évolution du marché qui demande du professionnalisme. Selon le rapport Pro Mente Sana qui dit notamment que : *«La majorité des bénéficiaires de rente AI pour raisons psychiques ont eu des carrières à trous, ponctuées de licenciements, de périodes de chômage ou d'exercice d'activités peu qualifiées»*. (Office fédéral des assurances sociales (OFAS), 2010, p. XXIII)

Pour conclure, nous sommes dans un contexte de marché du travail où il est important d'avoir des connaissances avec les employeurs. Le marché du travail actuel est complexe et cela rend difficile la réinsertion des personnes avec des difficultés. La disparition de place de travail non qualifié la rend encore plus ardue. Certaines stratégies ressortent néanmoins, comme le **stage en entreprise**, la **formation** et la valorisation des **compétences**.

▪ **Cadre légal** (Gaëlle)

Dans le contexte, il nous a semblé indispensable de préciser le cadre légal de chaque acteur de la réinsertion. Ceux-ci seront plus précisément énumérés dans le chapitre 2.2.2.. Les cadres légaux concernent plus particulièrement les assurances sociales et les partenaires qui fonctionnent en parallèle. Dans le schéma du réseau en page 38, on peut aisément observer que l'AI, l'AC et le SAS sont les organes étatiques qui répartissent les finances. De ce fait, ils sont soumis à un cadre légal dont les textes nous informent sur l'importance qu'ils revêtent en tant qu'acteurs de la réinsertion. Dans ce chapitre, une précision sur la CII nous a semblé importante, car elle n'a pas de cadre légal. Néanmoins, elle collabore étroitement avec l'AI, l'AC et le SAS.

1. **LAI** pour l'assurance-invalidité au niveau Suisse :

Art. 1 / Les prestations prévues par la présente loi visent à :

- a. prévenir, réduire ou éliminer l'invalidité grâce à des mesures de réadaptation appropriées, simples et adéquates ;*
- b. compenser les effets économiques permanents de l'invalidité en couvrant les besoins vitaux dans une mesure appropriée ;*
- c. aider les assurés concernés à mener une vie autonome et responsable. (Conseil fédéral, 2014)*

L'AI arrive en tête de liste de nos entretiens en ce qui concerne les prestations allouées aux personnes présentant des problématiques psychiques. C'est dans leur organisation que l'on trouve le plus de mesures adaptées. Néanmoins, l'AI reste une assurance dont le droit est conditionné, dans la grande majorité des cas, au paiement des cotisations par l'assuré. Par ailleurs le droit aux prestations est également déterminé par la perte ou la diminution d'une capacité de gain : *«C'est pas un calcul médical ou quoi que ce soit, c'est la perte économique qui détermine [...], la situation»* (Entretien AI). L'AI a des partenaires mandatés pour effectuer les mesures mentionnées, comme Chez Paou, l'OSEO, Emera, Domus, le Monde d'Angèle et d'autres.

2. LACI pour l'assurance-chômage au niveau suisse:

Art. 59 Principes. L'assurance alloue des prestations financières au titre des mesures relatives au marché du travail en faveur des assurés et des personnes menacées de chômage. [...]

Les mesures relatives au marché du travail visent à favoriser l'intégration professionnelle des assurés dont le placement est difficile pour des raisons inhérentes au marché de l'emploi. Ces mesures ont notamment pour but :

- a. d'améliorer l'aptitude au placement des assurés de manière à permettre leur réinsertion rapide et durable ;*
- b. de promouvoir les qualifications professionnelles des assurés en fonction des besoins du marché du travail ;*
- c. de diminuer le risque de chômage de longue durée ;*
- d. de permettre aux assurés d'acquérir une expérience professionnelle. (Conseil fédéral, 2014)*

En ce qui concerne l'AC, les mesures sont relatives au marché du travail. Cependant, elles ne sont pas spécifiques aux troubles psychiques. «C'est la loi sur l'assurance-chômage [...] nous on doit respecter dans le cadre légal et puis essayer de faire avec» (Entretien ORP). Pour la personne interrogée, une chose importante dans le cadre légal, c'est le principe de subsidiarité. «Par exemple, une personne qui est inscrite ici à l'ORP, qui est en attente, par exemple, d'une décision AI [...], dans un premier temps, elle a droit ouvert au chômage parce qu'elle a cotisé suffisamment pour avoir un droit au chômage et elle est payée et si tout d'un coup, l'AI décide que ben elle lui octroie une rente, depuis son premier jour qu'elle était inscrite ici à l'ORP, l'AI rembourse à l'ORP» (Entretien ORP).

3. LIAS pour l'aide sociale avec la LIPH au niveau valaisan :

Art. 11 Contrat d'insertion sociale et professionnelle

La commune prend les mesures adéquates afin de favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes domiciliées sur son territoire. Celles-ci sont tenues d'y participer activement.

L'aide sociale est liée à la mise en place de mesures permettant la sauvegarde ou le rétablissement de l'autonomie financière des personnes à faibles revenus. Pour la procédure d'évaluation, le bénéficiaire d'aide sociale est assigné :

- a) à la vérification de sa capacité de travail sous forme de stages ou d'emplois à durée déterminée ;*
- b) au bilan de ses aptitudes professionnelles ;*
- c) et au besoin à une évaluation médicale par le médecin traitant ou l'Office cantonal AI. (Grand Conseil du canton du Valais, 1996)*

Le SAS intervient après l'analyse de capacité faite par l'AI. Il se retrouve en fin de course. «Les cadres en amont se sont resserrés [...], si le filet au-dessus a des mailles un peu plus élevées et forcément le dernier filet d'aide qu'est l'aide sociale, reçoit finalement toutes ces personnes que les autres systèmes en amont ne prennent plus en compte» (Entretien SAS N°2). Ce qui a provoqué l'augmentation des coûts de l'aide sociale qui ont doublé entre 2006 et 2014.

En Valais, le SAS a établi un plan stratégique en faveur des personnes en situation de handicap en raison de la RPT, sans remettre en cause les principes généraux de la LIPH de 1991 qui est leur instrument de référence. Il considère que cette loi est plus que jamais d'actualité. En voici un extrait : (Inspiré de Canton du valais, Service de l'action sociale, 2010)

Art. 2 Au sens de la présente loi, on entend par personne handicapée toute personne dans l'incapacité d'assumer par elle-même tout ou partie des nécessités d'une vie individuelle ou sociale normale, du fait d'une déficience, congénitale ou non, de ses capacités physiques ou mentales.

Art. 3 Les mesures à prendre concernent notamment la prévention ainsi que l'éducation et l'instruction, l'intégration professionnelle, sociale et culturelle des personnes handicapées. (Grand Conseil du canton du Valais, 1991)

En outre, c'est le service de l'action sociale qui gère la répartition des places dans les institutions mandatées pour des mesures professionnelles.

4. Charte de la **CII** au niveau valaisan :

Elle dispose d'une charte entre les six structures qui la constituent (voir le schéma du réseau en page 38). Voici un extrait significatif qui explique que chaque partenaire respecte le cadre légal de l'autre :

*Nous collaborons en mettant en commun des méthodes de travail et des mesures ; en garantissant une stratégie d'insertion à travers une expertise professionnelle ; en partageant et en appliquant des valeurs communes ; dans une attitude humaniste, d'ouverture, d'adaptation collective aux changements et d'apprentissage
(Collaboration Interinstitutionnelle (CII), 2016)*

Nous pouvons en déduire que c'est dans les lois **LAI**, **LACI**, **LIAS** et **LIPH** que se trouvent les outils appelés mesures. Le cadre légal est clair et tous les acteurs du réseau doivent le respecter. Lors d'un changement ou d'une adaptation de loi, cela provoque des modifications de stratégie pour tous les partenaires en relation directe avec ces cadres. Par conséquent, la **CII** est étroitement liée à ce système et doit s'y ajuster en permanence. Le fait que l'**AI** et l'**AC** ont resserré leurs prestations en modifiant leurs lois a provoqué une affluence considérable de personnes au **SAS**.

▪ **Les mesures** (Gaëlle)

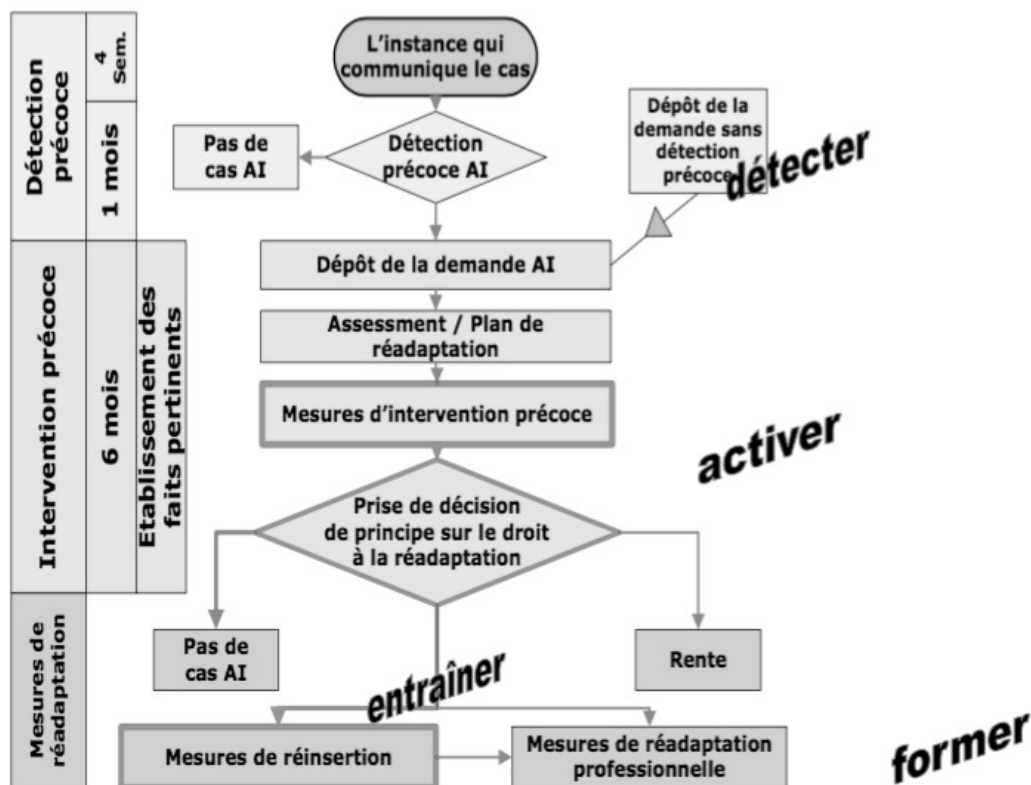
Selon la définition de la mesure en page 5, cette dernière est un moyen, un outil qui s'inscrit dans un cadre légal spécifique. Dans cette partie de notre analyse, nous allons aborder **toutes les mesures** prévues par les assurances sociales et le service social pour la réinsertion professionnelle, en nous penchant plus précisément sur celles utilisées lors de problématiques psychiques. Pour cela nous allons faire référence au catalogue des mesures de réinsertion professionnelle et sociale. (Canton du Valais, 2015) Il répertorie les différentes mesures mises à disposition par l'AC, l'AI et l'aide sociale dans le cadre fixé par la nouvelle convention de collaboration interinstitutionnelle CII-Valais. Ce chapitre va être rédigé en quatre parties bien distinctes, soit les mesures LAI, LACI et LIAS qui seront toutes en caractère gras. Successivement, il y aura un complément sur la CII. Beaucoup de personnes notent que le catalogue des mesures n'est pas toujours connu et compréhensible, soit pour les professionnels ou le bénéficiaire. «*Beaucoup de mesures pour vérifier que chaque secteur a bien pris des mesures*» (Entretien Chez Paou). Malgré cela, son contenu est utilisé par un grand nombre de collaborateurs et permet une représentation de l'ensemble.

1. **Les mesures de l'AI**

Pour l'AI, les mesures de réadaptation s'intègrent dans un processus de réadaptation qui se déroule en trois grandes phases bien distinctes, la **détection précoce**, l'**intervention précoce** et les **mesures de réadaptation**.

Ci-après se trouve le schéma officiel fourni lors de notre entretien qui montre bien ce processus en plusieurs étapes. (Office Cantonal AI du Valais, 2016)

Processus lié à la réadaptation



Il nous est expliqué qu'il est important de savoir s'il faut déposer une demande AI ou pas, afin de détecter les risques d'une perte d'emploi, d'une invalidité ou d'une diminution de la capacité de travail. Cela s'appelle la **détection précoce**. Cette requête peut être engendrée par l'assuré lui-même, son employeur, par un médecin, par la famille ou par les assurances sociales. Elle s'effectue par un entretien individuel dans le mois qui suit l'annonce. Cette démarche permet de recommander à l'assuré de faire une demande AI ou non. Dans le cas négatif, le spécialiste AI peut procurer des conseils ou des solutions externes.

Dans un second temps, une fois qu'un dossier pour une demande AI est activé, il fait l'objet d'une analyse qui permet ou non d'activer les mesures d'**intervention précoce**. Initialement, c'est une intervention rapide pour maintenir les personnes à leur poste par un mandat de coaching extérieur. L'intervention précoce comprend des mesures comme : l'**adaptation du poste de travail**, le maintien dans l'entreprise avec un autre travail et la possibilité de **cours de formation** ou un **placement avec incitations pour les employeurs**. Elle envisage en dernier lieu un changement d'employeur et de travail avec une nouvelle **orientation professionnelle**. Il est utile de savoir que durant les six mois d'**intervention précoce**, il n'y a pas de prestations financières pour le bénéficiaire.

Pour notre interlocuteur, le processus est pratiquement le même pour les cas somatiques et les cas psychiques :

La réflexion est la même, mais si on veut dire, la façon de travailler risque de différer, avec un cas psy, on doit être attentif, parce qu'il y a les prises de contact, les premiers entretiens prennent plus de temps. On est moins rapidement dans l'action. On est un

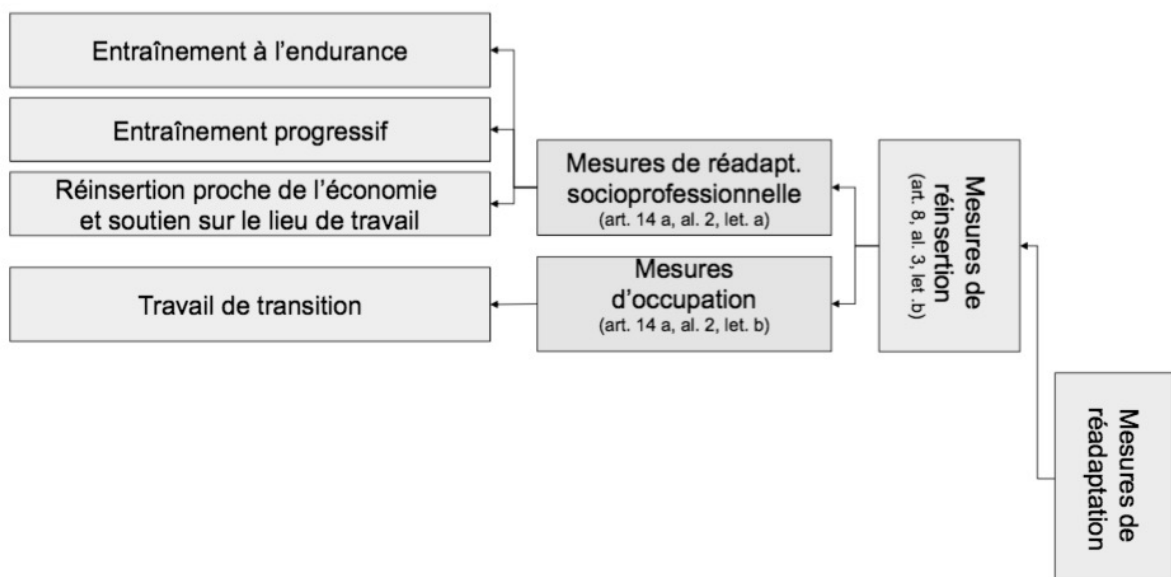
peu plus dans la réflexion. Au début, parce qu'il y a souvent des éléments de confiance à remettre en place, tous ces éléments qui font que les premières collaborations avant une mesure active prennent plus de temps. [...] Y a peut-être un peu plus de renseignements à prendre pour être sûr que les mesures proposées sont adéquates, etc., après c'est comme je vous dis, les procédures sont relativement similaires, c'est souvent la durée qui change un petit peu. (Entretien AI)

Le dépôt d'une demande AI met en route une machine administrative importante qui va chercher tout ce qu'il faut savoir sur la situation de la personne, autant sur le plan médical que professionnel. Cela va permettre de déterminer dans le cadre des **mesures de réadaptation** le droit à des **mesures de réinsertion** ou de **réadaptation professionnelle**.

S'agissant des personnes avec des troubles psychiques, il nous est dit que les **mesures de réinsertion** sont souvent utilisées. Elles permettent d'avancer crescendo, partant d'une capacité de travail momentanément faible avec un potentiel éventuel d'augmentation. «*C'est vrai que ces **mesures de réinsertion**, elles sont [...] souvent utilisées par rapport aux cas psy*» (Entretien AI). Le rapport de OCDE sur la «*Santé mentale et emploi*», le confirme : «*Actuellement, les nouvelles mesures d'intervention précoce concernent principalement les demandeurs souffrant de troubles d'origine physique*» (OCDE, 2014, p. 101).

Voici le schéma qui nous a été transmis lors de notre entretien. (Office Cantonal AI du Valais, 2016)

Aperçu des mesures de réinsertion



Il y a les **entraînements à l'endurance** qui permettent de récupérer ou conserver une capacité de travail afin de pouvoir garantir un travail au minimum à 50%. Puis l'**entraînement progressif** est effectué à l'aide d'objectifs à atteindre, pour avoir un certain rendement. Les degrés de prise en charge ne sont pas systématiquement les mêmes pour tout le monde. Ils doivent être adaptés à la situation. De leur point de vue, la **réinsertion proche de l'économie et le soutien sur le lieu de travail** sont préférables : «*De ne pas systématiquement faire recours à des centres pour qu'on ait le lien avec le premier marché du travail, qui soit là. Que la personne se sente pas systématiquement, entre parenthèse (invalide) ou handicapée [...] qui sont dans un autre cadre en centre, mais qui sont pas dans la même mesure, donc on essaie de travailler avec des entreprises aussi*» (Entretien AI).

