

Ecole Supérieure
Domaine Social Valais
Mémoire pour l'obtention du diplôme ES
de Maître socioprofessionnel

Les ateliers intégrés une passerelle vers le premier marché de l'emploi pour les personnes vivant avec une déficience



Leuenberger Yann

Référent thématique : Volluz Régis

Filière ES – Formation ASP – Promotion 2015
Année académique : 2015 - 2018
Sion, avril 2018

Résumé de la recherche

Ce travail de mémoire traite du sujet des entreprises sociales en tant que moyen pour favoriser la réinsertion ou l'insertion des personnes vivant avec une déficience dans le premier marché de l'emploi. Le défi pour une entreprise sociale est de concilier une finalité sociale, visant l'intégration socioprofessionnelle de publics fragiles, avec des activités de production à adapter aux compétences de la personne.

Constatant qu'une majorité des collaborateurs de la Fondation Polyval souhaitent rejoindre le premier marché de l'emploi, je me suis alors demandé si les ateliers intégrés constituent une passerelle vers le premier marché de l'emploi pour les personnes vivant avec une déficience. Pour répondre à cette question de départ, j'ai interviewé des collaborateurs de la Fondation Polyval, des MSP d'un atelier intégré et leur responsable.

A la fin de cette recherche, je suis à même de dire que les ateliers intégrés constituent effectivement une passerelle vers le premier marché de l'emploi pour les personnes vivant avec une déficience et ceci correspond aux attentes de notre population.

Mots-clés

Ateliers intégré – Premier marché de l'emploi – déficiences – Intégration – Besoin

Remerciements

Ce travail de recherche n'aurait jamais pu voir le jour si je n'avais pas eu le soutien, la patience, et l'aide des personnes ci-dessous :

- Les personnes qui ont répondu favorablement à mes demandes d'entretien.
- Mes collègues de cours.
- Mes collègues de travail.
- La Fondation Polyval.
- Mon FPP Monsieur Messaoudi.
- Mon référent thématique Monsieur Volluz et méthodologique Monsieur Riand.
- Ma femme Dominga et mon fils Timéo.

Avertissements

Les opinions émises dans ce mémoire n'engagent que leur auteur.
Pour des questions d'anonymat, les prénoms sont des prénoms d'emprunt.

Illustration

Photo illustrations Titlis Cliff Walk à 3041 m

Table des matières

1	INTRODUCTION	1
1.1	CADRE DE RECHERCHE.....	2
1.1.1	<i>Illustration</i>	2
1.1.2	<i>Thématique traitée.....</i>	2
1.1.3	<i>Intérêt présenté par la recherche</i>	3
1.2	PROBLÉMATIQUE.....	3
1.2.1	<i>Question de départ.....</i>	3
1.2.2	<i>Précisions, limites posées à la recherche.....</i>	3
1.2.3	<i>Objectifs de la recherche.....</i>	4
1.3	CADRE THÉORIQUE.....	4
1.3.1	<i>Le contexte de travail de la Fondation Polyval</i>	4
1.3.2	<i>Personnes vivant avec une déficience.....</i>	5
1.3.3	<i>Types de déficiences :</i>	6
1.3.4	<i>Besoin.....</i>	7
1.3.5	<i>Rôles et fonctions du MSP.....</i>	8
1.3.6	<i>L'accompagnement socioprofessionnel</i>	10
1.3.7	<i>Intégration, Insertion et réadaptation professionnelle</i>	11
1.3.8	<i>Travail</i>	12
1.4	CADRE D'ANALYSE	13
1.4.1	<i>Terrain de recherche et échantillon retenu</i>	13
1.4.2	<i>Méthode de recherche.....</i>	14
1.4.3	<i>Méthode de recueil des données et résultats de l'investigation</i>	15
2	DÉVELOPPEMENT	17
2.1	INTRODUCTION ET ANNONCE DES CHAPITRES DÉVELOPPÉS.....	17
2.2	AXE 1 : LA CONNAISSANCE DES COLLABORATEURS ET DES MSP DES ATELIERS INTÉGRÉS ET DU PREMIER MARCHÉ DE L'EMPLOI	17
2.2.1	<i>Définition du premier marché de l'emploi et de l'atelier intégré</i>	17
2.2.2	<i>L'observation du MSP.....</i>	19
2.2.3	<i>Les Outils socioprofessionnels du MSP.....</i>	21
2.2.4	<i>Créations du lien</i>	22
2.2.5	<i>Conclusion de l'Axe 1 :</i>	22
2.3	AXE 2 LA VOLONTÉ DES COLLABORATEURS DE REJOINDRE LE PREMIER MARCHÉ DE L'EMPLOI	23
2.3.1	<i>Besoin et attente.....</i>	23
2.3.2	<i>Valeur du travail.....</i>	24
2.3.3	<i>Autodétermination.....</i>	25
2.3.4	<i>Conclusion de l'Axe 2 :</i>	26
2.4	AXE 3 L'ACCÈS AU PREMIER MARCHÉ DE L'EMPLOI DEPUIS LES ATELIERS INTÉGRÉS	26
2.4.1	<i>Savoir</i>	26
2.4.2	<i>Savoir-faire</i>	27
2.4.3	<i>Savoir-être</i>	28
2.4.4	<i>Horaires et rythme</i>	30
2.4.5	<i>Confiance en soi</i>	31
2.4.6	<i>Conclusion de l'Axe 3 :</i>	32
3	CONCLUSION.....	33
3.1	RÉSUMÉ ET SYNTHÈSE DE LA RECHERCHE.....	33
3.2	LIMITES DU TRAVAIL	34
3.3	PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION	35
3.4	REMARQUES FINALES.....	35
4	BIBLIOGRAPHIE.....	37
5	ANNEXE.....	1
5.1	ANNEXE 1.....	1
5.2	ANNEXE 2.....	5
5.3	ANNEXE 3.....	8
5.4	ANNEXE 4.....	11

1 Introduction

La Fondation Polyval est une entreprise sociale à vocation industrielle composée d'ateliers de production sur l'ensemble du canton de Vaud et d'un atelier occupationnel sur le site du Sentier. Notre mission est de permettre à la personne au bénéfice d'une prestation de l'Assurance Invalidité (AI) ou en grandes difficultés sociales, d'améliorer son autonomie par un travail et un environnement adaptés, et d'être ainsi intégrée dans le monde du travail et dans la société.

La Fondation Polyval offre du travail rémunéré et adapté à l'état de santé et aux capacités individuelles des personnes au bénéfice d'une rente AI. Au sein de nos ateliers, nous offrons à leur attention un large éventail d'activités industrielles, principalement de sous-traitance et de production propre.

La mission à double challenge de la Fondation Polyval est de réaliser des mandats liant complexité et qualité d'exécution avec des personnes vivant avec une déficience (physique, mentale, psychique, sensorielle ou addiction).

L'institution propose aux bénéficiaires des prestations AI ou en grandes difficultés sociales, dès leur majorité, de se réaliser par le biais d'une activité valorisante, rémunérée et socialisante. Les collaborateurs (nom que la fondation donne aux personnes qui travaillent dans les ateliers) sont encadrés par des moniteurs (MSP, maîtres socioprofessionnels) dotés d'une bonne expérience professionnelle dans leur domaine d'activité respectif (mécanique, cartonnage, multiservice, blanchisserie, logistique et cuisine).

Le moniteur accompagne sur le plan socioprofessionnel les collaborateurs de son atelier et coordonne une prise en charge en réseau avec les différents intervenants autour de la personne. L'accent est mis sur ce travail en réseau afin d'accompagner au mieux la personne dans son activité professionnelle et de lui permettre de maintenir et/ou développer ses compétences afin de pouvoir atteindre une forme d'autonomie.

La population de la Fondation Polyval est répartie en pourcentage comme suit : déficience sensorielle 3 %, déficience physique 21 %, déficience psychique 34 %, déficience mentale 41 %, personnes avec une addiction 1 %.