En ce qui concerne la **réadaptation professionnelle**, une **mesure d'ordre professionnel**, par exemple, va permettre aux bénéficiaires d'acquérir de nouvelles capacités dans un domaine professionnel plus adapté à sa situation. Les **allocations d'initiation au travail** peuvent intervenir pour de l'aide aux placements. Un soutien et un appui est étendu après une **formation** : *«Par contre, dans certains cas, y a besoin d'un accompagnement pour des recherches d'emploi, parce que la problématique de santé souvent psy [...], amène des limitations. Et puis là, on peut faire appel à notre **service de placement**, des gens qui peuvent faire le lien avec l'employeur en disant écouter voilà, elle a fini sa **formation**, elle a tel ou tel diplôme, etc., elle a passé par nous, on cherche comme ça»* (Entretien AI).

Nous avons constaté qu'au CCPP un projet pilote avec l'AI est à l'essai :

Ce qui se passe c'est qu'on a un projet pilote actuellement qui se déroule dans deux CCPP ici à Martigny et pis à Sion [...], où on a une psychologue qui est spécialisée dans la réadaptation professionnelle de l'AI qui vient ici, un jour par semaine. «Heu», pour qu'on puisse lui parler de situation, discuter de situation, rencontrer des patients qui sont dans des situations comme celles [...], qu'on a, que j'ai décrit avant et d'essayer justement de les accompagner de manière vraiment proactive et faire ce qu'on appelle du soutien à l'emploi, finalement. Et là on est dans les balbutiements de ce projet pilote. (Entretien CCPP)

Il nous est expliqué que suite à ce projet, il va peut-être y avoir des personnes du CCPP qui vont se former en job coaching. Cela permettra d'être plus présent et d'accompagner davantage les personnes lors de situations avec des difficultés d'ordre professionnel liées à leurs troubles psychiques.

Au total, une majorité des personnes rencontrées affirme clairement que c'est l'AI qui a les outils pour la réinsertion. Ce sont les mesures de réinsertion qui sont privilégiées pour les personnes présentant des troubles psychiques. Leur système prévoit d'innombrables solutions pour la réinsertion où il est facile de se tromper. On peut se poser la question si les personnes avec des difficultés d'ordre psychique ont l'énergie et les capacités de bien comprendre ces processus. Il est même relevé que la CII constate que de plus en plus de personnes avec des problèmes psychiques sont orientées chez eux depuis l'AI.

2. Mesures de l'AC

Dans le catalogue des mesures de réinsertion professionnelle et sociale, il existe onze mesures de réinsertion de l'AC. Il existe également un fascicule qui les répertorie. (Secrétariat d'État à l'économie (SECO), 2013) La moitié d'entre elles sont le plus souvent utilisées lors d'une situation avec une problématique psychique : Il s'agit des **cours**, des **allocations d'initiation au travail**, des **entreprises de pratique commerciale**, du **semestre de motivation**, du **programme d'emploi temporaire** ainsi que du **stage professionnel**.

En ce qui concerne les mesures **des cours** de l'ORP, les conseillers vont faire appel en premier lieu au CIO pour l'élaboration de curriculum vitae et de lettres de candidature. Ils soutiennent également le développement de techniques d'entretien. Les atouts du CIO sont de bénéficier de l'apport de conseillers formés en psychologie. Avant tout l'ORP préconise : *«La **collaboration**, c'est notre outil principal, c'est vraiment de pouvoir allier nos forces pour déceler qu'est-ce qui va et qu'est-ce qui va pas chez la personne et puis essayer de trouver une solution et essayer l'intégrer dans le premier marché du travail le plus vite possible»* (Entretien ORP). L'ORP oriente aussi vers IPT ou Addiction Valais.

L'**allocation d'initiation au travail** est une mesure qui peut être activée aussi bien par l'AI, que l'AC ou l'aide sociale en faveur de personnes qui rencontrent des problématiques psychiques. Elle peut durer de trois à six mois. Elle permet d'aider les patrons à engager des employés rencontrant des problèmes. Un contrat de travail à durée indéterminée doit, sauf

exception, être signé. Le chômage verse des indemnités durant une phase destinée à ce que l'employé acquière les compétences utiles au sein de l'entreprise. Le montant des indemnités est évolutif, 60%, 40% 20%. Selon notre interlocuteur, cette mesure est de plus en plus utilisée. Elle est intéressante pour tous. (Employeur, assuré et AC).

En ce qui concerne la mesure d'**entreprises de pratique commerciale**, la conseillère ORP dit que cette mesure est intéressante pour les personnes qui viennent du secteur commercial. *«C'est des entreprises virtuelles ou les personnes peuvent aller travailler, effectuer le même travail que dans n'importe quelle administration et puis apprendre de nouveau le métier, et puis là y a des coaches quand même autour de ces personnes [...], pour les cadrer, pour leur montrer le travail»* (Entretien ORP).

D'autres mesures peuvent également être activées dans le cadre de problématique psychique. Le **semestre de motivation** est destiné aux jeunes. Il faut noter qu'il y a une augmentation de situations avec problématiques psychiques chez cette tranche de la population. Le **programme d'emploi temporaire** qui se passe dans des structures comme le CRTO, Trempl'intérim et l'OSEO sert à vérifier l'aptitude au placement. Il permet aussi de conserver une structure dans le déroulement des journées et d'éviter l'isolement. Pour finir, il y a le **stage professionnel** qui se passe sur le premier marché du travail. C'est la personne elle-même qui doit le trouver. Il permet d'acquérir des expériences professionnelles qui l'aideront à retrouver un emploi. La personne rencontrée à l'ORP nous a aussi parlé d'une mesure dénommée **décloisonnement**. C'est une étroite collaboration entre le CMS et l'ORP. Elle sera plus expliquée en détail dans le chapitre des mesures sous CII en pages 23 et 24.

Parmi toutes les mesures de l'AC citées, aucune n'est plus efficace qu'une autre. C'est vraiment la collaboration et l'adaptation à chaque problématique rencontrée qui priment.

3. Mesures de l'aide sociale

L'interlocuteur précise d'emblée que c'est l'AI qui dispose des mesures pour la réinsertion professionnelle et non le SAS. Toutefois, il est signifié qu'il existe des **stages pratiques**, des **évaluations de la capacité de travail** et une mesure d'**allocation sociale d'initiation au travail**. Ces mesures sont notamment utilisées pour les problématiques psychiques. *«De manière générale, on a une mesure phare, on va dire, c'est le **stage pratique**, qu'on met en place par le biais d'organismes ou dans des entreprises privées. Bien voir que c'est les CMS qui déclenchent le processus. Nous les assistants sociaux [...], on pilote l'exercice, si je peux dire»* (Entretien SAS N°2) Le SAS nous informe que les mesures de **stage pratique** sont en cours de clarification. Une distinction entre insertion sociale, professionnelle et socioprofessionnelle va être établie.

Afin de faire la distinction entre insertion sociale et insertion professionnelle, ces quelques lignes nous ont paru intéressantes :

Ensuite, l'auteur analyse le concept d'insertion. Ce concept est proche de celui d'intégration et s'oppose à celui d'exclusion. Mais il n'en demeure pas moins ambigu. En effet, il permet de désigner deux types d'insertion : l'insertion sociale et l'insertion professionnelle. Or cette distinction, communément admise, a-t-elle encore un sens dans notre société étant donnée l'importance qu'y tient le travail. L'insertion sociale n'est-elle pas dépendante de l'insertion économique ? Malgré tout, l'étude des pratiques des professionnels de l'insertion semble montrer le contraire ; ces pratiques font le plus souvent de l'insertion sociale un préalable obligé à l'insertion économique. Autrement dit, pour aider les personnes à trouver un travail (insertion professionnelle), on leur propose, comme préalable obligé, des activités hors travail (insertion sociale).

Or, toutes les enquêtes concernant les structures et les dispositifs visant à faciliter l'insertion des jeunes comme des adultes montrent que «l'insertion n'insère pas». L'auteur donne comme exemple les divers stages intitulés «construction de projet» ou «remobilisation». Ceux-ci sont conçus comme des passages «obligés» avant l'entrée en formation professionnelle qualifiante. De fait, ces formations hors entreprise ne font que différer l'accès à l'emploi. Dès lors, «les parcours d'insertion peuvent être lus non comme des itinéraires vers l'emploi, mais comme un apprentissage des contraintes institutionnelles». (Cartier, 2004, p. 171)

Afin d'aménager un futur retour à une activité professionnelle, il y a également le **contrat d'insertion sociale** qui est une mesure qui ne prépare pas directement à une insertion sur le marché du travail, mais qui vise un développement personnel. Comme expliqué dans la citation ci-dessus, une insertion sociale est un préalable obligé à l'insertion économique. En ce qui concerne cette mesure, il est dit que :

Mais par contre, on se rend compte, c'est que les mesures qu'on voulait professionnelles, ont tendance peut-être à dériver vers cet aspect insertion sociale, c'est-à-dire que dans l'organisateur de mesures, on va plus mettre en place des mesures d'occupation, voyez de gestion du temps, de contrôle peut-être de l'aspect comportemental, mais pas forcément de travail, rythme de vie, qui sont pas à proprement parler des objectifs professionnels. Si on travaille avec quelqu'un pour qui rejoint le marché du travail, si on dit on a besoin de s'occuper de son rythme de vie, c'est à dire qui se lève le matin, on voit bien que c'est le grand écart, avec le marché du travail, mais par contre c'est quelque chose qui peut être travaillé, mais pas forcément dans l'idée du travail. (Entretien SAS N°2)

Au regard de toutes ces mesures, nous pouvons constater l'importance des organisateurs. Ils ont comme compétences d'évaluer la **capacité de travail**, d'exposer la problématique et de transmettre aux organes compétents les constats qui ont été effectués. Ils aident la personne à trouver un travail par des **stages pratiques** sur le premier marché du travail. Simultanément, il peut y avoir des aides comme l'**allocation sociale d'initiation au travail** qui va inciter le patron à engager quelqu'un à durée indéterminée avec des aides financières dégressives durant une période pour que la personne puisse acquérir les compétences nécessaires.

4. La collaboration interinstitutionnelle

La CII est une organisation qui vise à mieux collaborer entre l'AI, le SMR, l'ORP, le SAS, les CMS, la SUVA, le CIO, Addiction Valais, et la personne concernée en tenant compte des mesures du catalogue des mesures de réinsertion professionnelle et sociale. «*Il permet aux professionnels des différents dispositifs, qui collaborent déjà dans le cadre de la collaboration interinstitutionnelle d'être en mesure d'encore mieux appréhender les outils de réinsertion existants. [...] Ce catalogue veut également favoriser une meilleure collaboration entre professionnels, par une connaissance étendue des possibilités et limites de chacun*» (Canton du Valais, 2012, p. 5).

La CII en d'autres termes, n'est ni une nouvelle prestation, ni une mesure, ni une nouvelle procédure légale, mais un instrument de travail. C'est un collaborateur CII qui se trouve dans chaque structure qui peut faire une demande d'analyse. Au préalable, il faut que la personne soit connue d'au moins deux partenaires de la CII. Il y a plusieurs gradations de cas : **le simple, le réseau et le complexe**.

Pour le cas **simple**, il s'agit juste d'un échange d'informations qui permet de coordonner les dispositifs. Cela se passe par téléphone. Le cas **réseau** est une coordination entre les différentes structures de manière contractuelle sous forme d'objectif. Dans le domaine de la réinsertion professionnelle avec problématique psychique, c'est plutôt le cas **complexe** qui

nous intéresse. En général, le bénéficiaire présente des difficultés de réinsertion sur le marché du travail. Il cumule plusieurs facteurs de risques comme une problématique de santé pas claire ou des divergences entre les dispositifs au sujet de la stratégie de réinsertion. Il demande une analyse CII adéquate avec l'application d'une mesure et un suivi programmé. Concernant la prise en charge, elle peut être du type MAMAC, **assessment** et **case management**. Il existe également **la table ronde et le décroisement**. (Inspiré de Collaboration interinstitutionnelle (CII), 2012)

Pour commencer, notre interlocuteur nous explique que **la table ronde** est une séance d'environ une heure et demie, entre des professionnels concernés par la situation. Elle sert à déterminer le niveau CII. Ils vont réfléchir comment ils transmettent les informations à la personne.

Puis une explication intéressante et très détaillée de l'**assessment** nous a été donnée lors de l'entretien :

L'assessment c'est [...], c'est une séance d'une demi-journée [...], qui se fait dans un premier temps sans l'assuré, sans la personne, uniquement avec les répondants des différentes structures de la CII, donc AI, ORP, ainsi de suite, comme je disais avant, et avec un médecin [...], qui a un mandat pour la CII, alors c'est un médecin du SMR, en fait du service médical de l'AI, mais qui ont une décharge pour la CII, et également avec le collaborateur. Donc ce premier temps de discussion, il a lieu avec les répondants le médecin et puis le collaborateur qui a annoncé la situation, ça peut être quelqu'un qui travaille à l'ORP, ça peut être quelqu'un qui travaille à Addiction Valais enfin la personne qui a annoncé la situation. Là, on se prépare à la séance à venir, en présence de la personne qui arrive dans un deuxième temps, et là on va discuter avec elle de la situation. L'objectif de cette séance est de pouvoir faire, établir une réinsertion professionnelle, enfin un plan de réinsertion professionnelle, une stratégie de réinsertion professionnelle qui soit [...], réfléchi et puis qui soit aussi organisée autour d'un contrat qu'on va passer avec la personne, un contrat d'objectif. (Entretien CII)

Pendant cette mesure, un **case manager** est nommé. C'est un des collaborateurs d'un des six dispositifs. Il sera garant du contrat d'objectif.

Voici une définition qui explique l'importance et l'utilité du case management :

Le case management est un processus spécifique permettant de gérer les questions complexes relevant de l'action sociale, de la santé et des assurances. Dans un processus systématique et coopératif, des prestations de qualité répondant aux besoins individuels sont fournies afin d'atteindre de manière efficace les objectifs et résultats convenus. Le case management requiert une coopération interprofessionnelle et institutionnelle. Il respecte l'autonomie des clients et évite de gaspiller les ressources dans les systèmes du client et des services de soutien. (Netzwerk Case Management Schweiz, 2016)

Selon notre interlocuteur de la CII, il a y une stratégie qui prend de l'envergure : «*En train de prendre une ampleur très très grande, surtout sur Sierre, ça marche fort, c'est la **mesure décroisement**, le décroisement c'est un coaching intensif d'une personne, par un binôme constitué d'un conseiller ORP et d'un assistant social du CMS*» (Entretien CII). Les collaborateurs travaillent ensemble avec des entretiens fréquents. Il y a de très bons résultats. Entre 50 à 60% des personnes se voient réinsérées dans le cadre d'une mesure de décroisement.

Au SAS, on nous dit que la CII est actionnée régulièrement lorsqu'il y a des problèmes psychiques. À l'ORP, le commentaire ci-dessous nous a été donné sur le décroisement :

*Après on a aussi une mesure qui s'appelle le **décloisonnement**. Ça c'est vraiment CMS et ORP, où là, vraiment, c'est pour des personnes qui ont vraiment des problèmes financiers, ou qui arrivent en fin de droit. Des situations assez complexes, mais c'est aussi avec des problématiques psychiques, mais disons que là, c'est pour éviter que les personnes se retrouvent en fin de chômage, donc en fin de droit, sans indemnité, sans travail et puis, ben, pour réagir le plus vite possible. (Entretien ORP)*

Nous sommes forcées de constater que le décloisonnement est un outil qui donne des résultats. Il est utilisé par nombre de nos interlocuteurs.

En définitive, il apparaît que la collaboration entre les réseaux de plusieurs structures est bénéfique. Le fait de nommer un case manager lors des assessements est vraiment essentiel pour mener à bien un projet de réinsertion, afin d'être proactif. Pour la CII, c'est le décloisonnement qui est au cœur de la réussite de la réinsertion, grâce à la collaboration du CMS et de l'ORP en coaching intensif.

▪ **Financement (Maude)**

Il nous a semblé important de nous pencher brièvement sur les aspects financiers du sujet, car, sans argent, il ne serait pas possible de mettre en place des outils. Avant de parler des différents groupes de financement, nous aimerions relever les deux logiques que nous avons détectées

– L'assistance par le biais de l'aide sociale :

Les personnes qui touchent l'aide sociale n'ont pas eu besoin de cotiser pour y avoir accès. Toute personne domiciliée en Suisse et ne pouvant couvrir les besoins vitaux par ses propres moyens a droit à l'aide sociale.

– L'assurance par le biais de l'AI et de l'AC :

Pour pouvoir bénéficier d'une rente AI, il faut au préalable avoir cotisé pendant au moins trois ans. Pour l'AC, il faut avoir cotisé au moins douze mois durant les deux années qui ont précédé l'inscription au chômage ou être libéré de cette obligation.

L'analyse des dix-huit entretiens fait ressortir trois grands groupes de financement, les assurances sociales, le Canton et les communes, ainsi que l'autofinancement :

1. Les assurances sociales :

Les assurances sociales qui ressortent de notre analyse sont : l'AI, l'AC, la LPP, l'assurance perte de gain ainsi que les prestations LAMal.

L'AI finance la quasi-totalité des organismes. Plus de détails sur l'AI et ses prestations sont décrites dans le précédent chapitre. Quand l'AI participe au financement, elle n'est pas seule. Elle finance beaucoup d'institutions et, généralement, il y a aussi des financements qui viennent d'ailleurs qui seront décrits plus bas.

Nous soulignons que le CCPP est financé par la LAMal. Il offre des prestations de soins. Les prestations sont facturées aux assurances-maladie. ¹Ce dernier n'a pas de budget alloué à la réinsertion professionnelle à proprement parler. Cependant, la personne interrogée pense qu'à l'avenir ça va pouvoir se faire. Un projet pilote de formation en job coaching est actuellement à l'étude. Il faudra alors réfléchir au financement. Ce projet est présenté plus en détail, en page 21.

¹ Depuis 2004, l'assurance-maladie au même titre que l'assurance-accident, a été transférée de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) à l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

Insertion Valais évoque le financement de la mesure «supported employment²» par le deuxième pilier, la perte de gain et une partie par l'AI. Il arrive aussi que l'assurance perte de gain mandate IPT avant que la personne soit au chômage.

2. Le Canton et les communes :

Pour les cantons et les communes, le financement est principalement effectué par l'intermédiaire de l'**aide sociale**. Ces fonds sont principalement utilisés pour financer les institutions. Le SSH nous explique que ce fond est financé pour le Valais à 30% par les communes et 70% par le canton.

3. L'autofinancement :

L'autofinancement concerne seulement cinq des organismes interrogés.