Concernant les activités professionnelles, l'institution réalise des mandats par le biais de ses partenaires industriels, artisanaux, commerciaux, afin de pouvoir répondre aux exigences du marché de l'emploi et de pouvoir vivre économiquement parlant. La Fondation Polyval est constamment à la recherche de nouvelles activités valorisantes pour ses collaborateurs, ce qui provoque une motivation et un sens entrepreneurial au personnel d'encadrement.

La Fondation Polyval concrétise le droit de la personne en situation de handicap à obtenir et conserver un emploi ou à exercer une occupation utile, productive et rémunératrice, selon ses possibilités. L'activité qui lui est proposée est adaptée à ses capacités. Dans la mesure du possible, son choix est pris en considération. (« Handicaps - VD.CH », s. d.)

1.1 Cadre de recherche

1.1.1 Illustration

Je travaille depuis septembre 2012 au sein de cette fondation, à l'atelier de mécanique montage à Cheseaux-sur-Lausanne. J'ai été engagé après y avoir réalisé mon service civil, en janvier 2012. À la suite de deux ans de pratique professionnelle, j'ai décidé, avec l'aide de la Fondation, d'amorcer le processus de sélection pour la formation de MSP, que j'ai commencée en septembre 2015.

Après une pratique professionnelle bien confirmée, j'ai constaté que pour bon nombre des collaborateurs des ateliers protégés de production de la fondation Polyval, l'encadrement socioprofessionnel est adapté à leurs attentes et que les ateliers protégés de production sont un bon moyen d'intégration. On assiste cependant à un profond changement des attentes d'une partie de cette population. Il s'agit en particulier des jeunes au bénéfice d'une rente AI, qui souhaitent intégrer le premier marché de l'emploi ou bénéficier d'une formation professionnelle. Il s'agit également de collaborateurs avec une large expérience dans le premier marché de l'emploi, qui, après un événement difficile, se retrouvent dans nos ateliers et souhaitent une réinsertion professionnelle.

Par ailleurs, le débat sur les entreprises sociales en tant que moyen pour favoriser la réinsertion de personnes désavantagées au premier marché de l'emploi est plus vif que jamais. Un des défis pour une entreprise sociale est de concilier une finalité sociale, visant l'intégration socioprofessionnelle de publics fragiles, par le biais d'activités de production. Les mutations de la politique sociale, bouleversant le champ de l'intervention sociale, ont transformé les pratiques, mais aussi les objectifs dans le domaine du travail social. L'insertion professionnelle des publics en marge du marché du travail devient la tendance. Les politiques en direction des personnes en situation de handicap n'échappent pas à ce mouvement, comme en témoignent les révisions de la loi sur l'assurance invalidité. Ces mutations au sein de notre institution nous amènent à chercher des réflexions, voire des solutions pour favoriser une intégration tant socioprofessionnelle que professionnelle. Dans ce cadre, ce travail de mémoire s'intéresse aux ateliers intégrés, organisations hybrides, alliant un but social et une finalité économique, comme une des solutions pouvant répondre à ces attentes.

1.1.2 Thématique traitée

Depuis cinq ans que je travaille comme moniteur dans un atelier protégé de production, j'observe une diminution des mandats. Je me suis donc toujours interrogé sur la manière de trouver de nouvelles activités réalisables et valorisantes pour nos collaborateurs afin de favoriser leur épanouissement personnel, mais aussi professionnel. Je me suis également interrogé sur les attentes ainsi que les besoins et les motivations (intrinsèques et extrinsèques) des personnes vivant avec une déficience au sein de l'atelier de mécanique montage de la fondation Polyval.

Il est vrai que depuis bon nombre d'années, l'intégration professionnelle dans le premier marché de l'emploi est un sujet qui revient souvent, lors des entretiens avec nos

collaborateurs. Durant ma formation, j'ai eu l'occasion d'échanger avec des collègues de classe sur l'intégration des personnes vivant avec une déficience au premier marché de l'emploi, ce qui me semble être une question centrale et d'actualité. Lors de nos visites avec l'école, j'ai également pu connaître plusieurs formes d'intégration professionnelle. C'est alors que la solution de l'atelier intégré m'a paru être un bon moyen d'intégration dans le premier marché de l'emploi pour les personnes vivant avec une déficience. J'ai ainsi trouvé que le sujet méritait d'être approfondi et j'en ai constitué la question de départ de ce travail de mémoire.

1.1.3 Intérêt présenté par la recherche

Le Conseiller fédéral, Alain Berset, a ouvert, le 26 janvier 2017, la Conférence nationale en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi. L'objectif est d'élaborer, jusqu'à fin 2017, un plan qui permette de renforcer l'insertion des personnes vivant avec une déficience dans le premier marché de l'emploi.

La Confédération encourage l'intégration professionnelle de personnes en situation de handicap dans le cadre de plusieurs projets en cours au niveau fédéral. La réforme dite Développement continu de l'AI vise à faciliter l'insertion dans le premier marché de l'emploi. La Confédération va également s'orienter davantage sur la vie professionnelle. A cette fin, le Conseil fédéral a pris acte, le 11 janvier 2017, du rapport du Département fédéral de l'intérieur qui expose les pistes envisageables pour inscrire l'égalité professionnelle dans la constitution. Dans ce cadre, le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) lance le programme « Égalité et travail », en vue de réduire les discriminations dans le monde du travail. Enfin, comme la Conférence nationale en faveur de l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail, l'initiative de la Confédération contre la pénurie de personnel qualifié aborde la question de la valorisation du potentiel des travailleurs souffrant de déficience. <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh.html>

1.2 Problématique

1.2.1 Question de départ

Les ateliers intégrés constituent-ils une passerelle vers le premier marché de l'emploi pour les personnes vivant avec une déficience ?

1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche

Pour la réalisation de ce travail de mémoire, mon étude se concentre sur les collaborateurs du site de Polyval, à Cheseaux-sur-Lausanne, au sein de l'atelier de mécanique montage. Concernant les ateliers intégrés, j'ai rencontré les MSP et leur responsable d'une institution vaudoise active dans l'insertion socioprofessionnelle des personnes vivant avec une déficience.

Afin de connaître les concepts de base de mon travail de mémoire ainsi que ceux de mes axes, j'ai effectué des recherches bibliographiques, principalement à la bibliothèque de la

HES de Lausanne. J'ai également fait des recherches théoriques à la bibliothèque de l'école sociale de Sion. Je me suis aussi largement basé sur les apports théoriques donnés par mes professeurs.

1.2.3 Objectifs de la recherche

Dans ce travail de mémoire, les axes de recherche sont :

- Rechercher les aspects théoriques de l'accompagnement socioprofessionnel au sein de l'atelier protégé et des ateliers intégrés.
- Recherche sur la théorie des besoins selon Maslow.
- Rechercher les rôles et fonctions du MSP au sein des ateliers intégrés d'une Fondation vaudoise.
- Rechercher la position d'un responsable des MSP d'ateliers intégrés d'une Fondation vaudoise.
- Recherche sur l'intégration des personnes vivant avec une déficience.
- Présenter la mission de l'institution et le lien avec l'intégration au premier marché de l'emploi.
- Clarifier les définitions des concepts retenus.
- Expliciter la notion d'accompagnement socioprofessionnel.
- Identifier les passerelles entre ateliers protégés et intégration dans le premier marché de l'emploi et présenter l'atelier intégré comme solution intermédiaire.

1.3 Cadre théorique

1.3.1 Le contexte de travail de la Fondation Polyval

Comme cité en introduction, depuis sa création en 1971, la Fondation, « entreprise sociale à vocation industrielle » et institution vaudoise d'intérêt public à but non lucratif, relève de défis avec une mission à double challenge : celle de réaliser des mandats liant complexité et qualité d'exécution avec des personnes atteintes dans leur santé (physique, psychique, mentale ou sensorielle).

Premier challenge : entreprise sociale : L'institution permet aux bénéficiaires des prestations AI ou en difficultés sociales, dès 18 ans, de s'épanouir par le biais d'une activité rémunérée valorisante et socialisante sur l'un de ses sites régionaux. Ils sont encadrés au quotidien par des MSP dotés d'une expertise dans les multiples domaines d'activités réalisées en atelier et bénéficiant d'un soutien psychologique fourni par la responsable socioprofessionnelle au bénéfice d'une formation de psychologue, chargée également de coordonner une prise en charge en réseau avec les différents intervenants autour de la personne. L'accent est mis sur ce travail en réseau, afin d'accompagner la personne dans son activité professionnelle et lui permettre de maintenir ses acquis et/ou développer ses compétences.

Second challenge : vocation industrielle : L'institution honore les mandats confiés par sa clientèle industrielle et commerciale en fournissant des produits et des services conformes à leurs exigences en matière de qualité et de délai, en tenant compte des compétences des

travailleurs. Par le côté industriel de sa mission, la Fondation Polyval est soumise à la loi et au rythme du marché économique, raison pour laquelle son management vise le développement de stratégies afin d'assurer sa continuité et sa croissance. (« Polyval - Entreprise sociale à vocation industrielle », s. d.)

Le contexte de travail de la Fondation Polyval est un milieu professionnel proche de celui que l'on trouverait dans une usine, un bureau ou un commerce, où la notion de production et l'exigence de rendement a son importance. Elle propose cependant des activités propres de production dont les exigences de rendement sont moins grandes et qui sont mieux à même de s'adapter à la variation des performances des employés en situation de handicap.

La particularité de ce milieu est de permettre à la personne d'expérimenter les conditions de travail d'une entreprise ordinaire avec des horaires de travail réguliers et une certaine exigence professionnelle. En parallèle, une partie des participants bénéficient d'un suivi social afin de leur permettre de restructurer leurs situations personnelles, de définir les cibles professionnelles présentant un intérêt, de mettre à jour leurs dossiers de candidature et leurs techniques de recherche d'emploi. Le travail quotidien est axé autour de cet objectif qui est la réinsertion sur le premier marché du travail.

1.3.2 Personnes vivant avec une déficience

La notion de « handicapés » et de « personnes handicapées » est désuète depuis bien longtemps. Comme professionnels du milieu, nous devons faire évoluer le regard porté sur nos usagers en utilisant les termes de « personnes en situation de handicap » ou de « personnes vivant avec une déficience ».

L'origine du terme :

Le mot « handicap » vient du terme anglais « hand in cap » (la main dans le chapeau), en référence à un jeu pratiqué au XVI^{ème} siècle en Grande-Bretagne qui consiste à échanger des biens à l'aveugle dont la valeur est contrôlée par un arbitre qui assure l'égalité des chances entre les joueurs. Cet anglicisme a ensuite engendré le substantif « handicapé » qui apparaît officiellement dans les textes de loi français en 1957, le plus souvent accolé au mot « travailleur », puis poursuit sa métamorphose en se déclinant en « personne handicapée ».

(Gouvernement du Canada, 2009)

Définition selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) :

La Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé définit le handicap comme un terme générique pour les déficiences, les limitations de l'activité et la restriction à la participation. Le handicap est l'interaction entre des sujets présentant une affection médicale (par exemple paralysie cérébrale, syndrome de Down ou dépression) et des facteurs personnels et environnementaux (par exemple attitudes négatives, moyens de transport et bâtiments publics inaccessibles, et soutiens sociaux limités). (« OMS | Organisation mondiale de la Santé », s. d.-a)

Notion entre déficience, incapacité et handicap :

La déficience : Dans le domaine de la santé, la déficience correspond à toute perte de substance ou altération d'une fonction ou d'une structure psychologique, physiologique ou anatomique. (Gouvernement du Canada, 2009)

L'incapacité : Dans le domaine de la santé, une incapacité correspond à toute réduction (résultant d'une déficience) partielle ou totale de la capacité d'accomplir une activité d'une façon normale ou dans les limites considérées comme normales, pour un être humain.
(Gouvernement du Canada, 2009)

En situation de handicap : Désavantage résultant d'une déficience ou d'une incapacité qui limite ou interdit chez un individu l'accomplissement de son rôle social et culturel.
(Gouvernement du Canada, 2009)

1.3.3 Types de déficiences :

Il existe plusieurs types de déficiences :

Déficience mentale :

L'OMS définit la déficience mentale, ou déficience intellectuelle, comme un arrêt du développement mental ou un développement mental incomplet, caractérisé par une insuffisance des facultés et du niveau global d'intelligence, notamment au niveau des fonctions cognitives, du langage, de la motricité et des performances sociales. Il touche 1 à 3% de la population générale, avec une prépondérance de sexe masculin.

Les causes d'une déficience mentale sont multiples :

- À la conception (maladies génétiques, aberrations chromosomiques – trisomie, syndrome de l'X fragile –, incompatibilité sanguine...);
- Pendant la grossesse (radiation ionisante, virus, médicaments, parasites, alcool, tabac...)
- À la naissance (souffrance cérébrale du nouveau-né, prématurité...);
- Après la naissance (maladies infectieuses, virales ou métaboliques, intoxications, traumatismes crâniens, accidents du travail ou de la route, noyades, asphyxies...).

(Marcoz, 2017)

Déficience physique :

C'est l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer une position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes).

Polyhandicap :

Le polyhandicap désigne la situation de vie d'une personne atteinte d'altérations cérébrales précoces, avec pour conséquences d'importantes perturbations de l'efficacité motrice, perceptive et cognitive et de la construction des relations avec son environnement. Ces situations complexes nécessitent un accompagnement spécialisé.

Déficience psychique :

La déficience psychique résulte de troubles mentaux ou d'une maladie psychique, névrose, psychose, dépression, dépendance, etc. Il se traduit par un dysfonctionnement de la personnalité, sans nécessaire atteinte des capacités intellectuelles.

Les troubles psychiques chroniques et les hospitalisations répétées nécessitent pour certaines personnes une prise en charge résidentielle leur permettant de se stabiliser puis de retrouver leur autonomie par une réinsertion sociale et professionnelle.

L'activité en atelier protégé est particulièrement adaptée à ce type de difficultés, car elle permet, plus que dans une entreprise traditionnelle, une implication de la personne handicapée en fonction de son état.

Dépendances :

Les difficultés liées à la dépendance à l'alcool ou aux drogues sont traitées de façon ambulatoire ou résidentielle. La prestation de thérapie résidentielle est généralement destinée à des personnes toxico- ou alcoolico-dépendantes, désinsérées socialement et professionnellement du fait de leur consommation.

Déficiences sensorielles :

Cela regroupe les difficultés liées aux organes sensoriels, plus particulièrement :

Déficiences visuelles :

C'est ce qui concerne les personnes aveugles, mais aussi, dans la majorité des cas, les personnes malvoyantes

Déficiences auditives :

La perte auditive totale est rare. La plupart des déficients auditifs possèdent « des restes auditifs » pour lesquels les prothèses auditives apportent une réelle amplification. Selon les cas, ce handicap s'accompagne ou non, d'une difficulté à oraliser. (« Les différents types de handicap », s. d.) (« OMS | Organisation mondiale de la Santé », s. d.-b) (Salamat, 2017)

Vivre avec une déficience et gagner sa vie par le fruit de son travail dans le premier marché de l'emploi n'est pas chose facile pour nos usagers. Pour une première partie de nos collaborateurs, l'accompagnement socioprofessionnel des ateliers protégés correspond à leurs besoins et à leurs attentes. Pour une seconde partie de nos collaborateurs, le souhait de rejoindre le premier marché de l'emploi est une réelle demande que nous devons prendre en compte. L'atelier intégré considère à la fois la situation de handicap de la personne dans son fonctionnement, mais aussi les compétences de chacun en rapport à sa déficience.