- Le GRAAP, dont une partie des charges d'exploitation est couverte par les produits de leur activité.
- La CII est financée par les dispositifs faisant partie de la CII de manière assez complexe. On entend par dispositifs les organismes qui mandatent la CII (AI, ORP, SAS, Addiction Valais, Suva, CIO) Pas un seul dispositif ne finance ça de la même manière.
- Le CIO est financé par ses mandants.
- Chez IPT, il y a des personnes qui sont hors tout système. Des montants arrivent donc de la Loro. Une campagne de dons générale pour toute la Fondation en faveur de ces personnes en particulier a aussi été mise en place. IPT doit donc bénéficier de soutien privé ou de la Loro pour le financement d'une partie de ces prestations.
- Le Monde d'Angèle est le fruit d'une initiative privée avec un apport de fonds propres de base de 30 000 francs. Le reste est financé par l'AI et l'aide sociale.

Il est important de préciser que l'autofinancement est limité par le fait que les institutions sont freinées dans leur action, car elles ne peuvent pas faire concurrence au premier marché du travail.

In fine, ce qu'il ressort de notre recherche, c'est que la majorité des organismes sont financés par l'AI, l'AC et l'aide sociale. Ce sont donc principalement les assurances sociales qui financent ce système. À relever que les personnes qui épuisent leurs droits aux prestations de l'AI et de l'AC qui sont des assurances vont devoir faire les démarches pour bénéficier de l'assistance sociale.

Nous pouvons facilement remarquer que si les institutions n'avaient pas les **prestations financières** de l'AI, elles viendraient certainement à disparaître. L'exemple du Monde d'Angèle démontre qu'il n'est pas facile de s'en sortir s'il n'y a pas un **soutien financier** des assurances sociales. À noter que c'est un très grand investissement personnel de lancer et faire pérenniser une entreprise sociale.

² Ce programme d'emploi assisté s'inspire d'un modèle qui a vu le jour aux États-Unis. Il a été conçu à l'intention de personnes éprouvant des difficultés d'apprentissage ou souffrant d'un handicap mental. Il a été démontré que les personnes en situation de handicap, même grave, peuvent réussir à intégrer le marché du travail lorsqu'elles bénéficient d'un soutien individuel et à longue échéance. Cette réussite ne concerne pas uniquement des types particuliers de handicap ; entre-temps, de nombreux projets d'emploi assisté ont démontré que toute personne en situation de handicap peut bénéficier de mesures d'intégration en milieu de travail. (PCM, 2010)

▪ Information employeur (Maude)

Cet indicateur nous permet de voir comment les employeurs sont informés sur les troubles psychiques qui touchent leurs employés/stagiaires. L'analyse des dix-huit entretiens a permis de faire ressortir les trois éléments importants suivants :

1. L'information des organismes vis-à-vis des employeurs prime.
2. L'adhésion de la personne concernée est importante.
3. Le soutien de l'AI et de l'action sociale est une ressource.

1. L'information des organismes vis-à-vis des employeurs prime :

IPT, par exemple, est en lien constant avec les employeurs. Ils ont également un **contact avec les anciens employeurs** pour savoir comment ça s'est passé sur le terrain. La plupart des personnes interrogées effectuent des **entretiens** réguliers avec les personnes présentant des troubles psychiques. Chez Addiction Valais, si on prend le cas des personnes qui ont un problème de dépendance, un **contrat** peut être passé entre la personne et l'employeur. L'AI, de son côté, organise **des petits déjeuners employeur**. Il s'agit d'une rencontre informative. Voici en lien les coordonnées de l'émission conseillée par Serge Rouvinez à ce sujet <http://canal9.ch/les-mesures-de-readaptation-lautre-visage-de-lai/>. Chaque année l'office cantonal AI du Valais organise deux remises des prix de la réadaptation professionnelle. Ce prix sensibilise le public sur la nécessité d'une intégration professionnelle et sociale des personnes en situation de handicap. Il amène un éclairage concret sur la responsabilité sociale du monde économique en matière de réadaptation. Un **Café métier** est organisé par le CIO pour mieux connaître les partenaires (employeurs). De plus, le **MSP** a un rôle important à jouer. Il sert de passerelle entre les personnes et les employeurs. Enfin, le **portail d'information** pour les employeurs www.compasso.ch que nous avons découvert lors de la réalisation de ce travail est aussi un outil très utile et très complet pour les employeurs qui désirent être informés sur l'aide à apporter aux collaborateurs qui sont atteints dans leur santé. (Inspiré de Compasso)

2. L'adhésion de la personne concernée est importante :

Monsieur Jean-Pierre Zbinden, directeur général du GRAAP, pense que d'informer les employeurs se définit avec la personne concernée. Cette idée rejoint tout à fait celle de Jacob Benarosch, psychologue clinicien et psychanalyste, qui relève lors de l'édition 2016 du Congrès du GRAAP que :

S'il est primordial pour un patient de connaître son diagnostic, afin qu'il puisse suivre un traitement adéquat (médicament, psychothérapie), les informations médicales qui le concernent sont confidentielles et relèvent de son intimité. «Dans le contexte professionnel, mais également social, les informations liées à la maladie ne sont pas pertinentes» appuie longuement le psychologue. En revanche, l'entreprise peut avoir besoin d'éléments sur les difficultés d'adaptation, relationnelles, de concentration, sur la fatigabilité, les ressources psychiques, afin de concevoir des aménagements de poste (rythme, temps partiel, etc.) et des solutions adaptées à la problématique. (Macchi, 2016)

3. Le soutien de l'AI et de l'action sociale est une ressource :

L'AI et de l'action sociale font le lien et informent les employeurs en cas de besoin.

Nous pouvons donc constater que les différentes structures sont à l'écoute des entreprises. Elles sont en étroite **collaboration avec les employeurs** et en cas de besoin les rendent attentifs aux difficultés liées aux symptômes dus à la maladie. **L'information** est importante aux yeux de ces professionnels. Cela permet parfois de gagner du temps. Toutefois, il est important de **respecter la volonté de la personne concernée**.

▪ Conclusion du CONTEXTE

Suite à l'analyse du contexte dans sa globalité, nous allons retenir l'essentiel. L'évolution et les mutations marquées du marché du travail actuel provoquent une sélection sévère à l'embauche, ainsi que la disparition de certains postes non qualifiés. La formation, des compétences reconnues sont des valeurs incontournables pour toutes les personnes en difficulté ou non. Enfin, nous sommes dans un contexte où il est important d'avoir un réseau de connaissances. Ce qui prime avec les employeurs, c'est l'information et la collaboration. La Confédération par les modifications des lois contribue à chercher les meilleures solutions à la réinsertion professionnelle des personnes. Nous observons en conséquence que ce sont les principales assurances sociales par l'AI et l'AC ainsi que le SAS et les communes qui sont les principaux financeurs du système de réinsertion. De manière assez marquée, c'est l'AI qui a le plus d'outils pour aider ces personnes. En ce qui concerne l'ORP, des mesures et des dispositifs de collaboration sont en place pour faciliter cette partie du travail. Du côté du SAS, par les Communes et donc les CMS, c'est le stage pratique et la collaboration avec les employeurs qui priment. (cf. page 22) Des dispositifs tels que la CII se mettent également en place pour pallier aux failles du système et aider dans les situations les plus complexes. La mesure d'allocation d'initiation au travail est présente dans les trois instances étatiques. Elle est régulièrement utilisée lors de situations avec problématiques psychiques. De ce fait, nous voyons que, par rapport à la question de départ, le marché du travail d'aujourd'hui influence la manière dont nous accompagnons les personnes dans une démarche de réinsertion professionnelle.

2.2.2. ACTEURS

▪ Acteurs de la réinsertion (Maude)

Nous avons demandé aux personnes que nous avons interrogées où elles se situaient par rapport à la réinsertion.

Dans un premier lieu, nous tenons à préciser que, selon les résultats des entretiens, les personnes accompagnées doivent être, elles-mêmes, actrices de la réinsertion pour que cela puisse fonctionner. D'ailleurs, Madame Delaloye d'IPT a très bien relevé lors de l'entretien que, dans la philosophie de la Fondation, les personnes qu'ils suivent doivent être, elles aussi, actrices de la réinsertion.

Comme expliqué en page 7, les acteurs sont tous les protagonistes qui participent à la réinsertion. (cf. Schéma réseau page 38) En analysant de près les institutions observées, nous avons décelé deux catégories : les acteurs directs et les acteurs indirects.

1. Les acteurs directs

Nous entendons par acteurs directs les institutions qui s'occupent de la réinsertion professionnelle. Elles travaillent activement pour la réinsertion : c'est leur but final. Nous avons ici à faire à une population qui a une capacité de travail, mais qui a besoin d'être accompagnée d'un professionnel. Cette personne peut être un MSP dans une démarche de réinsertion. Nous avons observé différents outils utilisés par ces acteurs directs (AI, IPT, OSEO, Le monde d'Angèle, Insertion Valais, CIO, ORP, Emera via le projet de soutien à l'emploi). Elles mettent en lien les personnes et les entreprises. Elles peuvent aussi orienter les personnes vers des places de stages et sont menées à permettre de développer des connaissances métier par le biais de mesures. (cf. pages 19 à 25)

2. Les acteurs indirects

Les acteurs que nous avons appelés indirects sont les organismes qui s'occupent en premier lieu de la réinsertion sociale de la personne avant de s'occuper de la réinsertion professionnelle à proprement dit. Ces organismes sont : L'AVEP, Chez Paou, le SSH, le SAS, l'Office du travail, le CCP, DOMUS, le GRAAP et Emera. Ils sont là pour soutenir une population qui n'est pas encore prête à être réinsérée sur le premier marché du travail. Ils peuvent apporter un soutien psychologique aux personnes. Une fois cette étape passée, nous pouvons parler de réinsertion professionnelle. Mais, dans un premier temps, c'est la reconstruction de l'être qui prime. Par conséquent, l'outil principalement utilisé par les institutions est de proposer des **programmes de développement personnel**, des **activités de type occupationnel** ou **sociothérapeutique**.

À relever que la CII, joue le rôle de coordinateur pour les organismes suivants : l'AI, le CMS, l'ORP, la SUVA, le CIO et Addiction Valais. Comme vu plus haut, ces six structures sont toutes concernées par la réinsertion professionnelle. Chaque structure fonctionne avec des répondants de la CII.

En analysant ce point, nous avons pu observer que toutes les institutions sont actrices d'une manière ou d'une autre. Cela dit, nous avons pu remarquer qu'elles le sont à des niveaux différents de la réinsertion (acteurs directs et acteurs indirects). De plus, les outils utilisés par les institutions varient en fonction de l'étape dans laquelle elles se trouvent. Nous pouvons souligner que pour la plupart des personnes interviewées, l'acteur principal de la **réinsertion professionnelle** reste l'AI. Il semble être le pilier de la réinsertion. Pour clore ce sujet, il nous semble important de préciser que le bénéficiaire doit être acteur de la réinsertion. Selon le cours dispensé par Madame Grau : *«Toute personne possède en elle-même les ressources nécessaires pour poursuivre ses propres objectifs»* (Grau, 2015).

▪ Ressources (Maude)

Quand nous avons évoqué le mot ressource aux personnes avec qui nous nous sommes entretenues, quatre personnes ne se sont pas exprimées, car elles n'étaient pas directement concernées, une personne a pensé aux **ressources financières** et treize ont pensé au côté **ressources humaines**.

Nous ne reviendrons pas ici en détail sur le point des ressources financières. Il est traité en pages 25 et 26. Nous nous intéresserons plus particulièrement sur les ressources humaines et institutionnelles qui suivent.

En premier lieu, comme relevé dans le précédent chapitre, nous trouvons important de ne pas oublier que la personne a en elle ses propres ressources qui vont lui permettre de trouver des solutions au problème qu'elle rencontre.

Au moment de nous parler de leurs **ressources**, certaines institutions pensaient aux **partenaires** qui pouvaient les aider dans leurs tâches, comme par exemple à IPT pour préparer les entretiens d'embauche. Pour d'autres, ce sont les nombreuses personnes qui gravitent autour du système de réinsertion. (cf. schéma réseau page 38)

Beaucoup ont relevé qu'elles pouvaient facilement collaborer avec **le réseau médical** (médecins traitants, psychologues, psychiatres, et autres). Nous avons d'ailleurs pu constater grâce à notre analyse que la relation avec le corps médical était plus aisée maintenant qu'il y a dix ans. En effet, le médecin a depuis quelques années une meilleure notion de la réalité du terrain.

L'expérience des autres en tant que ressource est également ressortie de plusieurs entretiens. Pour Madame Geneviève Tracanelli, coordinatrice à l'AVEP, l'entraide et l'**expérience des autres** sont essentielles.

Pour Madame Marie-France Roux du Monde d'Angèle l'**entraide** est beaucoup basée sur l'**écoute** : «*La personne qui a eu un long parcours et qui se sent écoutée et valorisée va forcément avoir plus de motivation à s'insérer puis prendre confiance en elle. Et plus tu prends confiance en toi, plus du peux te réinsérer*» (Entretien Le Monde d'Angèle). Les **stages** externes font aussi partie des ressources évoquées lors de cet entretien.

Pour l'OSEO et IPT, ce sont les **professionnels** qui sont en place, leur plus grande ressource. «*Le travail en équipe est essentiel. [...] Les dix conseillers ont des profils complètement différents et cette richesse-là, elle est essentielle. [...] Je dirais, c'est surtout la personnalité. [...] J'aime bien avoir une équipe, justement, qui est pluridisciplinaire qui a un autre regard [...] C'est leur personnalité, ce qu'ils amènent, et pas forcément la formation de base qui va faire que ça marche*» (Entretien IPT).

Pour le SSH, ce sont les **partenaires**. Ils pensent aussi à ce qu'ils pourraient faire à l'avenir : «*Ce qu'on pourrait faire, c'est mettre un suivi socioéducatif à domicile³, un peu spécialisé dans l'accompagnement au travail, si la situation se présentait*» (Entretien SSH)

La personne d'Emera qui s'occupe de la prestation de soutien à l'emploi dit que ce sont toutes les personnes qui vont graviter autour du participant. Les membres du **réseau** au sens large : famille, assistante sociale, psychiatre, psychologue, curateur et la famille qui sont des ressources pour les personnes. Cela est sans doute aussi le cas pour toutes les institutions.

Le maintien à domicile ou l'insertion dans les structures du premier marché du travail pour les personnes souffrant de handicap psychique ou mental sont toujours aléatoires. Ils dépendent des ressources personnelles d'abord mais aussi de la capacité de l'environnement (famille, voisinage, etc.) d'assumer les déficiences résultant du handicap afin de permettre à la personne de rester, malgré ses limites, intégrée au tissu social et économique. (Canton du valais, Service de l'action sociale, 2010, p. 7)

Enfin, pour le GRAAP, ce sont aussi les **subventions** et les **dons** qui sont une ressource.

De ce thème nous pouvons retenir que l'entraide, le personnel qui travaille dans les diverses institutions, le réseau et les stages en entreprises, sont autant d'éléments qui sont mis en avant par plusieurs institutions. Ce qu'il ressort également de ces dix-huit entretiens, c'est que ces organismes travaillent en synergie et que les ressources varient en fonction de la position qu'a l'institution en termes de réinsertion. L'apport financier est aussi une ressource importante pour faire tourner ce système.

▪ **Méthodes pédagogiques (Maude)**

Nous avons choisi cet indicateur pour nous permettre de découvrir quelles **méthodes pédagogiques** étaient connues et utilisées dans les différentes structures. Dans ce travail, l'expression «méthode pédagogique» est utilisée pour désigner précisément un certain type d'activités visant à permettre certains apprentissages ou à développer certaines capacités. (Inspiré de Meirieu) Les dix-huit différents entretiens menés nous ont permis de déterminer plusieurs catégories de méthodes pédagogiques telles que : par objectif, centrée sur la personne, le coaching centré solution, la pédagogie de la formation d'adultes, centrées sur le projet, les grilles d'évaluation et la VRS.

³ Il s'agit d'une mesure sociale, non traitée dans le présent document.

Par objectif :

Premièrement ce qui est généralement utilisé, c'est la notion d'**objectif**. Dix-sept sur dix-huit personnes interrogées utilisent différentes sortes de méthodes pédagogiques, mais fixent aussi des objectifs avec les personnes présentant des troubles psychiques. Pour Daniel Hameline, les objectifs permettent l'action :

Entrer dans la pédagogie par les objectifs, c'est d'abord accepter une vérité fondatrice : l'éducation, la formation ne peuvent se définir comme des phénomènes spontanés, et pas davantage comme des phénomènes mécaniques et aveugles. Les activités humaines, qu'elles soient menées par un individu, un groupe, une collectivité, relèvent de la catégorie de l'action-sur, et d'une action concertée, intentionnelle, le plus souvent méthodique, systématique et institutionnalisée. (Fournier, 2014, p. 2)

Centrée sur la personne :

Quatre structures sont plus directement centrées sur la personne. Leur manière de procéder se rapproche de la méthode de Carl Rogers. En effet, selon Carl Rogers, l'hypothèse centrale de cette approche peut être brièvement résumée comme ceci :

L'individu possède en lui-même des ressources considérables pour se comprendre, se percevoir différemment, changer ses attitudes fondamentales et son comportement vis-à-vis de lui-même. Mais seul un climat bien définissable, fait d'attitudes psychologiques facilitatrices, peut lui permettre d'accéder à ses ressources. (Rogers, 2016)

Effectivement, chaque individu a des ressources. Ensuite, c'est au professionnel d'offrir un climat propice et un cadre bien défini qui permettra à la personne de pouvoir accéder plus facilement à ses ressources.

Le coaching centré solution :

Le CIO utilise le coaching centré solution. Cette méthode se focalise sur les ressources plutôt que rechercher les causes du problème. Le but est de mettre en avant les capacités de la personne qui pourra ainsi se fixer des objectifs raisonnables et réalisables. Cela permettra à la personne d'activer ses propres compétences et chercher les meilleures solutions qu'elle peut trouver aux problèmes qu'elle rencontre. Cette approche se base sur l'auto-solution. (Inspiré de Blanchard, 2012)

Pédagogie de la formation d'adultes :

Un professionnel qui travaille à l'Office du travail de Sion utilise principalement la méthode pédagogique de formation d'adulte. Elle est démontrée par les expériences et par les stages. En effet, les participants ont déjà un vécu professionnel. Le principe est de suivre les participants qui effectuent une formation continue en valorisant leurs acquis.