Selon Inclusion Handicap, qui est l'organisme faîtière des personnes en situation de handicap et qui s'engage pour l'inclusion de toutes les personnes vivant avec une déficience, ainsi que pour le respect de leurs droits et de leur dignité, les personnes en situation de handicap devraient pouvoir gagner leur vie grâce à leur travail dans un premier marché de l'emploi ouvert et accessible, sans obstacle. Dans la pratique on constate que ce qui paraît comme un droit ou une évidence pour Inclusion Handicap n'est de loin pas acquis. Encore seule une minorité des personnes vivant avec une déficience accède au premier marché de l'emploi.

1.3.4 Besoin

Abraham Maslow est, avec Carl Rogers, un des fondateurs du courant de la psychologie humaniste. Il n'est donc pas surprenant de retrouver dans la théorie motivationnelle de la pyramide des besoins un des grands principes de l'humanisme : l'homme tend vers un

besoin de réalisation. Cependant, cette théorie ne s'arrête pas là. Dès les premières formulations (1943), il propose un principe d'organisation et des contenus motivationnels différents. Le principe d'organisation est hiérarchique. Autrement dit, pour accéder à un besoin de niveau supérieur, les besoins de niveaux inférieurs devraient être satisfaits. Les contenus sont, dans l'ordre de satisfaction, les suivants :

- 1) **Besoins physiologiques** - Ce sont la faim, la soif, la sexualité, la fatigue, la maladie, l'absence d'abri viable. La satisfaction de ces besoins implique un relâchement, le plaisir des sens, une sensation de confort. Ces besoins sont liés à la survie.
- 2) **Besoins de sécurité** - Ces besoins se trouvent dans l'absence de peur, dans le fait de se prémunir contre les dangers. Ces besoins sont activés quand l'individu a peur, qu'il est insécurisé, mais aussi lorsqu'il a des comportements obsessionnels ou compulsifs.
- 3) **Besoins d'amour** - Il s'agit ici des besoins de rapports sociaux, d'appartenance, d'affectivité. Le fait d'être rejeté, d'être inutile, de se sentir seul, d'être abandonné va créer les conditions d'émergence de ce besoin.
- 4) **Besoins d'estime** - Il s'agit de l'envie d'être reconnu, apprécié, approuvé et de bénéficier de l'estime d'autrui. Les sentiments d'incompétence ou d'infériorité vont avoir pour effet de déclencher ce besoin. Le respect de soi, la sensation de compétence, la confiance en soi vont avoir pour effet de combler le besoin d'estime.
- 5) **Besoin de réalisation de soi** - Il s'agit de la quête ultime de tout être humain, la recherche de développement, d'épanouissement personnel, de création. L'ennui, l'aliénation, la routine, les activités à faible valeur ajoutée, l'absence de sens dans la vie sont les principales déficiences de ce besoin. Ce besoin ne peut jamais être satisfait, il est infini.

Cette hiérarchie est organisée selon différents principes, si les besoins ne sont pas satisfaits, alors un dysfonctionnement peut survenir. Par exemple, si l'individu ne mange pas il risque de ne plus avoir assez d'énergie pour bouger. La satisfaction des différents besoins permet de remédier aux dysfonctionnements. Lorsque l'individu a le choix, il cherche toujours à satisfaire les besoins de base non satisfaits. (« La pyramide des besoins de Maslow – Psychologue du Travail », s. d.-a)

Est-ce que les personnes atteintes de déficience sont conscientes de leurs réels besoins ? À quels niveaux de la pyramide se situent-ils ? Cette recherche permettra peut-être de dégager des besoins non satisfaits chez les personnes vivant avec une déficience dans l'atelier de mécanique montage de Cheseaux-sur-Lausanne à Polyval et d'agir en conséquence. On verra si les ateliers intégrés répondent tout ou en partie à ces besoins.

1.3.5 Rôles et fonctions du MSP

Les rôles et fonctions des MSP sont en perpétuel chamboulements au vu des problèmes socio-économiques apparus depuis plusieurs années. C'est pourquoi le MSP doit faire preuve de grande souplesse mais avec une marge de manœuvre toujours plus restreinte.

C'est parfois le paradoxe de notre profession de MSP. La fonction de MSP se décortique en plusieurs définitions :

Maître : quelqu'un qui a des compétences, quelque chose à transmettre, à enseigner.

Socio : il ne le fait pas dans un ghetto ou dans un espace vide, il le fait dans la société et pour la société.

Professionnel : il ne fait pas n'importe quoi, mais un travail reconnu, qui a de la valeur, et il transmet à des personnes handicapées une compétence qui leur permet de vivre et de remplir leur vie.

C'est ainsi que Jean Traber, professeur de EESP de Lausanne, décrit le maître socioprofessionnel, dans un film présentant la formation de MSP. (Berger, 1995)

Le champ professionnel du MSP a suivi l'évolution de la situation socio-économique. Le maître socioprofessionnel intervient aujourd'hui auprès d'adultes ou d'adolescents qui souffrent de déficience. Pour faire face à ces exigences, le MSP doit pouvoir mener trois types d'interventions comme développé ci-dessous.

Les compétences psychologiques :

Le MSP doit avant tout être capable d'établir une interaction avec l'utilisateur pour comprendre ce que ce dernier communique verbalement ou non. Ensuite, par une compréhension de la problématique de l'utilisateur, il établit un bilan des capacités. Il peut tirer de cette évaluation les caractéristiques nécessaires pour proposer à l'utilisateur une orientation en vue d'un emploi. De cette observation découle une action de mise en confiance de la personne handicapée qui, une fois sécurisée, peut retrouver de nouvelles motivations, faire des progrès vers davantage d'autonomie.

Les compétences pédagogiques :

Le MSP est aussi un formateur qui doit viser des objectifs différents selon les mandats qui lui sont confiés par les différents services sociaux. Il peut interagir aussi bien dans des apprentissages de types opératoires que compensatoires. Il peut encore être acteur pour des apprentissages en vue d'action de réinsertion dans le milieu économique. Une constante : il doit apprendre à la personne handicapée un savoir-faire, un savoir être. Cependant cette tâche toute particulière fait appel à des notions pédagogiques spécifiques adaptées aux besoins des usagers et également aux particularités de chaque travail.

Les compétences organisationnelles :

Enfin, et c'est là vraisemblablement l'intervention la plus contraignante, le MSP n'intervient plus seulement dans le secteur dit « occupationnel » ou « protégé » mais également dans le contexte du travail « ordinaire ». Attentif aussi bien aux fluctuations du marché qu'à la recherche de nouveaux contrats de travail, pour s'adapter rapidement, il doit également être apte à organiser sa production en tenant compte des impératifs concurrentiels de l'industrie qui sont, qualité, quantité et délais.

Le profil du MSP relève d'une adéquation complexe de ces trois types d'interventions pour faire face à des situations précises où il occupe un poste clé dans une équipe pluridisciplinaire. Grâce à son bagage technique, à ses compétences sociales, à ses connaissances mais également à ses qualités individuelles, le MSP peut favoriser l'épanouissement de la personne vivant avec une déficience en lui procurant un statut de travailleur et au final de valoriser la personne pour tendre vers sa réinsertion sociale et professionnelle. (« Berger Livre - media_21_Maitres_socioprofessionnels.pdf », s. d.)

1.3.6 L'accompagnement socioprofessionnel

L'accompagnement socioprofessionnel offre aux bénéficiaires un cadre de travail adapté et sécurisant qui leur permet une intégration sur le plan professionnel et social. Dans le but de donner une définition pertinente, je me suis appuyé sur ce que dit Guy le Bouèdec et qui est repris du livre « Les entreprises sociales d'insertion par l'économie ». Ainsi,

« Le terme d'accompagnement trouve ses racines dans l'idée de marche aux côtés de quelqu'un, ou manger son pain avec lui. Retenons, comme marque originelle de l'accompagnement, l'idée que celui-ci concerne les situations dans lesquelles il y a un acteur principal que, d'une manière ou d'autre, il s'agit de soutenir, de protéger, d'honorer, de servir, d'aider à atteindre son but. Cette définition suggère que l'accompagnement consiste en une présence réconfortante et valorisante auprès d'une personne fragilisée dans son existence et qui a besoin d'être soutenue dans son cheminement en vue de dépasser sa situation problématique. Cette présence respectueuse et valorisante, néanmoins mesurée, doit permettre à la personne de faire évoluer la situation en progressant vers une émancipation personnelle. » (Dô-Coilot, 2003)

L'accompagnement socioprofessionnel s'inscrit dans un processus qui vise à améliorer les capacités des participants malgré leur pathologie. Ainsi, il crée un lien entre les différents partenaires qui ont tous comme mission d'accompagner les bénéficiaires pour arriver à leurs objectifs, que ce soit les médecins, les assistants sociaux ou les thérapeutes.

Pour Mireille Berbeson et Binh Dô-Coilot : « L'adoption généralisée de ce terme d'accompagnement a permis à bon compte de moderniser l'intervention. On n'aide plus, on n'assiste surtout pas, on suit de moins en moins, on accompagne. Et comme on intervient dans le champ social, on fait donc de l'accompagnement social » (Dô-Coilot, 2003)

Pour nous, MSP, l'accompagnement socioprofessionnel est au centre de notre travail et constitue la substance de notre quotidien afin d'atteindre l'autonomie de nos collaborateurs. Dans le cadre de la formation, elle est régie par le plan d'étude-cadre (PEC). L'accompagnement socioprofessionnel constitue un point de repère et une référence pour les personnes vivant avec une déficience qui travaillent dans nos ateliers.

Les attentes des collaborateurs, on l'a vu, sont en changement. L'accompagnement socioprofessionnel ne s'arrête plus au mur des ateliers protégés de production telles que je les connais aujourd'hui dans ma fondation mais est également présent dans les ateliers intégrés. Nous devons offrir aux bénéficiaires des outils, des moyens, des passerelles afin

que peut-être un jour, ils puissent avoir une vie sociale et professionnelle en dehors des lieux d'activités protégés.

1.3.7 Intégration, insertion et réadaptation professionnelle

Les nouveaux défis posés par l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap ne sont pas une sinécure. Rien n'a d'ailleurs jamais été simple dans ce domaine. Il s'agit d'un projet collectif entre institutions et AI. Le but principal de l'AI étant l'intégration ou la réintégration des assurés dans la vie active, les prestations prévoient des mesures permettant de réduire ou d'éliminer les causes de l'invalidité ou pouvant en diminuer les effets. Pour l'AI, les efforts pour l'intégration professionnelle des invalides ont toujours joué un rôle primordial. Depuis le début de l'existence de cette assurance, les mesures de réadaptation offertes visaient exclusivement à réaliser une telle intégration. « La réadaptation prime la rente ». Le but de ce mot d'ordre est de donner à toute personne vivant avec une déficience sa place dans le premier marché de l'emploi. Le choix du métier et la création d'un projet professionnel le plus adéquat sont des éléments qui déterminent la réussite dans la vie professionnelle et la satisfaction que l'on peut en retirer.

Afin d'appuyer mes propos, je me suis basé sur un livre de Pierre Thétaz et Andréa Regazzoni « *L'intégration professionnelle des personnes handicapées* », qui parle de la prise en charge par l'AI des frais formation des personnes vivant avec une déficience.

« La formation professionnelle repose entièrement sur l'initiative de tiers. Pour la personne handicapée ne pouvant pas recevoir la même formation que la personne valide, l'AI a favorisé la création de centres de réadaptation spéciaux exploités par des institutions privées d'utilité publique. Conformément à sa conception générale des prestations, l'AI prend en charge les frais de formation professionnelle occasionnés par l'invalidité, c'est-à-dire dans le cas où l'exercice de l'activité lucrative habituelle n'est plus possible à cause d'une atteinte à la santé ou si l'on ne peut plus exiger que l'intéressé poursuivre cette activité. En plus des centres de réadaptation spécialisés, des entreprises industrielles, commerciales, artisanales, ainsi que des administrations publiques offrent de bonnes possibilités d'intégration ». (Thétaz & Regazzoni, 1995)

Les prestations de l'AI et les institutions sont étroitement liées dans le domaine de l'intégration – réintégration professionnelle. Dans ce sens, le concept de l'insertion ou réinsertion professionnelle des personnes vivant avec une déficience est un enjeu d'aujourd'hui et de demain, car les autofinancements des ateliers protégés sont de plus en plus en baisse. L'intégration ou la réintégration professionnelle des personnes vivant avec une déficience par le passage dans des ateliers intégrés pourrait à la fois répondre aux attentes de nos bénéficiaires en matière d'intégration et permettrait également aux institutions de trouver de nouveaux financements et de développer leurs réseaux de partenariat.

1.3.8 Travail

Dans sa globalité, le travail peut se définir comme suit : au sens le plus large, le travail correspond à toute activité humaine de production de biens et/ou de services. Le bricolage, les travaux ménagers, la toilette ou les devoirs scolaires entrent dans ce champ.

Le travail est au cœur de l'activité humaine et occupe une place centrale comme élément régulateur de la hiérarchie sociale et de l'organisation sociale. Il est important de définir les concepts du premier et second marché de l'emploi ainsi que ses différentes déclinaisons.

Le premier marché de l'emploi :

« Le marché du travail, plus communément appelé marché de l'emploi, désigne un endroit théorique où se rencontrent les offres et les demandes d'emploi. Deux acteurs sont indissociables du marché du travail : les employeurs et les salariés. Les premiers sont à l'origine de l'offre, les seconds de la demande. C'est sur ce marché du travail qu'est régulée l'activité professionnelle contre rémunération. Le droit du travail encadre d'un point de vue législatif le marché du travail. Il est courant de diviser le marché du travail en deux catégories : un marché ouvert qui recense les offres d'emploi diffusées par les entreprises et un marché caché où les emplois proposés ne font pas spécialement l'objet d'annonces. Le premier représente environ 30 % des offres d'emploi contre 70 % pour le marché caché. » (« L'évolution de la sociologie du travail », 2012)

Travailler dans le premier marché de l'emploi constitue très souvent une attente de nos bénéficiaires. Mais la réalité du premier marché de l'emploi demande de répondre à des exigences bien plus élevées que dans nos ateliers protégés. C'est pourquoi il existe parfois un écart trop grand entre ces deux environnements qui empêche les collaborateurs de rejoindre le premier marché de l'emploi.

Le second marché de l'emploi :

Toute personne en situation de handicap, n'ayant pas pu intégrer le premier marché de l'emploi, peut exercer une activité lucrative adaptée à ses capacités, hors du circuit traditionnel qu'est le premier marché de l'emploi. Les salaires que touchent nos bénéficiaires sont un complément à la rente de l'assurance invalidité. Nous retrouvons différents types d'ateliers et d'emplois adaptés.

Les ateliers protégés sont des structures disposant de postes de travail adaptés, qui ont pour mission de promouvoir un accompagnement socioprofessionnel et d'offrir des postes de travail qui correspondent aux limitations de nos bénéficiaires.

Les ateliers protégés « à vocation productive », soit des cellules de production à caractère artisanal, industriel ou des entreprises de services, sont fortement soumis aux contraintes de l'économie de marché, notamment en termes de productivité et de respect des délais. Ils engagent des personnes en situation de handicap pouvant s'inscrire dans ces activités ; pour être reconnus « à vocation productive » le chiffre d'affaires obtenu par l'activité doit en

principe couvrir plus de 40% des charges globales. On entend par chiffres d'affaires, toutes ventes ou prestations de service effectuées tant à l'externe qu'à l'interne.