Centré sur le projet :

Au GRAAP, la manière de fonctionner est centrée sur le projet et non sur la personne. Voici l'explication donnée par la personne interviewée : «*Dans les ateliers de façon globale, on utilise la notion du projet. On a comme base, comme principe, ce n'est pas la personne au centre, le projet au centre. Ça change légèrement, parce que, la personne, elle est autour avec les autres. Elle regarde le projet. Et ça, ça oblige aussi à se décentrer et puis à réfléchir*» (Entretien GRAAP).

Cette manière de fonctionner implique autant la personne accompagnée que le professionnel. Cela permet à la personne de s'investir activement dans la réalisation de son projet.

Le Processus de production du handicap (PPH) :

La Fondation Emera dans son projet de soutien à l'emploi utilise une grille d'évaluation qui découle du référentiel du PPH. *«Le PPH permet de façon équilibrée, pédagogique et pratique d'identifier les variables personnelles (systèmes organiques, aptitudes, identité socioculturelle), les variables environnementales sociales et physiques et les variables situationnelles selon les dimensions de la participation sociale. Le modèle montre que c'est la rencontre de la personne fonctionnellement différente avec son environnement de vie spécifique qui détermine la qualité de sa participation sociale»* (Fougeyrollas, 2005).

La Valorisation des rôles sociaux (VRS):

La VRS est également utilisée par la Fondation Emera : *«Le concept de la V.R.S. est l'aboutissement d'une démarche élaborée en Scandinavie au cours des années 60. Issu du «principe de normalisation » (Nirje), la V.R.S. est devenue une référence incontournable pour rendre compte des efforts à fournir en vue de l'intégration des «défavorisés» au sein de la collectivité. La théorisation et l'opérationnalisation du concept sont le fruit du travail de Wolf Wolfensberger dans les années 80»* (FOVAHM, Concept Institutionnel).

Cette méthode permet aux personnes présentant des troubles psychiques de vivre à des conditions et des rythmes de vie, semblables à ceux de la moyenne des personnes de leur âge.

Sans méthode :

L'ORP, l'AI et l'aide sociale sont des partenaires qui subventionnent les institutions. Elles ne se revendiquent pas d'une méthode pédagogique spécifique. Leur suivi des situations découle des processus et procédures définies dans chaque organisme. En ce qui concerne SSH, il oriente les personnes vers quelqu'un de spécialisé dans un domaine spécifique, il n'a donc pas de méthode pédagogique.

Après avoir analysé toutes les données en notre possession, nous avons remarqué que la notion de méthode pédagogique pouvait être utilisée de diverses façons. Celles qui ressortent de nos entretiens sont plus un certain type d'activité visant à permettre certains apprentissages ou à développer certaines capacités. Il y a une prolifération de méthodes et sans cesse de nouvelles arrivent sur le marché. Les organismes visités se trouvent à des étapes différentes de la réinsertion. Lors des divers entretiens menés, nous avons constaté que le but principal n'était pas forcément de réintégrer les personnes présentant des troubles psychiques sur le premier marché du travail. Il y a différentes étapes avant d'y arriver. Pour certaines institutions, la réinsertion sur le premier marché du travail passe au second plan. Par contre, il y a un point où la quasi-totalité se retrouve, c'est qu'ils posent des objectifs ou qu'un projet est formulé.

▪ Forme d'accompagnement (Maude)

Il y a différentes manières d'accompagner des personnes présentant des troubles psychiques. Nous avons voulu dans ce chapitre trouver les diverses formes d'accompagnement qui existent. Dans les institutions interrogées les formes d'accompagnement sont très semblables. Elles sont principalement basées sur le **coaching individuel**. Le mot adaptation ressort dans la quasi-totalité des entretiens ce qui en fait un thème central de la stratégie d'insertion.

Nous avons décelé trois orientations bien distinctes en ce qui concerne le coaching individuel. Ces dernières semblent viser tous les domaines qui touchent la personne :

1. Un coaching plus psychologique sera mis en place en tout premier lieu, avant même que l'on parle de réinsertion professionnelle. Un travail individuel sera fait avec la personne. Le but de ce coaching sera de redonner confiance à la personne et lui donner des outils afin qu'elle soit prête à passer à l'étape suivante.

2. Dans un deuxième temps, on parlera plutôt d'un coaching métier qui permettra à la personne d'acquérir des outils qui pourront lui servir dans l'exercice de son activité en atelier et lui permettra d'avoir des bases pour son futur travail.
3. Et pour finir un coaching d'accompagnement qui vise plus à aider la personne dans la recherche d'emploi et de la soutenir dans son travail.

Le professionnel qui fait du coaching dispose de plusieurs outils tels que :

- Le bilan qui permet de rencontrer les participants, fixer des objectifs et avoir un suivi régulier.
- Une réévaluation en continu afin d'adapter la prise en charge.
- L'**adaptation du poste de travail** de différentes manières.
- L'aménagement du poste ainsi que l'organisation du travail.
- Servir d'**intermédiaire entre la personne et l'employeur**.
- Proposer un **emploi intégré**.

Un outil qui peut également être valable est d'utiliser les compétences des uns pour servir aux autres et inversement. Travailler sur la confiance en soi et la confiance dans le groupe, ce sont des outils qui vont servir quand la personne va se trouver en situation professionnelle. À noter que sur les dix-huit personnes interrogées, un tiers relève l'importance de travailler avec tout le **réseau**. (cf. tableau réseau page 38)

En résumé, sur les dix-huit entretiens, pour dix-sept organismes, il ressort que les formes d'accompagnement sont le plus souvent centrées sur l'individu. Les méthodes sont adaptées à la personne et constamment réadaptées en fonction de la situation. Selon le CIO, ce qu'il manque surtout, c'est le temps. Suite à ces entretiens, nous pouvons confirmer que les professionnels font preuve de souplesse en permanence. Les acteurs s'adaptent autant aux personnes accompagnées qu'au monde professionnel.

▪ **Évolution outil (Gaëlle)**

Le premier constat des protagonistes est que l'évolution des outils est étroitement liée aux modifications des dispositifs légaux avec un basculement d'un secteur à l'autre. Ce qui provoque des changements continuels. La CII est aussi touchée par ses variations et implique qu'elle s'adapte en permanence. Pour notre interlocuteur de la CII, le fait de collaborer est un atout majeur et il est important de prendre un peu de recul sur ce qui ne fonctionne pas. L'augmentation des troubles psychiques est particulièrement marquée à l'AI, comme évoqué en page 1.

En 2008, c'est avec la 5^{ème} révision de l'AI qu'est revalorisée la réadaptation le plus rapidement possible dans le processus de détection et de réinsertion. Auparavant, la procédure ne prévoyait aucune action durant les six premiers mois, ce qui favorisait, l'isolement et la perte de confiance. C'est un véritable changement. Puis en 2010, intervient la 6^{ème} révision, axée sur les rentes. Elle s'emploie à réévaluer et établir des mesures de réadaptation pour les rentiers qui pourraient revenir sur le marché du travail. Selon le rapport de l'OCDE, ces changements sont bénéfiques. Par contre, en ce qui concerne les problématiques psychiques, cela est moins positif : *«Le processus de réforme a réduit sensiblement le nombre de demandes, mais n'a pu mettre un terme à l'augmentation du volume total des rentes d'invalidité accordées en raison d'une mauvaise santé mentale»* (OCDE, 2014, p. 18).

Avec les mutations du marché du travail et les adaptations incessantes des lois, certaines structures ont adopté de nouvelles stratégies pour y faire face. À l'OSEO, le participant a la possibilité de faire valider ses compétences par le biais de partenaires professionnels compétents afin d'obtenir un diplôme à l'issue de cette formation. Pour la CII, la nouveauté réside dans les évaluations de la capacité de travail.

En outre pour les deux structures que sont Emera et Domus, l'outil évolue plus en fonction de la personne et de sa problématique. Il privilégie ainsi l'individualisation de l'approche.

Il est apparu aussi que des outils pourraient être encore développés. Au Monde d'Angèle, l'idée de créer une démarche qui consisterait à employer l'écoute, l'humour et la valorisation serait une évolution. Au CCPP, un projet pilote, expliqué en page 21, va permettre plus de présence dans l'accompagnement. Selon le SSH, une plateforme à l'image de celle de la FOVAHM pourrait être une piste d'évolution. C'est une piste qui se tourne vers l'**emploi intégré** qui fait plus partie du travail secondaire qui est définie en page 5. Plusieurs personnes nous ont donné des exemples hors Canton et en France voisine. Cette stratégie semble bien fonctionner. La vraie évolution à Insertion Valais c'est : *«Maintenant y a vraiment l'ambition de dire même que vous avez une maladie psychique, que vous êtes encore en train de travailler, vous pouvez encore peut-être travailler, donc on essaie, ça, c'est le côté positif»* (Entretien Insertion Valais).

En résumé, l'évolution de l'outil est en lien direct avec les changements du monde professionnel et du contexte social. Elle se situe particulièrement en relation avec les cadres légaux qui s'adaptent constamment. L'augmentation des personnes présentant des troubles psychiques est notable. Cela a provoqué certains des changements relevés plus haut. Suite à ces modifications, la **détection précoce**, la **certification des compétences par des diplômes**, les **évaluations de la capacité de travail** et une **approche plus individualisée** sont des mesures qui ont été mises en place. Des idées innovantes citées plus haut pourraient être des pistes d'évolutions. **L'emploi intégré** est un chemin très probable de changement futur, car on constate qu'il y a de plus en plus de tentatives dans ce sens.

▪ **Évaluation (Maude)**

En préambule, il convient de rappeler que «Évaluer, c'est mesurer (...) l'écart qu'il y a entre le résultat prévu (ou attendu) formulé dans l'objectif opérationnel et le résultat obtenu (ou réalisé) par une personne ou un groupe lors d'une action. (...) Pour qu'il y ait évaluation, il faut donc au préalable recueillir des informations, c'est-à-dire mesurer, puis donner un sens aux informations recueillies.» «L'évaluation doit être conçue comme un outil d'analyse, de décision, mais aussi de motivation et de management et non pas, comme c'est encore trop souvent le cas, comme un outil de répression. Elle sert à communiquer les résultats de l'action à l'ensemble des partenaires.» (Fournier, 2014, p. 6)

Dans le cadre de nos recherches, nous avons pu constater qu'il y a deux grands groupes d'évaluations, les évaluations en relation avec l'AI et les autres qui ne sont pas concernées par les mesures AI.

1. Les évaluations en relation avec l'AI :

Certaines évaluations sont faites directement par l'AI et d'autres sont réalisées suite au mandat demandé par cette dernière. Différents types d'évaluations sont utilisées, dans le but de placer la personne à l'endroit le plus adapté. Des retours sont demandés par l'AI aux différentes institutions organisatrices de mesures. Les outils d'évaluations des organisateurs de mesures ont tous été au préalable validés par l'AI, afin de correspondre à ses critères. Nous entendons par organisateurs de mesures les diverses institutions suivantes : Chez Paou, OSEO, Domus, le Monde d'Angèle, Emera, le Graap et certainement d'autres.

Il existe trois évaluations demandées par l'AI :

- ECT **Évaluation de la capacité de travail**
- ECR **Évaluation de la capacité de réadaptation**
- ECP **Évaluation de la capacité professionnelle**

Nous allons prendre le cas de l'OSEO qui fournit un travail très complet en termes d'évaluations. Elle a ses propres grilles d'évaluation qui tiennent compte des points demandés par l'AI. Une grille reprend des éléments très factuels. Une autre grille est divisée en quatre. Elle est commune sur trois parties à l'ensemble des ateliers (compétences personnelles, compétences sociales et compétences professionnelles). Une quatrième partie qui évalue des compétences techniques très spécifiques est également utilisée dans l'administratif, la menuiserie ou dans la conciergerie. Ces grilles sont ensuite retransmises à l'AI avec le rapport. (Inspiré de Entretien OSEO)

Comme relevé plus haut, les évaluations sont principalement demandées par l'AI. Cela dit, l'AC et le SAS sont aussi mandataires de mesures qui sont exécutées par les organisateurs cités à la page précédente.

2. Les autres qui ne sont pas concernés par les mesures AI :

Les institutions citées dans le premier groupe peuvent également employer des personnes qui ne sont pas suivies par l'AI. Pour cette population, ils ont des méthodes d'évaluation destinées aux organismes mandataires de la mesure. Le but final est de les orienter vers l'AI ou de les réorienter vers le premier marché du travail. Il arrive par exemple pour le SSH de diriger les personnes vers l'AI.⁴

Pour IPT, des évaluations sont effectuées tout au long de la mesure. Madame Delaloye explique que la personne débute le processus de réinsertion par un bilan socioprofessionnel. Le bilan est un point charnière pour passer à la suite du processus qui est «les préparations à l'emploi». La personne va être évaluée pour savoir si elle peut aller vers un placement ou pas. Ces points sont vraiment importants. L'évaluation est là en permanence durant le processus de réinsertion.

À nouveau, nous pouvons remarquer que l'AI reste très concernée. Effectivement, c'est elle qui demande le plus d'évaluations. Elle mandate des entreprises pour vérifier la capacité pratique à travailler ou la capacité intellectuelle. La capacité de travail est testée, mais chaque entreprise à sa propre manière de procéder. Certaines institutions utilisent des grilles fournies par l'AI d'autres, les leurs, qui ont été au préalable validées par l'AI. Au final, la décision de poursuivre une mesure est prise par l'AI. Pour conclure, nous pouvons dire que l'évaluation est un outil très précieux en termes de réinsertion, car elle permet d'avoir une idée claire d'où la personne se situe dans le projet et d'agir en conséquence. Il y a une grande disparité, tant au niveau des moyens d'évaluation utilisés (il semble que les outils d'évaluation de l'AI servent souvent de référence finale, mais beaucoup d'institutions ont des outils d'évaluation internes, et un certain nombre d'entre elles n'ont pas finalisé de tels outils) que des usages qui en sont faits.

▪ Conclusion ACTEURS

Tout le monde est acteur. Cela dit, il y a des acteurs qui agissent à des niveaux différents de la réinsertion. De plus, les outils utilisés varient en fonction de la situation. Nous pouvons remarquer que l'AI, de près ou de loin est l'un des acteurs principaux de la réinsertion professionnelle.

⁴ Le SSH, par exemple, va effectuer une évaluation pour voir dans quel atelier la personne devra être dirigée. Ce n'est pas une évaluation très poussée au niveau de la réinsertion professionnelle. Comme ils n'ont pas vraiment d'outil, pas de grille d'évaluation très pointue, ils vont réorienter les personnes vers l'AI qui a un service de placement aussi afin qu'ils évaluent dans quel domaine la personne devra être orientée.

Nous soulignons que l'entraide, le personnel qui travaille dans les diverses institutions, le réseau et les stages en entreprises sont des éléments qui sont mis en exergue par plusieurs institutions. Nous pouvons également remarquer que les organismes compétents travaillent en synergie. À noter que l'apport financier demeure une ressource importante.

Il nous semble également important de relever qu'il existe beaucoup de méthodes pédagogiques et que régulièrement de nouvelles méthodes viennent compléter ce panel.

L'objectif principal n'est donc pas forcément que les personnes présentant des troubles psychiques réintègrent le premier marché du travail. Il y a sans doute plusieurs phases avant d'y parvenir. Pour certaines institutions, comme l'AVEP, c'est la réinsertion sociale qui passe avant. Les formes d'accompagnement sont constamment réadaptées en fonction des personnes. Nous pouvons également relever que les professionnels font preuve de souplesse en permanence et s'adaptent à chaque situation.

Enfin, l'évolution des outils est en lien direct avec les changements du monde professionnel. Elle se situe en relation avec les cadres légaux qui sont, eux aussi, régulièrement ajustés. Le nombre des personnes présentant des troubles psychiques est en constante augmentation. À relever que l'emploi intégré, abordé en page 34, est probablement un outil qui sera très utilisé dans le futur.

Pour finir, en termes d'évaluation, nous pouvons à nouveau remarquer que l'AI reste très concernée. L'AI réalise le plus de demandes. Force est de constater que l'évaluation est un outil très précieux en termes de réinsertion. L'évaluation fait partie du processus d'orientation et permet la mise en place des mesures d'accompagnement adaptées. Pour clore ce chapitre, nous resterons sur un mot du CIO : *«Ce qu'il manque surtout, c'est le temps»* (Entretien CIO).

2.2.3. PERSONNE

▪ Réseau (Gaëlle)

Nous avons abordé le réseau de la réinsertion professionnelle des personnes présentant des troubles psychiques avec chacune des dix-huit personnes rencontrées. Pour une majorité d'entre elles, la personne est au centre du réseau. Par contre pour le GRAAP et Chez Paou, la personne fait partie de ce réseau et c'est le projet qui est au centre.

Ce réseau est d'une intrication extraordinaire. Avec les informations récoltées, nous allons esquisser son fonctionnement par un schéma (cf. page 38). Il y a trois acteurs principaux qui sont les assurances sociales avec l'AI, l'AC et l'aide sociale par le SAS. Ils ont un rôle d'informateur sur les mesures de réinsertion existantes. Ils orientent les personnes dans ce processus. Ils mandatent également les organisateurs de mesures comme Chez Paou, OSEO, Domus, GRAAP, Emera, Le monde d'Angèle, Boutique Créature, La Petite Entreprise, CEPEQ, Caritas, La Thune et certainement d'autres, pour effectuer des évaluations de compétences ou de besoins.

Au total, il est souvent relevé que, dans ce réseau, la collaboration avec le réseau médical est un atout. Par exemple lors de l'entretien avec le SSH, il est relevé l'importance de construire le réseau avec la personne en lui demandant de faire les démarches ensemble. Le contact avec le médecin est primordial. Pour une demande AI, un rapport médical est obligatoire. De plus, la possibilité de connaître les limitations et les compétences du point de vue du médecin est primordiale. Cela prend un peu plus de temps, mais *«Chaque étape de gagnée, est une étape de gagnée»* (Entretien SSH).

Pour IPT, il est important d'avoir une vision d'ensemble du réseau de la personne en collaborant avec les médecins et les anciens employeurs (pour savoir comment ça se

passait sur le terrain) pour pouvoir construire la suite. *«Il y a des personnes qui se perçoivent très mal parce qu'elles sont peut-être dans une période de leur vie qui est difficile alors que les retours professionnels ou autres sont très positifs, donc c'est aussi toujours important de pouvoir avoir [...] la vision de la personne, avec la vision extérieure»* (Entretien IPT). Il est constaté que les personnes qui sont orientées au CIO peuvent avoir un avis complémentaire. Les conseillers ont plus une position de consultant.

Il peut être proposé à la personne de bénéficier de mesures de curatelle adaptées. À noter que le réseau personnel (la famille, le curateur, l'employeur, etc.) est très important. Fréquemment, il détient des solutions.