Les ateliers intégrés sont des structures comme les ateliers protégés, mais délocalisés dans des entreprises partenaires du premier marché de l'emploi avec des exigences qui se situent comme l'atelier protégé à vocation productive très proche du premier marché de l'emploi en termes d'exigence professionnelle. L'intérêt de nos bénéficiaires pour ce genre d'ateliers est en constante augmentation.

Les ateliers occupationnels sont des ateliers qui offrent des places de travail correspondant à des activités productives simples à des personnes nécessitant un encadrement particulier pour leur réalisation. L'activité poursuit des objectifs socio-éducatifs et permet d'acquérir des compétences dans certains domaines. Certains ateliers d'occupation comprennent une section qui n'est pas orientée sur la production, mais avant tout sur des activités stimulantes, de nature à maintenir ou développer les acquisitions des personnes qui les fréquentent. Il s'agit des ateliers de développement personnel ou centres de jour. (« Liste des établissements socio-éducatifs - VD.CH », s. d.)

Les offices AI demandent de moins en moins aux usagers qui souhaiteraient rejoindre le premier marché de l'emploi de poser directement leur candidature pour des postes mis au concours dans le premier marché de l'emploi, à cause du manque de résultats positifs. La plupart des offices AI recherchent un partenariat avec les fondations et entreprennent de multiples démarches pour trouver des solutions afin d'offrir un poste de travail adapté à leurs bénéficiaires.

En matière d'intégration dans le premier marché de l'emploi, nous ne sommes pas tous logés à la même enseigne. Si l'on procède à une comparaison entre les cantons, on s'aperçoit que les efforts déployés par l'AI pour aider les personnes vivant avec une déficience à trouver du travail dans le premier marché de l'emploi varie d'un canton à l'autre.

Réussir à dénicher un emploi adéquat ne dépend donc pas uniquement des efforts du candidat et de la bonne volonté des fondations, mais surtout des outils d'intégration ou des projets entre les usagers, les fondations, les entreprises et l'office AI ayant comme objectif la possibilité pour l'utilisateur d'essayer de rejoindre le premier marché de l'emploi.

La Fondation Polyval étudie la possibilité de proposer cet outil d'intégration vers le premier marché de l'emploi aux collaborateurs, par le biais des ateliers intégrés.

1.4 Cadre d'analyse

1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

Afin de répondre à la question de départ, le choix du terrain de recherche m'est apparu assez clair. Premièrement, il s'agissait de définir les besoins et attentes des collaborateurs de l'atelier de mécanique montage de la fondation Polyval. J'ai alors parcouru leurs dossiers et leurs projets personnels de développement montage afin d'identifier leurs attentes. J'ai ainsi

constaté que le nombre de collaborateurs qui souhaitent travailler dans le premier marché de l'emploi est conséquent mais que ces derniers ignorent comment y parvenir. Sur 25 collaborateurs, 11 m'ont clairement indiqué leur volonté de rejoindre le premier marché de l'emploi.

Deuxièmement, il s'agissait de définir les exigences des ateliers intégrés et du premier marché de l'emploi. J'ai alors réalisé des entretiens avec mes collègues MSP afin d'avoir leurs avis sur la question.

Ensuite, sur 25 collaborateurs, j'ai sélectionné trois dossiers qui seraient susceptibles de suivre un cursus dans des ateliers intégrés. J'ai alors réalisé trois entretiens semi-dirigés avec des collaborateurs de l'atelier mécanique montage de la Fondation Polyval.

S'agissant des entretiens avec des MSP et leur responsable, je me suis dirigé vers une institution valaisanne qui utilise les ateliers intégrés comme moyen d'intégration socioprofessionnelle des personnes vivant avec une déficience. Après un premier contact favorable avec le responsable des MSP de cette fondation, j'ai alors expliqué ma démarche et mes intentions d'entretiens semi-dirigés auprès des MSP des ateliers intégrés. Après quelques semaines sans réponse du responsable, je me suis permis de le recontacter afin de planifier mes entretiens. Après quelques minutes de téléphone, le responsable m'a informé qu'il ne disposait malheureusement plus de temps à m'accorder. Les explications étaient vagues et m'ont semblées infondées. J'ai donc abandonné la piste de cette fondation valaisanne.

Après une réunion avec mon formateur à la pratique professionnel (FPP) je me suis dirigé vers une fondation du canton de Vaud qui travaille depuis environ sept ans avec des partenaires du premier marché de l'emploi et qui utilise les ateliers intégrés comme moyen d'intégration socioprofessionnelle. Dès le premier contact, le responsable a trouvé ma démarche intéressante et a souhaité m'ouvrir les portes de la fondation. J'ai donc réalisé quatre entretiens semi-dirigés avec des MSP de cette fondation ainsi qu'un entretien avec leur responsable.

1.4.2 Méthode de recherche

Comme le montre le plan d'entretien semi-dirigé ci-après, l'entretien semi-dirigé permet de recueillir des informations approfondies sur les valeurs, les faits et le comportement des personnes interrogées. Contrairement à l'entretien directif, l'entretien semi-dirigé n'enferme pas le discours de l'interviewé dans des questions prédéfinies, ou dans un cadre fermé. Il lui laisse la possibilité de développer et d'orienter son propos, les différents thèmes devant être intégrés dans le fil conducteur de l'entretien.

1. Sélection	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En théorie, on devrait arrêter les entretiens lorsque l'on n'apprend plus rien (principe de saturation) ▪ L'expérience montre que cela arrive avec 10 à 30 entretiens ▪ On recherche la plus grande diversité possible des personnes interviewées
2. Conception du plan d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboration d'un guide d'entretien précisant les thèmes à aborder ▪ Recueil d'informations de base sur la personne ▪ Préciser le but de l'entretien, sa durée, le niveau de confidentialité, l'usage qui en sera fait
3. Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exposer clairement le sujet et le contexte ▪ Veiller à ne pas influencer la personne interrogée ▪ L'enregistrement de l'entretien est possible pour un rendu fidèle mais le risque d'intimidation et le coût d'exploitation sont à prendre en compte ▪ Rédiger le compte-rendu et (éventuellement) le faire vérifier par la personne interrogée
4. Analyse des résultats	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En fonction des besoins de l'analyse, faire un résumé par entretien ou une analyse thématique transversale ▪ Elaboration d'une grille d'analyse ▪ Analyser, interpréter, comparer les informations recueillies

(Eureval, 2010)

C'est une technique qui peut être utilisée à tout stade du processus de recherche pour établir une théorie sur le programme évalué. Elle permet également d'identifier les problèmes et les besoins.

Mes entretiens se sont bien déroulés, dans un climat de confiance et de respect mutuel. Le responsable des MSP des ateliers intégrés interviewé a demandé l'anonymat quant à son employeur.

1.4.3 Méthode de recueil des données et résultats de l'investigation

Afin de pouvoir répondre à la question de départ, j'ai recueilli un grand nombre de données dans des ouvrages et autres documents afin d'étayer les résultats de la recherche. J'ai trouvé mes livres à l'école sociale de Lausanne. J'ai effectué les différents entretiens au sein de la Fondation Polyval et au sein d'une institution vaudoise, à l'aide du guide d'entretien et d'une grille de dépouillement qui m'ont servi pour établir les bilans de mes axes.

Pour ne pas déformer les propos des personnes interviewées et en saisir toutes les nuances, j'ai choisi, avec leur consentement, de les enregistrer. J'ai donc retranscrit mes entretiens, afin de conserver toutes les données transmises. Par la suite, j'ai réécouté mes entretiens et j'ai relu soigneusement mes entretiens. J'en ai en ressorti les idées principales dans ma grille de dépouillement.

Liste des personnes interviewées : **M** pour **MSP** / **C** pour **Collaborateur** / **R** pour **Responsable**
ESD = Entretien semi-dirigé

Mathieu : MSP en atelier intégré depuis 4 ans / temps ESD 43 minutes
Marc : MSP en atelier intégré depuis 7 ans / temps ESD 29 minutes
Michel : MSP en atelier intégré depuis 2 ans / temps ESD 33 minutes
Martin : MSP en atelier intégré depuis 5 ans / temps ESD 37 minutes
Roger : Responsable des MSP en atelier intégré depuis 7 ans / temps ESD 39 minutes
Christophe : Collaborateur de la Fondation Polyval depuis 2 ans / temps ESD 23 minutes
Carlo : Collaborateur de la Fondation Polyval depuis 12 ans / temps ESD 31 minutes
Charles : Collaborateur de la Fondation Polyval depuis 5 ans / temps ESD 28 minutes

2 Développement

2.1 Introduction et annonce des chapitres développés

Le développement de ce chapitre repose sur trois axes, sur lesquels j'ai élaboré un modèle et orienté ma recherche.

Axe 1 : La connaissance des collaborateurs et des MSP des ateliers intégrés et du premier marché de l'emploi

- Le premier marché de l'emploi et l'atelier intégré
- L'observation du MSP
- Les outils socioprofessionnels du MSP
- La création du lien

Axe 2 : La volonté des collaborateurs de rejoindre le premier marché de l'emploi

- Besoins et attentes
- Valeur du travail
- Autodétermination

Axe 3 : L'accès au premier marché de l'emploi depuis les ateliers intégrés

- Savoir
- Savoir-faire
- Savoir-être
- Horaire et rythme
- Confiance en soi

2.2 Axe 1 : La connaissance des collaborateurs et des MSP des ateliers intégrés et du premier marché de l'emploi

2.2.1 Définition du premier marché de l'emploi et de l'atelier intégré

L'ensemble des personnes interviewées confirment connaître le premier marché de l'emploi, à des degrés plus ou moins approfondis selon leur statut professionnel. La définition donnée par les MSP est beaucoup plus précise que celle des collaborateurs. Certains MSP comme **Mathieu** et **Michel** donnent une bonne définition du premier marché de l'emploi. Ils font la relation entre l'offre et la demande et mentionnent la crise économique comme un facteur de stress supplémentaire pour les employés. Pour **Marc**, le stress est un facteur présent dans son contexte de travail. Il dit : « Il nous est demandé toujours plus de rendement avec moins de personnel. De ce fait les places de travail se font rares et celles qui restent sont difficiles à obtenir ». Pour **Martin**, le premier marché de l'emploi reste très restrictif et de moins en moins accessible.

Concernant les collaborateurs de l'atelier de mécanique montage, la définition donnée est plus simple et moins précise. Pour **Christophe**, le fait de faire valoir ses compétences apparaît comme une chose essentielle. Il énumère même des compétences, comme le rythme de travail à tenir et la fiabilité dans le travail. Il fait également un parallèle avec l'époque où pour lui il y avait plus de travail sans qualification. **Carlo**, quant à lui, annonce d'emblée que Polyval ne fait pas partie du premier marché de l'emploi. Il marque donc un écart entre l'institution et le premier marché de l'emploi. Pour expliquer ce que représente pour lui le premier marché de l'emploi, il s'appuie sur ses expériences. Il m'informe alors en disant : « j'ai travaillé une fois dans le premier marché de l'emploi dans une menuiserie, mais plutôt pour aider et pour voir si j'arrivais à suivre la cadence ».

S'agissant des exigences du premier marché de l'emploi, les collaborateurs ont en l'air conscients. Chez **Christophe**, l'intérêt à rejoindre le premier marché de l'emploi est bien marqué. Lors de notre entretien, il parle souvent de valorisation par le travail dans une entreprise du premier marché de l'emploi. Il émet cependant des doutes sur la manière de pouvoir le rejoindre et parle d'un fossé beaucoup trop grand entre atelier protégé et premier marché de l'emploi. Concernant **Charles**, qui participe au cursus d'Insert H, la transition entre atelier intégré et premier marché de l'emploi semble très compliqué pour lui.

Dans ces entretiens, je remarque par contre que les trois collaborateurs de l'atelier de mécanique montage ne connaissent pas le fonctionnement des ateliers intégrés. Comme le dit **Christophe** : « Non, je ne connais pas les ateliers intégrés mais je comprends que des entreprises jouent le jeu et prennent des collaborateurs dans leur entreprise ». **Carlo**, lui, ne connaît pas le fonctionnement des ateliers intégrés mais connaît bien celui de Polyval. **Charles** connaît un peu les ateliers intégrés car il suit une formation avec le programme Insert H. Il s'agit d'un programme qui accompagne les collaborateurs dans leur démarche de trouver un poste adapté dans le premier marché de l'emploi. Il suit cette formation depuis trois mois à raison de 3 jours par semaine comme logisticien au sein de la Coop@Home.

Dans l'ensemble, la définition du premier marché de l'emploi donnée par les collaborateurs et les MSP est assez juste. Selon mes recherches théoriques, la définition du premier marché de l'emploi est la suivante :

« Au sens premier, le premier marché désigne le lieu où des producteurs (commerçants, artisans, paysans) se rassemblent pour proposer directement leurs produits aux consommateurs. 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 et de services que les échanges actifs financiers et immobiliers, est l'un des concepts fondamentaux de l'économie. » (« Définition Premier marché de l'emploi », s. d.)

Quant au travail, il désigne les efforts physiques et intellectuels qu'il faut faire pour obtenir un résultat recherché. Comme occupation rémunérée, le travail est synonyme d'emploi, c'est pourquoi certaines personnes parlent également de marché de l'emploi. Ainsi le marché du travail est le lieu théorique du mélange de l'offre et la demande de travail. L'offre

de travail représente la quantité de travail offerte par les individus qui cherchent à exercer une activité rémunérée. Ces derniers sont appelés demandeurs d'emploi. La demande de travail, qui provient généralement des entreprises, est la quantité de travail demandée par les employeurs. Ceux-ci offrent donc des emplois.

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 du premier marché de l'emploi, également nommé marché primaire.

Le marché secondaire, 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 grande utilité pour la collectivité avec l'aide de l'Etat pour être maintenues dans le second marché de l'emploi. Cela permet ainsi à des personnes sans emploi ou en situation de handicap de bénéficier d'un emploi adapté à leur problématique ou de (ré) acquérir les compétences indispensables à la reprise d'un emploi dans le premier marché de l'emploi. (« Définition Premier marché de l'emploi », s. d.)

Au vu de ce qui précède, la définition du premier marché de l'emploi des collaborateurs est assez juste dans l'ensemble mais varie en fonction de leur parcours professionnel ou des informations qu'ils ont obtenues. Travailler dans le premier marché de l'emploi constitue très souvent une attente de nos bénéficiaires. Mais le premier marché de l'emploi a bien souvent des exigences plus élevées que dans nos ateliers protégés. C'est, pourquoi rejoindre le premier marché de l'emploi pour les collaborateurs demande parfois un chemin trop grand pour eux. Concernant les MSP d'ateliers intégrés, la définition est claire et semble acquise pour eux, ce qui donne encore plus de sens à leurs accompagnements socioprofessionnels.

2.2.2 L'observation du MSP

D'après **Mathieu**, « l'atelier intégré permet une meilleure représentation de l'évolution du collaborateur. Cela donne une vue d'ensemble des compétences et avec un bon suivi cela fonctionne bien ». D'ailleurs, pour **Marc**, « l'atelier intégré offre un meilleur suivi des bénéficiaires et les MSP ne sont pas liés par toutes les contraintes d'une entreprise ».