La collaboration est indispensable comme l'explique Le Boterf :

Les réseaux sont à la mode, mais la mode suffit-elle à les expliquer ? [...]. Les véritables raisons des réseaux sont ailleurs dans une nécessaire mobilisation de l'intelligence collective face à des situations complexes à gérer dans la recherche de la cohérence et de la convergence des contributions des acteurs dans des structures décentralisées ; dans l'émergence d'une culture de l'interactivité ; dans le fait, tout simplement, qu'il devient impossible d'agir avec compétence en restant isolé et sans coopérer avec d'autres. Les technologies modernes de communication font le reste elles accélèrent ou rendent possible les interactions rendues nécessaires. Elles offrent des opportunités. Les réseaux de professionnels trouvent leur origine dans de profondes évolutions de l'économie et de la société. (Le Boterf, 2013, p. 9)

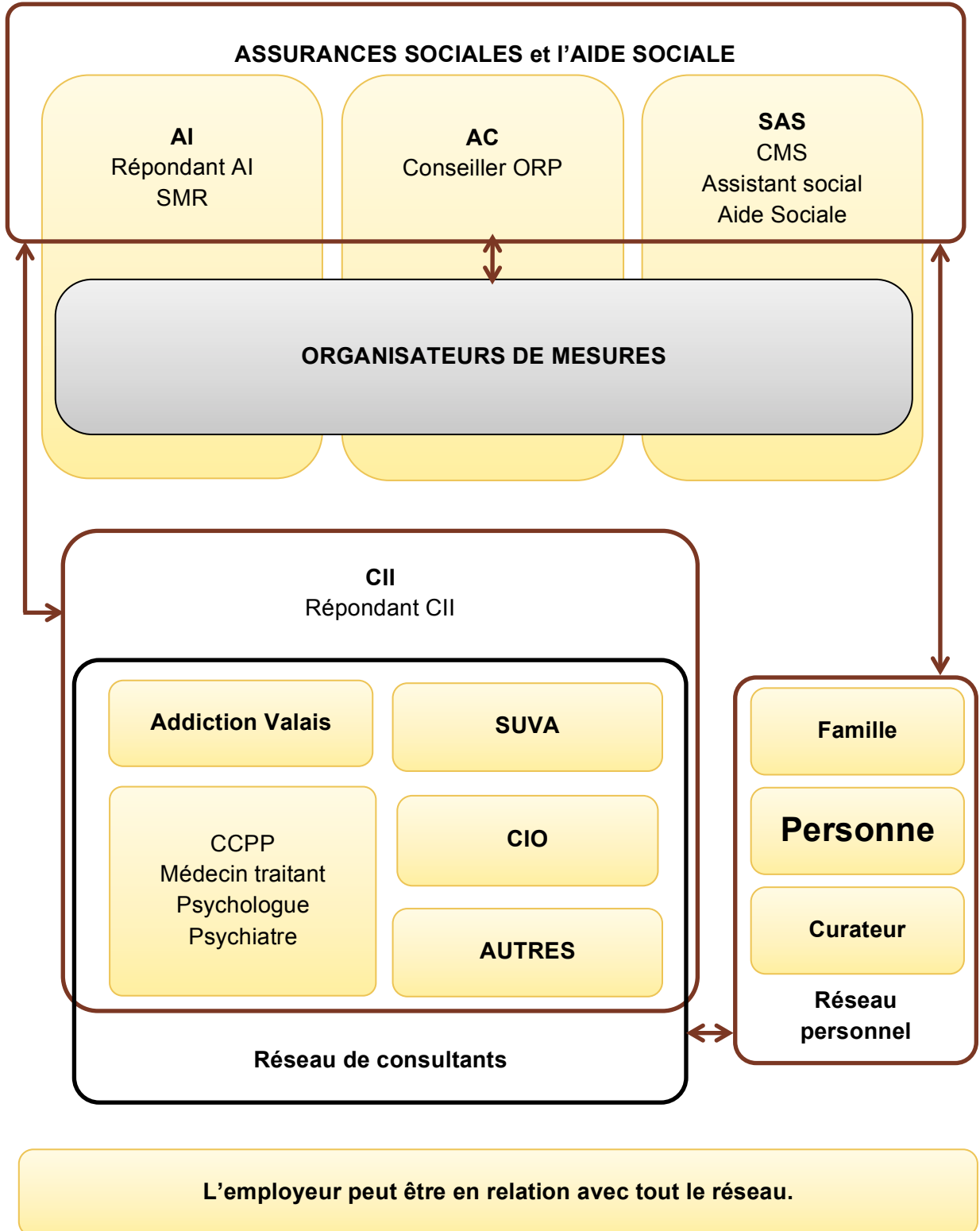
Un élément important du réseau est la CII qui aide à coordonner les six structures qui sont l'AI, l'AC, le CIO, Addiction Valais, la SUVA et le SAS via les CMS. Cela permet d'éviter l'effet tourniquet entre les acteurs pour permettre ainsi une meilleure prise en charge. Il est remarqué par notre interlocuteur de la CII qu'il n'existe pas d'organisme spécifique pour les personnes présentant des troubles psychiques. Ceci peut engendrer un va-et-vient entre les organismes. Cette situation est confirmée dans le rapport de l'OCDE, «La santé mentale et emploi» :

Cette évolution a suscité des inquiétudes concernant les passages d'un système de prestations à un autre, en particulier chez les personnes ayant des besoins mal définis ou complexes – parmi lesquels se trouvent probablement de nombreux assurés souffrant d'un trouble mental. Le problème qui peut se présenter est que ces individus sont renvoyés d'un système à l'autre (ce que l'on appelle également l'«effet tourniquet») : aucun système de prestations n'assume la pleine responsabilité de ces personnes, qui de ce fait n'obtiennent jamais le soutien dont elles ont besoin. (OCDE, 2014, p. 112)

Nous pouvons déduire que le réseau de la réinsertion est passablement difficile à comprendre pour une personne non initiée. Il est aisé de constater que pour une personne présentant des troubles psychiques la compréhension de ce système peut être compliquée et peut créer un stress supplémentaire. Dans les grandes lignes, ce sont les assurances sociales et le service de l'action sociale puis les organisateurs de mesures qui sont au cœur de cette organisation. Au moment où il y a des situations complexes, la CII peut intervenir. Le réseau varie en fonction de la personne et de ses besoins. La collaboration des réseaux est importante pour avoir une bonne vision d'ensemble du problème et d'agir efficacement.

Dans le tableau ci-après, les flèches imagent la collaboration des structures entre elles.

Esquisse du réseau de la réinsertion des personnes présentant des troubles psychiques en Valais 2016



▪ Troubles psychiques (Gaëlle)

Nous avons abordé les notions, en pages 8 et 9, des troubles psychiques. Assurément, les troubles psychiques peuvent engendrer des limitations au travail. Cependant, l'activité professionnelle est possible. Nous allons aborder d'abord les causes de ces maladies.

Deux de nos interlocuteurs ont parlé de l'importance de distinguer les troubles psychiques des comportements individuels et d'éducation. En complément, selon l'OFAS : *«Cela montre que ce qui passe pour «difficile» dans le monde du travail, ce ne sont pas d'abord les problèmes psychiques aisément définissables et tenant à la personne, mais des comportements de tous les jours, comme le refus de reconnaître ses erreurs et les sautes d'humeur, qui ne sont le plus souvent pas associés à des troubles psychiques, mais font presque toujours souffrir les collègues»* (Office fédéral des assurances sociales (OFAS), 2010, p. XXVI). À l'office du travail de Sion, la différenciation entre problème psychologique et comportement individuel se fait grâce à des items :

Je réunis quatre personnes qui ont le même profil autour d'une table, sur une matinée. Puis, j'ai mes items. Ça veut dire que je peux les mettre en situation, théoriquement, pour voir quelle est leur réaction face à une situation professionnelle. Là, on peut se rendre compte s'il y a un effet maléfique ou pas. (Entretien Office du travail)

D'un autre côté, à Insertion Valais, on nous dit que les causes de ces troubles peuvent apparaître à la suite d'une prise de cannabis. Les premières crises de schizophrénie interviennent plus précocement qu'auparavant. L'hypothèse est que les produits psychotropes favorisent leurs apparitions. Dans le texte ci-dessous, cette supposition est malgré tout nuancée :

Plusieurs travaux observent notamment une association entre la schizophrénie et une consommation précoce de cannabis. On retrouve statistiquement plus souvent des troubles de ce type chez les personnes ayant une consommation importante de cannabis au début de l'adolescence. Pourtant, cette association n'implique pas un lien de causalité, les deux phénomènes pouvant être, par exemple, dus à des causes communes. En l'état actuel des connaissances, rien ne permet d'établir un lien de causalité direct entre l'usage de cannabis et l'apparition ultérieure de la schizophrénie. (Institut de Santé Globale de l'Université de Genève, 2016)

Un autre point de vue sur les causes est évoqué dans le rapport de l'Obsan «La santé psychique en Suisse» : *«Des conditions de travail défavorables peuvent entraîner démotivation, insatisfaction, stress, et pression psychique, pour finalement se traduire par des troubles psychiques»* (Schuler & Burla, 2012, p. 58). En outre, selon nos interlocuteurs, il apparaît clairement qu'à l'AI, au CCPP et à Insertion Valais, les jeunes présentant des troubles psychiques sont en augmentation. Le rapport de l'OCDE : « Santé mentale et emploi » le confirme à plusieurs reprises :

Compte tenu de la prévalence élevée des troubles psychiques chez les jeunes peu qualifiés en Suisse la détérioration du marché du travail risque de frapper ce groupe particulièrement sévèrement». (OCDE, 2014, p. 176) [...] Autrement dit, les valeurs évoluent, de même que la pratique médicale, avec pour conséquence une augmentation des troubles de l'attention diagnostiqués et autres maladies «à la mode», et donc une hausse rapide du nombre de demandes de rente d'invalidité chez les jeunes. (OCDE, 2014, p. 180)

C'est dans ce même rapport que nous avons trouvé des propositions d'outils adaptés :

Enfin, les nouveaux moyens de détection et d'intervention précoces n'ont pas d'incidence sur les jeunes qui ne sont pas encore entrés sur le marché du travail normal. Pour ce groupe, d'autres dispositifs et d'autres outils devront être mis en place, les établissements scolaires et les services d'aide à l'entrée dans la vie active assumant alors le rôle des employeurs et des caisses d'assurance maladie. (OCDE, 2014, p. 19)

Actuellement, ce sont le semestre de motivation et les formations qui soutiennent principalement les jeunes.

Certes, les troubles psychiques peuvent engendrer des limitations au niveau de l'activité professionnelle. Elles sont dues aux effets secondaires des médicaments ou selon la nature de ces troubles, à une certaine lenteur cognitive, ou des maladroites sociales. (Apathies ou surréactions aux regards et aux remarques). Ces propos sont en adéquation avec le rapport de l'Obsan «La santé psychique en Suisse» :

Les troubles psychiques ont un effet limitatif sur les fonctions humaines au niveau existentiel et comportemental. Ils peuvent se manifester par des limitations émotionnelles, cognitives, comportementales, physiques, ou par une forme d'inaptitude aux relations personnelles. (Schuler & Burla, 2012, p. 7).

Les troubles psychiques ne sont pas toujours incompatibles avec une activité professionnelle. La communication permet d'identifier et de reconnaître les difficultés ainsi que de pouvoir en parler. Dans le même ordre d'idée, ce travail de connaissance et de reconnaissance permettra une meilleure acceptation des pathologies.

Les personnes que nous avons vues en entretien se sont exprimées sur les outils spécifiques utilisés pour les différents troubles psychiques. Plusieurs d'entre elles ont cité l'approche individualisée. La valorisation, les mesures de réinsertion, les stages, les évaluations de la capacité de travail, la socialisation avec la reprise d'un rythme de travail et la remise en confiance sont autant d'éléments qui ont été abordés lors de ces entretiens. Ils sont tous expliqués dans des chapitres spécifiques.

À l'OSEO, Monsieur Blanchet narre une réinsertion qui s'est bien déroulée :

Un exemple concret : on a une personne qui est passée par l'atelier administratif, c'est quelqu'un qui avait vraiment des fluctuations. [...] Gentiment, il a consolidé sa présence, il a retrouvé un peu un rythme, certainement qu'il a trouvé une manière de gérer les médications, un bon psy. Eh ben, il est resté pratiquement une année. On a trouvé un stage longue durée maintenant. On assure le coaching à la place de stage et il va certainement pouvoir rester engagé où il est. C'est quelqu'un qui est super efficace. Et puis, voilà, il va bien, ça marche quoi. (Entretien OSEO)

Le secteur du SAS relève qu'il est touché par cette problématique, mais qu'il n'a pas d'étude particulière sur le thème et que la prévalence de ces troubles augmente. Ils vont donc avoir prochainement une journée de formation sur cette thématique pour acquérir de meilleurs réflexes. De même, la personne rencontrée à l'ORP a relevé le fait que les conseillers devraient être formés sur les maladies psychiques pour leur permettre une meilleure approche de cette clientèle.

Pour conclure, nous nous sommes aperçues que pour les professionnels accompagnant les personnes présentant des troubles psychiques, il est important d'avoir un avis médical. Il est difficile sans formation de distinguer une problématique psychique de celle d'un comportement individuel ou d'éducation. Les maladies psychiques sont très différentes les unes des autres. Elles nécessitent une approche individualisée. Il est néanmoins noté que

les problématiques psychiques engendrent certaines conséquences liées au travail. Nous notons qu'une meilleure formation du personnel est envisagée au SAS et à l'ORP. L'augmentation des troubles psychiques est plus marquée chez les jeunes et cela devient une réelle problématique, car il y a pour l'instant peu de mesures. Dans le rapport de l'OCDE, des établissements scolaires et des services d'aide à entrer dans la vie active sont préconisés pour les jeunes qui ne sont pas encore entrés dans le marché du travail.

- **Stigmatisation (Gaëlle)**

La stigmatisation selon Goffman : *«Un stigmaté représente donc en fait un certain type de relation entre l'attribut et le stéréotype [...] ne serait-ce que parce qu'il existe des attributs importants qui, presque partout dans notre société, portent le discrédit»* (Goffman, 1975, p. 14).

La stigmatisation a été abordée sur plusieurs niveaux lors des entretiens. Elle peut se partager en plusieurs groupes d'idées. Pour ce qui concerne ce travail de mémoire, nous avons mis l'accent sur les outils pour lutter contre cette stigmatisation. *«Moins vous avez de contacts concrets avec les personnes, plus c'est facile de stigmatiser»* (Entretien GRAAP).

Plusieurs professionnels disent qu'il faut rester vigilant pour ne pas avoir de préjugés ou d'idées reçues. Cela pourrait engendrer que les malades soient mal orientés. *«C'est certainement souvent des idées reçues et comment dire, des représentations qu'on a, qui parfois certainement font [...], qu'on fait fausse route, peut-être, qu'on n'oriente pas bien»* (Entretien CCPP).

La stigmatisation peut aussi avoir une origine chez la personne elle-même. Elles ne sont pas déqualifiées par leurs troubles, mais par la production personnelle de stigmaté par exemple : je suis nul, je ne vauds rien, personne ne veut de moi... Ces pensées peuvent également venir du fait que les personnes sont stigmatisées. De cette façon, elles perdent la confiance en elles et, par ce biais, renforcent l'idée de l'échec.

Sans entrer dans les détails, mais pour bien marquer la force des stigmatés, nous avons relevé quelques citations assez fortes sur la peur des troubles psychiques : *«N'ayez pas peur de schizophrénie, ça ne veut pas forcément dire qu'il va tuer tout le monde»* (Entretien Insertion Valais). *«Avec, peut-être, le stigmaté social qui est plus fort, plus fort que d'autres et qui fait peur»* (Entretien Insertion Valais). *«On est dans une période de restigmatisation [...] parce que les crimes qui ont eu lieu [...], au niveau de personnes avec des troubles psychiques, et puis Marie [...] des crimes de ce type-là, tout à coup, crée le lien, folie dangerosité»* (Entretien GRAAP)

Le SAS pense que les personnes présentant des troubles psychiques font peur aux employeurs et qu'ils doivent être **accompagnés** par des professionnels. L'AI et la CII parlent qu'il faut donner des informations sur les problématiques et rassurer **les employeurs**. Du côté du CCPP, notre interlocuteur dit qu'il y a encore un gros **travail d'information** à faire auprès des employeurs et du monde économique, car les personnes présentant des troubles psychiques sont très vite considérées comme fragiles et incapables.

Dans le rapport de l'OFAS, une proposition d'outil de déstigmatisation est faite :

C'est pourquoi les acteurs concernés – l'assurance-invalidité, les employeurs, les syndicats, les assurances privées, les établissements de réadaptation, le corps médical, les tribunaux des assurances sociales et le monde politique – devraient lancer un large débat public, non stigmatisant, sur ce phénomène et sur l'attitude à adopter face aux problèmes psychiques dans la sphère professionnelle (Office fédéral des assurances sociales (OFAS), 2010, p. XXXV)

Dans les citations suivantes, il est relevé que les institutions peuvent contribuer à cette stigmatisation. Le fait d'être dans un processus de réinsertion via l'AI, l'AC, le SAS, c'est déjà une forme de stigmatisation en soi. Il existe une manœuvre à l'OSEO, qui consiste à **disparaître derrière d'autres noms** comme Gastro Valais. «*Après c'est un peu comme bienvenue chez les ch'tis hein ! On pleure quand on arrive et puis on pleure quand on doit repartir souvent ici*» (Entretien OSEO). À la fondation Chez Paou, leur atelier s'appelle «16art ». De même que chez IPT, on parle d'éviter l'étiquette, «Je suis chez IPT» qui peut être mal interprété. «*Tout le monde étiquette à tout moment* » (Entretien GRAAP).

La Fondation Domus développe des outils qui permettent d'enrayer la stigmatisation. Elle a mis notamment en place un **concept agrosociotouristique** qui a pour but de mêler différentes activités ouvertes sur la population et de permettre aux gens de mieux connaître la maladie et d'en avoir moins peur. Au GRAAP, un **journal** est édité et un **congrès** est organisé chaque année. Le restaurant «Au Grain de sel» participe également à cette déstigmatisation par le contact régulier avec la clientèle.

Au cours de trois entretiens, il a été relevé que l'une des difficultés dans les troubles psychiques, c'est qu'ils ne se voient pas. Un handicap physique par exemple est plus flagrant et de ce fait stigmatisant. Il peut y avoir des personnes qui ne sont pas physiquement stigmatisées, mais qui n'ont pas pour autant nécessairement plus de compétences. Le stigmate n'est pas toujours le reflet des compétences réelles de la personne.

Nous pouvons déduire qu'il y a plusieurs aspects dans la stigmatisation : les préjugés, l'institutionnalisation et la peur. Pour combattre ces travers, il est important de donner de l'information ou d'user de fins stratégies en camouflant l'image stigmatisante des institutions. De plus, l'information donnée aux employeurs est favorable à une bonne association. Les **activités en milieu ordinaire** favorisent la déstigmatisation.

▪ Conclusion PERSONNE

Lorsque nous nous sommes rendues sur le terrain pour nos entretiens, nous sommes parties à la découverte du réseau de la réinsertion professionnelle de la personne. Ces investigations nous ont aidées à mieux le comprendre. Le schéma du réseau (cf. page 38) est le résultat de ces recherches. Nous pouvons constater que les trois organes qui sont l'AI, l'ORP et le SAS financent et pilotent le processus de la réinsertion. Un certain va-et-vient entre ces structures est remarqué en ce qui concerne les cas complexes tels que les personnes présentant des troubles psychiques. La CII intervient dans ce système pour essayer d'enrayer ce phénomène, afin d'accompagner les personnes de manière adéquate en coordonnant ces acteurs. La personne et sa famille sont des outils précieux dans ce réseau. Ce sont eux qui souvent connaissent le mieux la situation. Nous avons relevé deux approches à propos de l'accompagnement de la personne et le réseau. D'un côté, c'est le projet qui est au centre et de l'autre c'est la personne qui est au cœur de son projet.

La collaboration avec le domaine médical est importante pour pouvoir comprendre la problématique. À noter que des formations plus approfondies sont envisagées au SAS et à l'ORP. Chaque personne et chaque maladie psychique sont différentes, il est donc primordial d'individualiser l'approche. Les personnes présentant des troubles psychiques sont souvent sujettes à des répercussions liées à leur maladie et à la prise de médicaments qu'il faut prendre en compte. Les personnes sont également régulièrement soumises à des formes de stigmatisation. Pour tenter une déstigmatisation, il existe différents outils. Pour certains, c'est en se dissimulant derrière d'autres appellations que le nom de l'institution. Également, il est important d'avoir une bonne collaboration et le partage d'information avec les employeurs. Ce sont également les activités en milieu ordinaire qui facilitent la réinsertion, comme le concept agrosociotouristique de Domus, l'édition de la revue Diagonales et l'organisation du congrès du GRAAP à Lausanne.

3. CONCLUSION

3.1. RÉSUMÉ ET SYNTHÈSE DE LA RECHERCHE

Nous avons tenu dans ce chapitre à répondre à la question de départ en faisant un listing de tous les outils connus et employés qui se sont révélés lors de notre travail. Nous nous sommes donc intéressées aux outils employés par les différents organismes que nous avons rencontrés pour notre recherche. Une multitude d'outils ressort. Nous les avons mis en caractère gras lors de l'analyse de chaque indicateur. Cela nous a permis de les regrouper en quatre catégories : Les outils beaucoup utilisés, les efficaces, les spécifiques et enfin les nouveaux.

- **Les outils beaucoup utilisés**

- Les mesures

Dans le système suisse, la réinsertion professionnelle est notamment organisée par un système assurantiel et d'assistance sociale. C'est dans ces cadres que sont organisées les différentes mesures. Lors de l'élaboration du schéma (cf. page 38) et des entretiens, nous avons constaté que le système est déjà compliqué pour les professionnels de la branche. Le passage d'une mesure à une autre ou d'une structure à une autre n'est pas toujours limpide. Nous constatons que, pour un bénéficiaire, il n'est pas toujours évident de s'y retrouver.

Les mesures de l'AI favorisant la réinsertion des personnes présentant des troubles psychiques citées en page 19 et expliquées dans les pages suivantes, sont découpées en diverses étapes. Ce processus diffère peu pour l'ensemble des bénéficiaires de l'AI. Cependant, les mesures durent souvent plus longtemps, quand il s'agit des problématiques psychiques. L'**intervention précoce** est efficace pour éviter la désinsertion professionnelle. L'**aménagement de poste de travail** fait partie de cette intervention expliquée en page 19. Il est aussi fortement conseillé par le docteur Macchi qui a donné une conférence au Congrès du GRAAP en mai dernier. Il met en évidence l'adéquation entre le besoin d'adapter le poste et les symptômes engendrés par la maladie. Les **mesures de réinsertion**, avec ses diverses étapes, sont privilégiées pour les cas psychiques. En individualisant le processus, cela permet d'avancer au rythme de la personne. Différentes autres mesures AI sont possibles, c'est l'évaluation des compétences qui permettra de définir le choix de chacune d'entre elles.

Les mesures de l'AC citées en pages 21 et 22 sont toutes utilisables. Il s'avère que ce sont les **allocations d'initiation au travail** qui sont les principalement employées. Elles facilitent un retour progressif sur le marché. Elles sont un atout pour tous les protagonistes. Le **semestre de motivation** est privilégié en ce qui concerne les jeunes qui présentent des difficultés d'ordre psychologique. Concernant les augmentations des troubles psychiques chez les jeunes abordés en page 39, d'autres outils devraient être mis en place pour les aider. Actuellement, les structures ne sont pas réellement outillées pour les accompagner correctement.

Les mesures de l'aide sociale employées sont surtout les **stages pratiques** et les **allocations d'initiation au travail**. Un effort va être fait sur la fonction du stage pratique qui reste encore floue. La frontière entre les aspects de compétences professionnelles et sociales va à l'avenir être mieux définie. Cela devrait faciliter l'objectif du stage. Toutefois, le stage pratique permet d'évaluer, d'identifier les compétences et les difficultés des personnes. Les **allocations d'initiation au travail** sont souvent utilisées par les trois organes étatiques. Comme relevée dans le paragraphe précédent, c'est une mesure intéressante pour tous.

- La collaboration

Le **réseau** est un outil important. Il permet une synergie entre tous les acteurs d'un projet de réinsertion. Son organisation est complexe et demande une bonne coordination. Sa représentation en page 38 est parlante. Les organisateurs de mesures font partie de ce système. Ils sont des maillons importants. De par ses compétences décrites en page 7, le MSP est un élément fondamental pour le bon déroulement du travail d'exécution de ces mesures. Ce système peut être incompréhensible et anxiogène. Il est donc essentiel de guider les personnes en difficultés dans ce parcours.

La **collaboration interinstitutionnelle** a pour fonction de faciliter la collaboration des organismes représentés dans le schéma du réseau. Les mesures relatives sont approfondies en pages 24 et 25. Le **décloisonnement** est l'outil le plus efficace en ce qui concerne les problématiques psychiques. L'accompagnement de la personne de manière proactive porte ces fruits.

La **collaboration entre les professionnels** permet d'avoir une vision pluridisciplinaire. Elle est facilitée par les technologies modernes. De ce fait, elle amène un atout qui facilite la réinsertion. Il est fondamental de respecter le devoir de discrétion et d'être en accord avec la personne concernée. Les liens constants entre les professionnels sont essentiels pour effectuer un travail de réinsertion de qualité.

La **collaboration avec les employeurs** est considérée comme indispensable. L'AI et le CIO organisent des rencontres employeurs qui ont des échos positifs. Sur le terrain, les patrons ont besoin que l'on communique et que l'on donne les informations sur les compétences et les problématiques pour que tout se passe bien. Ces rencontres régulières sont donc à favoriser.

La **collaboration avec le réseau médical** s'est clairement améliorée ces dix dernières années. Il est essentiel de connaître l'avis médical dans une démarche de retour au travail. Cela permet de connaître les limitations engendrées par la maladie. Cela se fait toujours en accord avec le patient. Le projet pilote qui met en collaboration le CCPP et l'AI, expliqué en page 21, va dans ce sens.

Le **réseau personnel** est à prendre en considération. Le conjoint, les enfants, les parents ou d'autres membres proches de la personne peuvent être invités lors des diverses rencontres. Ces individus connaissent en général très bien la personne et peuvent détenir des informations précieuses et déterminantes pour la suite du projet.

- Les méthodes

Pour la plupart des organismes, le **coaching individualisé** dans la prise en charge est un élément principal. En ce qui concerne les troubles psychiques, cette méthode va permettre d'adapter l'accompagnement à chaque personne en fonction de ses besoins spécifiques. Une deuxième méthode fréquemment utilisée est le fait de fixer des **objectifs**. Elle a pour avantage de guider et motiver la personne à atteindre ses objectifs tout en donnant du sens à ce qu'elle fait et en lui permettant d'être autonome.

La **valorisation** est un outil très utilisé pour accompagner les personnes présentant des troubles psychiques. Pour certaines structures, elle fait même partie intégrante du concept institutionnel mis en place. Les bénéfices de ce concept ne sont plus à prouver.

Tout au long de son parcours de réinsertion, une personne pourra compter sur de nombreuses **évaluations**. En effet, ces évaluations permettront aux professionnels de voir où la personne se situe et d'adapter les outils qu'elles utilisent en conséquence. Les évaluations sont des outils indispensables pour la prise en charge des individus.

Enfin, **le bilan** permet de faire l'état d'une situation. Cette étape paraît essentielle dans le domaine de la réinsertion. Comme relevé plus haut, la maladie psychique évolue. Il paraît évident d'établir des bilans régulièrement afin de faire le point sur une situation en mutation permanente.

- Le financement

Pour terminer, le **financement** est un moyen non négligeable pour la mise en place des mesures de l'AI, de l'AC, ainsi que celles de l'aide sociale. Ces investissements peuvent également venir d'ailleurs comme des communes et de l'autofinancement. Nous constatons que, sans ces financements, il serait impossible de mener à bien les démarches et que tout serait plus difficile.

- **Les outils efficaces**

Le stage est de loin l'outil le plus répandu. Les principaux acteurs de la réinsertion l'utilisent et les résultats sont bons. Le fait d'être confronté à la réalité du marché est très révélateur et valorisant. Les personnes présentant des troubles psychiques ont des compétences et peuvent être productives. La manière dont le stage est mis en place et que la personne est accompagnée joue un rôle indéniable dans la réussite. Le suivi des personnes doit être régulier et jalonné de bilans. Quand une personne de référence est désignée pour suivre le participant sur le long terme, cela amène de bons résultats. Le travail en milieu ordinaire favorise fortement l'inclusion.

Les informations reçues concernant les exigences du marché du travail nous ont permis de mettre en exergue que les formations répondent en partie au problème. Trois pôles constituent la **formation** :

La **formation de la personne** présentant des troubles psychiques est donc devenue indispensable. L'AI, l'AC et le SAS par leurs mesures favorisent cette instruction, avec les AFP, les certifications et les formations.

En deuxième, la **formation des professionnels** de la réinsertion sur les troubles psychiques est capitale. Le professionnel est un outil d'accompagnement qui se situe au cœur de la problématique. Il pourra favoriser la compréhension des problématiques de la personne. À l'ORP et au SAS, le processus est en marche. De futures formations sont programmées. Le projet pilote du CCPP sur une éventuelle future formation des collaborateurs en job coaching va dans ce sens.

Et finalement, la **formation des employeurs** qui devraient avoir accès à des cours de coaching pour accompagner aux mieux les employés atteints dans leur santé.

La formation apporte de nouvelles compétences dans chacun des pôles décrits ci-dessus et est en adéquation avec les contraintes du marché.

- **Les outils spécifiques**

Certains outils nous ont apparus spécifiques et dignes d'intérêt. Le **magazine Diagonales** du GRAAP est un bimestriel romand de la santé mentale. Il emploie des personnes présentant des troubles psychiques pour traiter de l'actualité de la santé mentale. Diverses activités professionnelles sont effectuées dans ce journal : la rédaction d'articles, les recherches sur internet, la retranscription de conférences, la relecture d'articles, et les corrections avant impression. Dans le même ordre d'idées, le GRAAP organise **un congrès** une fois par année. Ce congrès développe des thématiques en lien avec la santé mentale.

▪ Les nouveaux outils

Pour finir, voici trois tendances qui méritent d'être plus développées dans le futur. Elles nous paraissent novatrices et peu utilisées, mais avec des résultats positifs notamment en termes de déstigmatisation.

L'**emploi intégré** est un outil cité à plusieurs reprises. En évoquant comme exemple les emplois de la FOVAHM, un de nos interlocuteurs a nommé plusieurs structures qui fonctionnent sous cette formule dans d'autres cantons, mais pour les personnes présentant des troubles psychiques. Elles sont réellement innovantes.

Le fait de **se camoufler** derrière une autre appellation qui n'est pas directement liée à la problématique psychique facilite grandement la réinsertion. Le fait d'effectuer des mesures dans un cadre institutionnel est stigmatisant. Cette manière de pratiquer évite cette stigmatisation.

Le **PPH** est un outil qui est ressorti de deux structures. Il est expliqué en détail à la page 32. Monsieur Zbinden du GRAAP pense aussi qu'il serait intéressant d'utiliser cette approche, mais ce n'est pour l'instant pas en vigueur chez eux. Selon lui, la PPH permet de faire des analyses plus fines et plus globales.

Depuis l'été 2012, Domus est pionnier avec le **Concept agrosociotouristique**. Une fois par semaine, en collaboration avec l'Office du tourisme de Riddes, des balades à dos d'âne, de poney ou de cheval, à l'intention des touristes visitant la région sont organisées. C'est un outil important pour la réinsertion sociale des personnes qui leur sont confiées. Pour Domus, multiplier les contacts avec des gens de l'extérieur est très bénéfique pour la santé de leurs résidents.

L'**insertion sociale** a souvent été suggérée comme outil aidant à la réinsertion professionnelle, mais elle intervient en amont. Elle est une composante fondamentale dans un processus qui mène vers l'emploi. Les contrats d'insertion sociale du SAS et les programmes de développement personnel en font partie. Dans les situations avec des individus présentant des problématiques psychiques, il est important de permettre à la personne d'accepter sa maladie, d'être autonome, de retrouver un bien-être social avant d'envisager une réinsertion professionnelle. Les associations d'entraide, d'écoute, ainsi que les organisateurs de mesures, sont à même de travailler dans ce sens.

En réalisant cette recherche, nous n'avions pas la prétention de faire de grandes découvertes. Toutefois, nous nous sommes vite aperçues qu'il y avait une multitude d'outils déjà existants. Cela nous a ouvert les yeux sur des pratiques qui nous ont inspirées dans notre quotidien et qui méritent d'être connues de plus de professionnels. Nous avons précisé que les approches individualisées sont très efficaces. Cela permet que les personnes soient à la place la plus appropriée pour elles. Si nous ne devons retenir qu'une phrase de ces dix-huit entretiens ça serait celle prononcée par Monsieur Bonvin du CIO : *«Il y a des tas de choses qui existent, il faut arrêter la théorie et il faut mettre en pratique»* (Entretien CIO).

À méditer :

«Ce n'est pas un signe de bonne santé mentale d'être bien adapté à une société malade»
(Krishnamurti)

3.2. LIMITES DU TRAVAIL

Comme relevé en page 3, d'un point de vue géographique, notre périmètre d'observation s'est limité au Valais, à l'exception d'une association du canton de Vaud. Les constats énoncés sont donc principalement attachés au canton du Valais. Ils sont difficilement transposables pour la Suisse ou même les autres cantons. Pour décrire la situation au niveau national, il aurait fallu étendre les entretiens à l'ensemble du territoire suisse. De plus, pour étayer notre enquête, il aurait été intéressant que nous rencontrions aussi des employeurs. D'un point de vue pratique, nous avons volontairement laissé ces aspects de côté. Cela aurait fait beaucoup d'informations à traiter dans le temps imparti. Néanmoins, nous nous sommes intéressées à beaucoup d'entités de la réinsertion professionnelle touchant le domaine psychiatrique. Pour faciliter l'analyse, il aurait peut-être été plus simple de s'intéresser seulement à une branche en particulier du domaine social. Nous n'avons toutefois aucun regret. Cela nous a permis de mieux comprendre l'ensemble du réseau de réinsertion professionnelle psychiatrique du Valais.

Subséquemment, une limite de ce travail est certainement liée à l'interprétation des informations reçues. Nous avons rencontré une vingtaine de personnes. Cela constitue une bonne représentation du terrain. Par contre, chacun a son point de vue, sa manière de voir les choses et de comprendre nos questions. Cela a pu influencer les propos retranscrits dans ces pages. Nous tenons à préciser que certains professionnels n'ont pas souhaité participer aux entretiens pour des raisons de disponibilité. Un point qu'il faut également relever, c'est que les informations que nous avons récoltées sont vraies aujourd'hui, mais ne seront certainement plus d'actualité dans les années à venir.

En ce qui concerne le choix des concepts, nous avons dû effectuer des changements de hiérarchie lors du développement. Leurs enchaînements nous ont semblé plus cohérents et compréhensibles dans cet ordre. Cela a certes demandé des réajustements qui ont été nécessaires.

À ce stade de notre travail, nous pensons avoir pu répondre à la question de départ qui était de savoir quels outils facilitent la réinsertion professionnelle des personnes présentant des troubles psychiques sur le marché du travail. Les objectifs théoriques fixés au point 1.2.3. ont été traversés, expliqués et définis dans la partie introduction de cette recherche. En ce qui concerne les objectifs pratiques, nous les avons traités dans le développement en fonction des données récoltées. De cette manière, nous avons mis l'accent sur l'inventaire des outils existants utilisés pour faciliter l'insertion. Cependant, nous avons abordé les deux autres objectifs de manière moins détaillée. Ce thème étant tellement vaste, il aurait été facile de s'égarer.

3.3. PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLE

À l'aboutissement de ce travail, nous espérons avoir mis en lumière certains outils qui facilitent la réinsertion professionnelle des personnes présentant des troubles psychiques. Nous espérons que cela puisse ainsi nous permettre de les accompagner vers un retour au travail le plus épanouissant possible. Au vu des résultats obtenus, nous pouvons évoquer quelques pistes d'action intéressantes.

- L'activité sur le terrain semble avoir un effet positif et intégrateur. Mettre en place un **bureau des stages** en collaboration avec des entreprises professionnelles prêtes à employer des personnes présentant des troubles psychiques semble un projet réaliste. Des suivis et des bilans réguliers sont à prévoir sur plusieurs années. La régularité dans l'accompagnement sécurise la personne en réinsertion, l'employeur et le MSP. L'idéal

serait de nommer un interlocuteur sur le terrain qui ferait le lien entre les professionnels afin d'être rapide et efficace lors de situations problématiques.

- Créer des **emplois intégrés** avec les personnes présentant des troubles psychiques dans le même esprit que les emplois intégrés qui existent déjà depuis plus de 10 ans à la FOVAHM, en mettant en place par exemple des emplois dans un hôtel où les tâches sont diversifiées semble envisageable. Compte tenu de la difficulté pour les personnes présentant des troubles psychiques à respecter les horaires, le fait de prévoir trois personnes pour une place de travail afin d'assurer un 100%, nous semble tout à fait répondre à cette problématique, afin d'assumer le travail à effectuer. Cela permettrait de faire un tournus des personnes en fonction de leur état psychique. Des MSP seraient garants du bon déroulement des activités.
- Établir une meilleure synergie entre les acteurs du réseau en créant une **plateforme de communication** facile d'utilisation. Grâce à cela, nous pourrions avoir un regard pluridisciplinaire et mieux cibler les besoins et attentes de la personne et ainsi la guider au mieux vers ce qui est nécessaire pour elle. Lors de nos entretiens avec les différents acteurs, il est ressorti de manière récurrente l'importance de la communication entre les professionnels.

Ces pistes nous paraissent réalisables et en accord avec les éléments qui sont ressortis de notre recherche.

3.4. REMARQUES FINALES

Ce travail de recherche nous a démontré qu'il existe passablement d'outils pour accompagner les personnes présentant des troubles psychiques. Cependant, les outils seuls ne sont pas performants. Ils doivent être utilisés de manière efficace et adaptée. Il a également été relevé que parfois le manque de temps ne permet pas toujours de mettre en application ce qui est à disposition des institutions.

Avant d'effectuer ces recherches pour notre travail de mémoire, nous pensions déjà que les stages étaient un outil merveilleux. Cette hypothèse a été confirmée au travers de nombreux entretiens. Nous avons également émis l'hypothèse qu'une meilleure synergie entre les acteurs du réseau faciliterait la réinsertion. Nous avons découvert que des efforts sont faits et que cela tend à s'améliorer.

Beaucoup d'outils sont déjà en place et certains outils utilisés pour les personnes présentant une déficience mentale tels que les emplois intégrés pourraient être transposables pour les personnes présentant des troubles psychiques.

Nous pensons qu'à l'avenir le MSP sera amené à porter plusieurs casquettes telles que celle de coach individuel, d'agent d'insertion et d'autres en plus de celles qu'il a déjà actuellement.

Pour conclure, c'est en lisant le rapport annuel de 2015 de IPT que ce texte en première page nous a touché :

Il était une fois une course de grenouilles dont l'objectif était de gravir une cime. Beaucoup de gens se rassemblèrent pour les voir et les soutenir. La course commença. En fait, les gens pensaient peu probable que les grenouilles puissent atteindre la cime, et toutes les phrases que l'on entendit furent : «Elles n'y arriveront jamais ! Impossible !»

Beaucoup de grenouilles se résignèrent, sauf une qui continua de grimper avec fougue et enthousiasme. Et les gens, de poursuivre : «Vraiment pas la peine ! Elles n’y arriveront jamais !» Petit à petit toutes les grenouilles s’avouèrent vaincues, sauf celle qui insistait... et qui, seule et au prix d’un énorme effort, atteignit le sommet de la cime, son objectif. Les autres voulurent savoir comment elle y était arrivée. L’une d’entre elles s’approcha pour le lui demander. Et elle découvrit qu’elle...avait plein de ressources et qu’elle était sourde ! » (Fondation IPT, 2015)

Ce texte peut refléter autant l'appréhension que nous avons à certains moments lors de l'élaboration de ce travail que ce que peuvent ressentir les personnes qui présentent des troubles psychiques lorsqu'elles sont en recherche d'une solution professionnelle. Le parallèle qui nous est venu tout de suite à l'esprit entre ce texte, les personnes présentant des troubles psychiques et nous, c'est que le fait de croire en l'autre, ses capacités et ses ressources même dans les moments les plus difficiles, donne des ailes et permet de réaliser des projets que même en rêve nous n'avions pas imaginés.

4. TABLE DES RÉFÉRENCES

- American Psychiatric Association . (2000). *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, DSM IV*. Washington , DC: American Psychiatric Association.
- Bibliothèque du Parlement européen. (2013). *Le handicap mental et les troubles mentaux*. Consulté le 03 10, 2016, sur Parlement européen: Accès [http://www.europarl.europa.eu/RegData/bibliotheque/briefing/2013/130450/LDM_BRI\(2013\)130450_REV1_FR.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/bibliotheque/briefing/2013/130450/LDM_BRI(2013)130450_REV1_FR.pdf)
- Blanchard, H. (2012). *Le coaching centré sur la solution*. Consulté le 06 10, 2016, sur Dunod éditeur de savoir: Accès <http://medias.dunod.com/document/9782729612313/Feuilletage.pdf>
- Canton du Valais. (2012). *Catalogue des mesures de réinsertion professionnelle et sociale*. Consulté le 02 10, 2016, sur Canton du Valais: Accès <https://www.vs.ch/documents/218528/1564710/Catalogue+des+mesures+CII/6c1b9860-b2c4-42e9-96b2-763e9abe8f2f>
- Canton du Valais. (2015). *Collaboration Interinstitutionnelle (CII)*. Consulté le 02 10, 2016, sur Canton du Valais: Accès <https://www.vs.ch/web/sict/cii?inheritRedirect=true>
- Canton du valais, Service de l'action sociale. (2010). *Politique valaisanne en faveur des personnes en situation de handicap, Plan stratégique*. Consulté le 07 22, 2016, sur Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales: Accès http://www.sodk.ch/fileadmin/user_upload/Fachbereiche/Behindertenpolitik/NFA_Plattform/VS_Plan_Strategique_LIPPI_v8_def_fevrier_fr.pdf
- Carron, D. (2014). *Décoder le marché du travail en Suisse, Travail de Bachelor*. Consulté le 03 10, 2015, sur Revue d'information sociale REISO: Accès http://www.reiso.org/IMG/pdf/Decoder_Marche_travail_suisse.pdf
- Cartier, J.-P. (2004). *Castra, D., L'insertion professionnelle des publics précaires*. Consulté le 09 30, 2016, sur O.S.P. L'orientation scolaire et professionnelle: Accès <http://osp.revues.org/2263>
- Castra, D. (2003). *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Paris: Le travail humain, Presses universitaires de France.
- Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales CNRTL. (2012). *Outil, Évaluation, Mesure*. Consulté le 03 10, 2016, sur Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales CNRTL: Accès <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/outil>
- Collaboration Interinstitutionnelle (CII). (2016). *Charte de la CII Valais*. Consulté le 09 11, 2016, sur Canton du Valais, Collaboration Interinstitutionnelle(CII): Accès <https://www.vs.ch/documents/211478/244984/Charte+CII/24d56757-b62c-4dfe-876b-0f283e5b71e8>
- Collaboration interinstitutionnelle (CII). (2012). *CII-2012 : Typologies des cas et critères de tri*. Consulté le 09 17, 2016, sur Canton du Valais: Accès <https://www.vs.ch/documents/211478/877818/Typologies+des+cas+CII/881d0fcb-4fb0-4d4e-b50e-21497c96710c>

- Compasso. (s.d.). *Problèmes psychiques*. Consulté le 03 13, 2016, sur Compasso, Intégration professionnelle - Portail d'information pour les employeurs: Accès <http://www.compasso.ch/p90000495.html>
- Conseil fédéral. (2014). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. Consulté le 02 10, 2016, sur Confédération suisse, Droit fédéral: Accès <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20122488/>
- Conseil fédéral. (2014). *Loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité*. Consulté le 11 09, 2016, sur Confédération suisse, Droit fédéral: Accès <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19820159/index.html>
- Conseil fédéral. (2014). *Loi fédérale sur l'assurance-invalidité*. Consulté le 11 09, 2016, sur Confédération Suisse, Droit fédéral: Accès <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19590131/index.html>
- Dictionnaire suisse de politique sociale. (s.d.). *Insertion, Intégration*. Consulté le 02 10, 2016, sur Sociale info, Dictionnaire suisse de politique sociale: Accès <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=437>
- Dorvil, H., Morin, P., & Dupuis, G. (2014). *La stigmatisation des personnes présentant des problèmes de santé mentale dans le domaine de l'emploi, des médias de masse et du logement*. Consulté le 03 10, 2016, sur Association québécoise pour la réadaptation psychosociale: Accès <http://aqrp-sm.org/wp-content/uploads/2013/10/11-xve-atelier-ppt.pdf>
- Fondation Chez Paou. (2012). *Présentation*. Consulté le 02 10, 2016, sur Fondation Chez Paou: Accès <http://www.chezpaou.ch/fr/presentation.xtm>
- Fondation Emera. (s.d.). *Mission*. Consulté le 02 10, 2016, sur Fondation EMERA: Accès <http://www.emera.ch/fondation/organisation.html>
- Fondation IPT. (2015). *Rapport Annuel 2015, La passerelle vers l'emploi*. Consulté le 09 30, 2016, sur Fondation Intégration pour tous, IPT: Accès <http://www.fondation-ipt.ch/documents/showFile.asp?ID=2905>
- Fougeyrollas, P. (2005). *Comprendre le processus de production du handicap (PPH) et agir pour la participation sociale, une responsabilité sociale et collective*. Consulté le 09 09, 2016, sur INSERWEB: Accès http://inserweb.free.fr/inserweb/IMG/pdf/COMPRENDRE_LE_PROCESSUS_DE_PRODUCTION_DU_HANDICAP_PPH.pdf
- Fournier, D. (2014). Cours : Objectif Opérationnel. [PDF]. Sion : HES-SO Valais.
- FOVAHM, Concept Institutionnel . (s.d.). *La Valorisation des Rôles Sociaux*. Consulté le 09 22, 2016, sur Fondation valaisanne en faveur des personnes handicapées mentales, FOVAHM: Accès <http://www.fovahm.ch/presentation/concept-institutionnel,76,pa.html>
- Goffman, E. (1975). *Stigmate, les usages sociaux des handicaps*. Paris: Édition de Minuit.
- Grand Conseil du canton du Valais. (1991). *Loi sur l'intégration des personnes handicapées*. Consulté le 09 11, 2016, sur Le Canton de Valais: Accès https://legvs.vs.ch/sites/legvs/FR/20/law/850_6/pdf

- Grand Conseil du canton du Valais. (1996). *Loi sur l'intégration et l'aide sociale*. Consulté le 11 09, 2016, sur Canton du Valais: Accès <https://www.vs.ch/documents/218528/1564679/Loi+sur+l'intégration+et+l'aide+sociale/c0f81547-11cc-4771-9ab7-10da14575e6a>
- Grau, C. (2015). Psychopédagogie de la réinsertion professionnelle, Cours N°1. [Note]. Sion : HES-SO Valais.
- Institut de Santé Globale de l'Université de Genève. (2016). *Le cannabis peut-il provoquer des troubles psychiques?* . Consulté le 09 23, 2016, sur Stop-cannabis.ch: Accès <http://www.stop-cannabis.ch/mal-etre-psychique>
- Krishnamurti, J. (s.d.). *Citation de Jiddu Krishnamurti*. Consulté le 10 10, 2016, sur QQcitations: Accès <https://qqcitations.com/citation/188768>
- Larousse. (s.d.). *Insertion, Intégration, Acteur, Outil*. Consulté le 03 13, 2016, sur Dictionnaire de Français Larousse: Accès <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/integration/43533?q=integration#43454>
- Le Boterf, G. (2013). *Travailler en réseau et en partenariat*. Paris: Groupe Eyrolles.
- Le petit Larousse illustré. (2012). *Le petit Larousse illustré, Ressource*. Paris: Larousse.
- Macchi, M.-F. (2016, septembre-octobre). Le travail, c'est la santé. *Diagonales, Magazine romand de la santé mentale* , p. 13.
- Meirieu, P. (s.d.). *Méthode Pédagogique*. Consulté le 10 10, 2016, sur Site de Philippe Meirieu, Histoire et actualité de la pédagogie: Accès <https://www.meirieu.com/DICTIONNAIRE/methodepedagogique.htm>
- Nan, L. (1995). *Les ressources sociales : une théorie du capital social, Revue française de sociologie* . Consulté le 10 10, 2016, sur Persee: Accès http://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_1995_num_36_4_4424
- Netzwerk Case Management Schweiz. (2016). *Définition et standards, Définition du Case Management*. Consulté le 10 15, 2016, sur Netzwerk Case Management Schweiz: Accès
- Observatoire suisse de la santé. (2003). *La santé psychique en Suisse*. Consulté le 03 10, 2016, sur Obsan: Accès http://www.obsan.admin.ch/sites/default/files/publications/2015/psyges_ch-f006-1403-ob37.pdf
- OCDE. (2014). *Santé mentale et emploi : Suisse*. Éditions OCDE.
- Office Cantonal AI du Valais. (2016). *Schéma, Processus de la réadaptation*. Consulté le 09 11, 2016
- Office Cantonal AI du Valais. (2016). *Schéma, Aperçu des mesures de réinsertion*. Consulté le 09 11, 2016
- Office fédéral de la statistique. (2016). *Santé de la population; Données, indicateurs, Santé psychique*. Consulté le 02 10, 2016, sur Confédération suisse, Statistique: Accès <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/14/02/01/key/01/04.html>

- Office fédéral des assurances sociales (OFAS). (2008). *5e révision de l'AI - Votation populaire du 17 juin 2007*. Consulté le 02 10, 2016, sur Confédération suisse: Accès <http://www.bsv.admin.ch/dokumentation/gesetzgebung/00092/01581/?lang=fr>
- Office fédéral des assurances sociales (OFAS). (2010). *CONTRIBUTIONS À LA SÉCURITÉ SOCIALE, Rapport dans le programme de recherche pluriannuel sur l'invalidité et le handicap*. Consulté le 09 19, 2016, sur Pro mente sana pour la cause des maladies psychiques: Accès <http://www.promentesana.org/upload/application/218-rapportbaerenfranais.pdf>
- ONU, Organisation des Nations Unies. (1948). *Déclaration universelle des droits de l'homme*. Consulté le 02 10, 2016, sur ONU, Organisation des Nations Unies: Accès <http://www.un.org/fr/documents/udhr/#a1>
- PCM. (2010). *Accompagnement pour le retour au travail*. Consulté le 10 10, 2016, sur My Handicap, My Chance: Accès <https://www.myhandicap.ch/fr/travail-formation-handicap/en-situation-d-emploi/integration-professionnelle/supported-employment-emploi-assiste/>
- Prêtre, L., Bertschi, G., & Carron, G. (2008). *Plan d'études cadre PEC, Maîtresse socioprofessionnelle ES, Maître socioprofessionnel ES*. Consulté le 12 26, 2015, sur École Supérieure, Domaine Social Valais: Accès http://www.es-social.ch/Portals/1/DEF_PEC_MSP_2008_09_15.pdf?ver=2015-11-20-140048-753
- Rogers, C. (2016). *Les caractéristiques de l'approche centrée sur la personne*. Consulté le 07 09, 2016, sur Approche Centrée sur la Personne: Accès <http://www.acp-pr.org/caracteristiques.html>
- Schuler, D., & Burla, L. (2012). *La santé psychique en Suisse*. Consulté le 09 11, 2016, sur Observatoire suisse de la santé(Obsan): Accès http://www.obsan.admin.ch/sites/default/files/publications/2015/obsan_52_rapport.pdf
- Secrétariat d'État à l'économie (SECO). (2013). *Un premier pas vers l'insertion Mesures relatives au marché du travail*. Consulté le 09 11, 2016, sur Espace-Emploi: Accès http://www.espace-emploi.ch/dateien/Broschuere/716-800_F_WEB-2013.pdf
- Tourev, P. (2016). *"Toupictionnaire": le dictionnaire de politique, Réseau social, Stigmatisation, Marché, Travail*. Consulté le 09 09, 2016, sur La Toupie Alarme, citoyens ! Formez vos convictions !: Accès <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Marche.htm>
- UNAFAM. (2014). Consulté le 02 10, 2016, sur CHARTE du MOUVEMENT « Santé mentale et Troubles psychiques »: Accès <http://www.unafam.org/IMG/pdf/charte-mouvement-sante-mentale-troubles-psychiques.pdf>
- Van Campenhoudt, L., & Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Mayenne: Dunod Paris.
- Wolfensberger, W. (1997). *La valorisation des rôles sociaux*. Genève: Éditions des deux continents.

TABLE DES ANNEXES

ANNEXE I Grille d'entretien

ANNEXE II Grille de dépouillement

ANNEXE III Diagramme de Gantt

ANNEXE I

Grille d'entretien

INTRODUCTION

NOM :

HEURE :

DATE :

LIEU :

- Bonjour Madame ou Monsieur
- Remercier de la rencontre
- Formation de Maître socio-professionnelle
- Avec ma collègue
- Travail de mémoire

Quels outils facilitent la réinsertion sur le marché du travail des personnes présentant des troubles psychiques ?

Outil : moyen qui permet d'avoir un résultat

- Votre profil correspond, évidence, précieux
 - 1 heure
 - Enregistrer
 - Entretien semi-directif
 - Retranscription le plus fidèlement
 - Confidentialité
 - Anonymat oui / non
 - Répondre à notre questionnement (mettre le cadre, recadrer)
-
- Vif du sujet.
 - Vos expériences et vos pratiques.
 - Rester concentré sur les personnes présentant des troubles psychiques. (recadrer)
 - Schizophrénie, troubles de l'humeur, troubles anxieux, dépendances, troubles de la personnalité, syndrome d'épuisement professionnel\$
 - Votre fonction

GUIDE D'ENTRETIEN

QUELS OUTILS FACILITENT LA RÉINSERTION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL DES PERSONNES PRÉSENTANT DES TROUBLES PSYCHIQUES ?

Indicateurs	Vu	Commentaires / Questions
Contexte		
Forme d'accompagnement (Coaching 1/1)		
Mesure d'accompagnement		
AI		
Chômage		
Aide sociale		
Financement		
Marché du travail		
Évolution outil		
Évaluation		
Information employeur		
Cadre légal		
Acteur de l'accompagnement		
Méthodes pédagogique (VRS, OO)		
Outils / connus / employés		
Ressources		
Acteur de la réinsertion		
Personne		
Types de troubles		
Réseau		
Stigmatisation		
Conclusion		
Est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ?		

ANNEXE II

Grille de dépouillement

	Entretien CIO 22 juin 2016 Gaëlle	Entretien Le monde d'Angèle 13 juin 2016 Maude
Contexte		
Forme d'accompagnement (Coaching (1/1))	Pour moi y a pas qu'une solution, y a des dizaines de solutions 20:34 L'emploi intégré à l'extérieur, ça m'a toujours étonné qu'on est pas allé plus vite, maintenant on est dans des endroits intégrés assez Mercedes 21:03 C'est très bien, mais y a peu de personnes handicapées et beaucoup de personnel encadrant, jusque ou il faut aller pour intégrer, il faut voir 21:24 C'est une manière de faire très très pertinente, peut-être un peu helvétique 21:35 Trouvé des choses plus simples et plus économiques, là on a encore de la marge 21:40 Il y a 36 choses à faire, on a peu fait sur le soutien dans l'entreprise 21:49 Il y a des personnes qui ont des difficultés de ce type qui viennent par eux même, avec ces gens là on fait du conseil, on aide les gens à tenir debout, tenir le cap, c'est pas nous qui traitons 27:11 On fait de l'évaluation, du conseil, du suivi ou du coaching selon les situations (on en fait assez peu, mais c'est l'avenir) 27:29 Le job coaching est un des outils nécessaires, il faut savoir de quoi on parle quand on parle de job coaching, on trouve toujours ces trois cercles, le laboratoire (analyse), le cercle de projet (la formation), et puis il y a les démarches, l'action, là il faut bien se répartir les choses, y a pas de professionnel qui peut faire les trois 34:07 Job coaching c'est un terme à la urf, personne qui est claire là dessus, nous on essaie de l'être au maximum	Accompagnement et cadre et je ne suis pas habilitée à faire cela. Je fais de l'insertion professionnelle. 2:47 Insertion professionnelle et troubles psy sur le terrain. Je pense qu'il faut de la valorisation, responsabilisation et humour. Pour M-F, pas évident dans le concret pour correspondre aux normes de l'insertion professionnelle c'est difficile de répondre aux normes qu'ils recherchent. 3:27 Atelier professionnel. Les personnes sont coachées par une personne du domaine de la vente pour leur apprendre un métier.10:21
Mesure d'accompagnement	On va chercher des potentiels de travail plus sur le contexte que sur la personne 8:10 Chercher toutes les possibilités pour que les personnes s'adaptent, comment on peut aménager les choses , comment on peut faciliter , avoir des mesures douces dans le sens de l'emploi 8:46 On est dans une collaboration interinstitutionnelle , qui travaillons ensemble à plusieurs niveaux, alors, selon les besoins on peut reprendre une situation et ré aiguiser vers une autre prestation 13:52 Nous sommes des animateurs fervents et au premier rang 14:02 Je fais partie de CDC (Comité de développement et de coordination) de la CII 14:09 On essaie de développer des stages et toutes les mesures du marché du travail et chaque système, l'AI, ORP l'aide sociale avec la LIAS, à des mesures et nous faisons partie de ces mesures-là 18:22 MIP (mandat d'insertion professionnelle) la LIAS, MIP (mesure d'intervention précoce) l'AI, il y a beaucoup de mesures 18:56 Bilan de compétence 29:26	Retester les gens pour savoir si ils sont réinsérables ou pas (insertion précoce) 3:52 2 choses : valorisation (entretiens informels) Les évaluations ponctuelles, ateliers de valorisation, mettre en valeur la personne en utilisant le produit qu'on vend pour faire de la valorisation. Une dame qui veut redevenir vendeuse doit correspondre à certains critères au niveau de la présentation, quand tu te sens bien physiquement et que tu reprends confiance en toi physiquement, ça aide à retrouver un emploi. L'outil est de travailler sur les capacités et non sur les manques. 9:53
AI	L'essentiel des mesures sont des mesures qui durent 4 à 6 semaines, on est mandaté par un régime d'assurance comme l'AI, ORP, pour faire un état des lieux, pour proposer des mesures 13:01 La 6ème révision de la rente AI, avec la possibilité de revenir au travail et ça c'est juste extraordinaire (la révision de rente), revenir dans le marché du travail avec un filet de 3 ans, c'est la classe mondiale 22:49 L'AI fait beaucoup de job coaching 34:55	Personnes qui viennent de l'AI plus de personnes avec des troubles psychiques 2:37 L'AI veut juste que je fasse travailler les gens et que je dise si les personnes sont intégrables dans la société normale ou pas. 4:12
Chômage	On reçoit par exemple avec les ORP, 1000 pers, qui viennent en cours par année, quelqu'un qui ici présente des difficultés, hors DSM, hors classification, trouble léger et handicapant, qui gêne considérablement l'insertion 8:10 L'essentiel des mesures sont des mesures qui durent 4 à 6 semaines, ont est mandaté par un régime d'assurance comme l'AI, ORP, pour faire un état des lieux, pour proposer des mesures 13:01	Pas concernée
Aide sociale		Oui. Les personnes viennent aussi de l'aide sociale
Financement	Pourquoi on ne donnerait pas une aide de 500.- par mois aux employeurs , plutôt que d'avoir encore x personnes qui sont désinsérées 22:14 Il faut peut-être payer les gens pour faire certaines prestations 22:18 Si on sait ce que c'est une entreprise actuellement on peut pas forcément engager beaucoup de gens qui on une rentabilité moindre 22:37 C'est des mandants, nous travaillons pour les ORP, les CMS, l'AI et nous travaillons comme une entreprise, nous nous autofinancions les 80% de nos charges et 20% l'état 23:49	J'ai investi 30 000 francs. Pas de subvention. Si pas de stagiaire, pas d'argent. Depuis le mois de janvier pas de frais d'encadrement car aucun stagiaire n'est placée. 15:37 AI paie 90 francs par jour que la personne travaille aide social : forfait de 800 francs par mois par stagiaire. 15:52 Les communes paient les frais d'encadrement et le facture à l'Etat 43 :23 c'est pour cela que tout passe par l'état. Elle doit facturer chaque mois les stages à l'AI ou à l'aide social 44:

	Entretien CIO 22 juin 2016 Gaëlle	Entretien Le monde d'Angèle 13 juin 2016 Maude
Marché du travail	Y a une évolution folle, à tout niveau, dans les administrations partout, je connais beaucoup de patrons, je connais 3/4 des associations professionnelles valaisannes, il est sûr que le marché a complètement changé, c'est tout à fait clair 17:50 Il n'y a plus de place offerte, y a plus de place réservée pour des personnes handicapées, même à la BCV par exemple, ça existe plus alors que ça existait il y a dix ans en arrière 18:08 Le marché du travail était venu beaucoup plus difficile et pour compenser il y a toute une série de chausse-pieds (mesures) qui servent à avancer, à permettre, à favoriser cet accès qui est difficile indiscutablement 19:13 Le marché va à une vitesse de dingue, c'est un constat totalement général 19:18 Pour l'accès au marché des troubles psychiques ça rend les choses encore plus difficiles 19:55	Beaucoup de jeunes en reformation. 1 qui finit son apprentissage grâce à une rente de l'AI. 2 ou 3 qui ont trouvé du travail à temps partiel. 24:21
Évolution outil		Pas encore de vrais outils qui sont développés dans l'insertion professionnelle pour les personnes qui ont des troubles psychiques. 4:34 Pour AI, il est plus important d'avoir un bon secrétariat et d'être compatible au niveau administratif que réellement les outils qu'on utilise sur le terrain 7:07 Il faudrait traduire l'écoute, l'humour, la valorisation en théorie en en faisant des outils et en les utilisant et en démontrant que ces outils-là aident à l'insertion professionnelle puisque cela ne va plus de soi. Faudrait les développer en outils peut-être, les mettre sur papier et en faire une théorie 8:00 Pour elle, pas d'outil dans la vente. Souvent de l'occupationnel. Elle est persuadée que si on fait un vrai travail, que si on leur apporte des compétences on peut sortir des gens de l'aide sociale. Un rapport d'activité est en cours 16:40 Difficile de dire l'évolution Parasité par de l'administratif qui ne permet pas de construire et développer de vrais outils sur le terrain 26: A développer : aide administrative et gens qui les défendent 37:23
Évaluation	Dans les gens qui nous viennent institutionnellement via AI ou CMS, ... , on fait de l'évaluation de l'employabilité, là-dedans on a très souvent des composantes psychologiques et psychiques, c'est tout à fait clair 6:33 Formellement quand on reçoit des gens, nous avons deux manières, nous les recevons en consultations (entretien) et en prestations collectives (des cours) 9:40 La dimension d'évaluations elle existe partout là dedans, en continue, l'évaluation de types formative et participative en lien avec l'insertion 10:14 Il y a une prestation spécifique qui s'appelle évaluation de l'employabilité ou évaluation de la capacité de travail, on a une approche laboratoire (théorique), à savoir qu'on fait cette évaluation sous forme d'entretien, de test, de tâches à domicile, de choses comme ça, mais on a pas à proprement parler, dans ce type d'évaluation, une mise en situation professionnelle à travers des stages 10:54 Nous sommes utilisés par les autres comme des évaluateurs et diagnostiqueurs en collaboration avec les médecins et les psychiatres 17:00 Évaluer et accompagner c'est pas la même chose 26:25	Entretien non formels. A créé sa propre grille d'évaluation qu'elle remplit. 43:32 Évalue par rapport aux objectifs fixés pour la stagiaire au départ en tripartite avec l'AS ou la psy. Envoie le document à l'as qui transmet aux communes qui transmet à l'état au SAS où tout est archivé 43:07
Information employeur		Offrir des cours de coaching aux employeurs 14:19
Cadre légal	Directeur adjoint du CIO s'occupe Val-forme CFC pour adulte 0:39 De manière générale, nous faisons des suivis, nous délivrons des prestations pour deux types de population, les jeunes et les adultes, ce qui concerne les adultes avec nos 4 CIO, nous recevons des gens qui viennent de manières différentes, y a ceux qui viennent par leur propre initiative (4000 pers.) personnes qui viennent des ORP(1500 pers.), au niveau de l'AI et CMS 2:05 Nous ne sommes pas spécialisés davantage, comme, l'AI, comme IPT ou des gens comme Emera 5:44 On s'occupe très majoritairement de gens qui vont assez correctement, qui fonctionnent sans troubles psychiques lourds, avec des difficultés psychologiques en lien avec l'insertion ou avec d'autres choses, on est davantage dans cette zone là 5:52 Ici on sait ce que sont les difficultés psychologiques liées à, etc., et puis là on travaille beaucoup avec des collègues de l'extérieur qui on des suivis 7:11 Y a une loi fédérale sur la formation professionnelle, continue, une mission cantonale, un régime légal classique 24:18	
Acteurs de l'accompagnement		
Méthode pédagogique (VRS, OO)	Quelqu'un qui a des troubles anxieux, on a des grilles de troubles anxieux qui nous permettent de dire là, attention faisons gaffe 16:31 Nous sommes tous psychologues de formation de base au CIO , on sait ce que c'est un trouble anxieux, humeur sur le plan théorique et sur le plan pratique 16:45 C'est des contrats courts dans le temps et nous faisons des propositions aux mandants 25:40 Nous avons un rapport qui se fait et dans le rapport, la dernière partie, se sont les propositions et pistes pour la suite , après c'est le mandant qui décide avec la personne 25:50 On est souvent sur des méthodes cognitives , on dit les choses, on les met en lien avec des situations , puis on dit aussi qu'on est tous anxieux, on peut tous être triste, on loupe tous des choses 38:15 Il y a plusieurs sortes de coaching, le centré solutions 43:52	Partisane de dire que plus tu pointes une défaillance chez quelqu'un plus elle se développe 4:50 Je suis partisane de prendre les gens d'égal à égal 4:54 autonomie et responsabilisation des gens 18:00 Valorisation et travaille sur les compétences et non sur les failles des personnes 32:40
Outils / connus / employés	Test en lien avec la personnalité, personnalité professionnelle, en lien avec les attitudes , c'est des tests tout à fait scientifiques, le NEO-PI-R (Inventaire de la Personnalité-Révisé), peut-être celui qu'on utilise le plus, on a d'autre, le BIP (Inventaire de Bochum pour la description de la personnalité dans le contexte professionnel) après il y a le STONG (intérêts vocationnels), on en a une série c'est l'équipement, c'est des batteries classiques de quand on fait de l'évaluation 11:21 On revoit le parcours, on fait un mimi bilan centré compétence, personnalité, techniques de recherche, là ou en est la personne 12:35 On a développé toute une série d'outils sur le maintien au travail (pour burnout) 31:00 Y a des tas de choses qui existe, il faut arrêter la théorie et il faut mettre en pratique , il faut y aller 33:17	J'utilise principalement comme outils la valorisation . J'essaie de les responsabiliser. Donc responsabilisation/valorisation . Humour parce que ça détend aussi un petit peu. Les 3 outils les plus importants que j'ai pu utilisés. 1:42 L'écoute et l'humain . On va devoir inventer un outil qui s'appelle l'humain qui fait qu'on sera obligé d'écouter les gens 5:13 faire du cas par cas. Le respect avant tout 5:58 pas forcément évident car ces personnes viennent des cas administratifs. Sur le terrain on a clairement une mission de développer des outils humain et de contrer ces choses-là 6:15 Leur donner un outil concret et non seulement vouloir les occuper 10:31 Premier outil le bien-être /pas de formule directe 19:28 L'outil le plus important l'écoute et l'empathie 21:45

	Entretien CIO 22 juin 2016 Gaëlle	Entretien Le monde d'Angèle 13 juin 2016 Maude
Ressources		Beaucoup basé sur l'écoute. La personne qui se sent écoutée et valorisée va forcément avoir plus de motivation à s'insérer et prendre confiance en elle. Plus tu prends confiance en toi, plus tu peux te réinsérer. 5:40 Bosser sur la motivation. Lui trouver un objectif 14:59 stages externes 27:00 Le bon sens avec lequel on peut faire plein de choses, même économiser de l'argent si 'il fallait 33 :06
Auteur de la réinsertion		Stage et Marie-France référente durant le stage avec des entreprises partenaires 27:45 Outil qu'elle veut développer car permet de mettre les stagiaires dans des situations réelles 28.34 Marie-France est un gage de sécurité ce qui conforte patrons et stagiaire 29.34 Besoin d'outils concrets pour avancer 29
Personne		
Types de troubles	Nous ne sommes pas spécialisés pour les troubles psychiques, mais savons ce que c'est et il est clair que lié à la thématique de l'emploi, il y a des troubles associés, qu'on appelle troubles psychiques 3:24 Est-ce qu'un burnout est un trouble psychique, ça dépend comment les catégories vous les faites 3:54 Pour nous un trouble psychique c'est quelque chose de plus installé, avec une certaine chronification , inscription dans la durée et puis des signes et des difficultés psychologiques, que ce soit de l'anxiété, etc. pour nous c'est un peu mois troubles psychiques, vous êtes assez large 4:09 Trois types de population que l'on reçoit, pour qui la problématique psychique est à 70% au centre de la scène de l'insertion viennent pas tellement au CIO, de type schizophrénique... , et qui sont au bénéfice d'une rente AI , qui sont dans cette catégorie-là, viennent très peu au CIO 4:57 Des troubles en lien avec la fatigue, à de l'isolement, une déprime, pas du tout une dépression, ça, c'est la grande partie 6:22	De longues dépressions, des toxicomanes (ils développent des troubles psy) des personnes borderline dans les sens qu'elles avaient perdu la notion du temps, du jour de la nuit, des horaires et le plus des dépressions 2:25
Réseau	Quelles sont les questions auquel on peut répondre ensemble et quelles sont les questions qui sont pas à prendre de suite et surtout dans le cadre d'un réseau, car il y a très souvent d'autres intervenants là-dedans, à ce moment-là il y a une mise en réseau quasiment immédiate qui doit être réfléchi 28:54 Actuellement on pense que c'est mieux, qu'il y ait un pilotage qui se fasse par quelqu'un de l'extérieur qui est un peu la référence en lien avec ces difficultés et ces troubles-là, et nous notre position est plus légitime comme conseil , comme avis complémentaire , comme coach éventuellement 30:26	AI : psychologues qui placent les gens qui contractent des mesures d'insertion. (Psychologue de l'AI qui demande une mesure de réinsertion précoce. Assistante sociale pour les personnes qui viennent du service social. Conseiller ORP dans des évaluations finales, car des fois des personnes repassent au chômage au lieu d'être à l'aide social car capable de trouver un job. 35 :35
Stigmatisation	La stigmatisation elle a deux origines de production. Elle est produite par l'entourage et le contexte , qui disent aux gens je vous plains et après c'est par la personne elle même selon l'image qu'elle a d'elle-même.. Elle se voit comme quelqu'un qui a des ressources ou avec des limites, ou avec les deux et puis si elle insiste là-dessus depuis qu'elle a des troubles de l'humeur et elle voit que les limites, au bout d'un moment elle se sent elle même comme quelqu'un qui est morbide, pas bien, ça c'est la production personnelle pour la stigmatisation 37:34 La stigmatisation vient d' origine différente , mais il faut bien sûr y être attentif 38:40 On lutte tous, là contre, 39:10	Il n'y a rien de pire, c'est d'ailleurs pour ça que j'ai toujours mis les gens sur les photos et que les gens ont toujours présenté les vêtements de la boutique. 39:50 c'est à partir du moment que tu stigmatises les gens qu'il y a des problèmes. Si tu ne les stigmatises pas, il n'y a pas de problème. 40:23
Conclusion		
Est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ?	Les fun up night , c'est des soirées où les gens racontent leurs échecs , font des débriefs 39:52 Les MSP on a faire et qu'ils doivent continuer à se former après , vous avez une étiquette qui est sympa et vous devriez savoir travailler dans la construction de projet 42:47	Les résultats sont positifs sur les personnes mais des résultats très négatifs sur la structure et sur la pérennité de mon entreprise parce que c'est mal vu de travailler comme ça. 6:55 Suggère de fournir une aide administrative pour remplir les documents pour chaque personne 36:17 Bon sens donnée du sens, développer des outils qui donnent du sens à l'action et qui impliquent les gens dans les choses. A développé un outil de bien-être car pensent que tant qu'on ne travaille pas sur le bien-être on ne peut pas lui demander autre chose 48:26 Pour elle, il y a le bien-être physique, bien être psychologique et tout ce qui touche au quotidien (entre l'autonomie et l'institution, il y a quelque chose 48:56 Avait mis en place des permanence téléphonique car sinon il n'y a rien entre le psy et le 144. Elles ont juste besoin de quelqu'un qui joue le rôle d'une maman afin d'apprendre à faire petit à petit les choses toute seule. On pourrait avec moins d'argent avoir des outils concrets sur le terrain 51:35

ANNEXE III

Diagramme de Gantt