Les MSP m'ont également fait part d'une série de points importants pour eux dans un atelier intégré. Ainsi, selon **Marc**, dans un atelier intégré, on a le temps de former correctement chaque collaborateur. Pour **Michel**, les aspects de motivation et de satisfaction sont des points importants. Ils donnent du sens au travail et amènent un perpétuel challenge pour le collaborateur et le MSP. Pour **Martin**, les ateliers intégrés donnent la possibilité de se rapprocher du premier marché de l'emploi afin de pouvoir garder un pied dans l'économie libre avec un suivi d'acquisition de compétences en fonction des besoins des collaborateurs. **Roger** ajoute que l'atelier intégré est « une mise en réalité concrète avec les exigences de l'économie libre tant pour le MSP que le collaborateur qui doivent toujours être en veille avec les exigences de l'entreprise partenaire ». Or, les MSP et leur responsable sont clairs sur ce point : l'observation et l'évaluation des compétences des collaborateurs des ateliers

intégrés sont indispensables pour ajuster la pratique professionnelle au quotidien et mettre en pratique les éléments cités ci-dessus.

Comme vu lors de notre première année de formation avec le cours d'observation de Monsieur Gachoud, il est important d'utiliser des outils d'observation et d'évaluation en phase avec le contexte professionnel. L'observation consiste en une action de suivi attentif des phénomènes, sans volonté de les modifier ou de les influencer, à l'aide d'enquêtes, d'études ou de données quantitatives. C'est une démarche qui permet de recueillir, de créer et de traiter des données quantitatives et qualitatives, pour arriver à une meilleure évaluation du sujet traité et aider la prise de décision dans l'établissement d'une action socioprofessionnelle.

Cinq étapes ont pu être identifiées dans la construction d'une démarche d'observation.

- 1) Poser le cadre de la démarche
 - Désigner le porteur de la démarche.
 - Mettre en place le suivi.
 - S'assurer que la démarche soit reconnue au sein de l'institution.
- 2) Délimiter le champ de l'observation
 - Observer quoi ?
 - Par rapport à quel public ?
 - Comment ?
 - Sur quel territoire ?
 - Pendant quelle durée ?
- 3) Définir des méthodes appropriées pour le recueil d'informations
 - Mise en place d'outils d'observation
 - Faire des observations du terrain via des grilles d'observation / évaluation
- 4) Constater, analyser, évaluer et interpréter les observations
 - Observer.
 - Analyser.
 - Évaluer.
 - Adapter son accompagnement et renforcement des compétences à développer ou à acquérir des compétences.

L'observation fait partie intégrante des processus d'évaluation. En effet toute évaluation vise à mesurer les impacts d'une action, d'une politique, d'un dispositif. Ces actions ont souvent été définies sur la base d'un diagnostic. Il apparaît donc nécessaire d'actualiser et de suivre ces données, afin de savoir ce qui a pu changer et d'identifier les impacts des actions mise en œuvre. Les procédures d'évaluation reposent sur des données d'observation. (Hartzfeld, 2000) (Oriv, 2010)

L'observation c'est l'outil principal du MSP. Elle l'aide à ajuster constamment son action socioprofessionnelle. Dans le cadre des ateliers intégrés, les critères d'observation sont cependant différents. Ils sont plus en lien avec les exigences du premier marché de l'emploi

et le MSP ajuste les critères en fonction de ses observations. Selon l'observation faite, on peut voir si le collaborateur serait prêt à entrer dans le premier marché de l'emploi.

2.2.3 Les outils socioprofessionnels du MSP

Mathieu voit l'atelier intégré comme « une fenêtre sur la réalité du monde du travail pour les collaborateurs de l'institution ». Il dit aussi qu'au fil du temps, des modifications importantes telles que les exigences et l'évolution du premier marché de l'emploi demandent un réajustement permanent de l'encadrement. Selon **Marc** l'atelier intégré offre aux collaborateurs un plus grand choix de métiers et de contextes de travail. Il dit aussi que « cela ouvre la porte à une plus large population ayant des difficultés », mais pose aussi des questionnements sur le fonctionnement de nos institutions. Par exemple, selon lui, sans atelier intégré, il y aurait un cloisonnement des institutions. **Michel** dit que l'atelier intégré amène une préparation, un encadrement de base pour une éventuelle intégration dans une activité professionnelle en entreprise, mais aussi pour une meilleure intégration sociale et professionnelle des personnes qui sont ou qui ont des difficultés. Toujours selon lui, « le fait d'avoir des ateliers intégrés donne plutôt une bonne image de l'institution envers les partenaires ». Pour **Martin**, les ateliers intégrés donnent la satisfaction aux collaborateurs de travailler dans le premier marché de l'emploi. Pour **Roger**, la vision des partenaires économiques sur les ateliers intégrés est bonne. L'institution vend de l'intégration en économie libre.

Or, une bonne préparation au premier marché de l'emploi passe forcément par un bon encadrement des MSP, dans les ateliers intégrés également. De surcroît, dans notre formation de maître socioprofessionnel nous avons développé et appris tout un panel de compétences en lien avec le PEC.

Selon le PEC, le MSP est notamment un acteur des métiers de la réinsertion et de la réadaptation. Il assure l'accueil dans un environnement de travail ainsi que l'accompagnement socioprofessionnel dont il a la charge. Les outils à utiliser par le MSP sont:

- Observer les personnes en difficulté.
- Identifier les différentes problématiques des personnes.
- Déterminer les potentiels d'amélioration de la personne.
- Communiquer de manière appropriée avec un groupe d'utilisateurs ou avec une personne.
- Gérer les dynamiques de groupe chez les utilisateurs.
- Favoriser la résolution de conflits.

Dans ce cadre-là, l'intervention socioprofessionnelle des MSP en atelier intégré se situe beaucoup au niveau du développement et du suivi des compétences métier des collaborateurs. Ainsi, avec une bonne utilisation des outils socioprofessionnels, les MSP peuvent amener les collaborateurs à atteindre un niveau de compétences correspondant aux exigences du premier marché de l'emploi. La qualité du lien entre le MSP et le collaborateur est alors très importante pour la qualité de l'accompagnement.

2.2.4 Création du lien

Selon **Mathieu**, le lien entre les collaborateurs et le MSP est très important pour l'accompagnement des personnes vivant avec une déficience. **Marc** décrit le lien comme « un truc hyper complexe à créer, mais d'une utilité primordiale ». Pour **Michel**, le lien n'est pas forcément une évidence, mais parle du suivi intensif et respectueux de la charte de l'institution. Selon **Martin**, le lien est la première chose à créer avec le collaborateur pour la réussite du projet et dit « nous devons être des modèles pour eux ».

Mes entretiens, ma formation et ma pratique professionnelle m'ont fait prendre conscience que la création du lien entre les MSP et les collaborateurs est une pratique indispensable du métier de MSP.

La valorisation et la bienveillance envers les collaborateurs leur redonnent du courage et de la force. Pour Bandura, les gens construisent pour eux même des modalités comportementales proches de celles qu'a manifestées le modèle et les dépassent en générant de nouvelles compétences et de nouveaux comportements, bien au-delà de ceux qui ont été observés. De plus, tout en favorisant l'apparition de nouveaux comportements, le modelage agit sur la motivation, en ouvrant l'horizon de l'observateur vers de nouveaux bénéfices anticipés, en agissant sur son système de valeurs.

Créer du lien avec les collaborateurs ne demande pas une technique particulière, mais du temps et de la patience au quotidien. C'est un processus de base de notre profession et cela même dans un atelier intégré où la notion de production est plus importante que dans les ateliers protégés.

2.2.5 Conclusion de l'Axe 1

Alors que les MSP donnent une définition claire et précise du premier marché de l'emploi et des ateliers intégrés, les collaborateurs de la Fondation Polyval ont une connaissance plus superficielle du premier marché de l'emploi et de la manière dont fonctionnent les ateliers intégrés. Pour expliquer cette différence de connaissance, on peut citer la relative inexpérience des collaborateurs dans ces deux environnements. En effet, seul Carlo a eu une courte expérience dans une menuiserie, dans le but d'évaluer ses compétences dans le premier marché de l'emploi. Quant aux ateliers intégrés, seul Charles y possède une expérience depuis trois mois, à raison de trois jours par semaine, dans le but de lui trouver un poste adapté dans le premier marché de l'emploi.

Néanmoins, il ressort clairement de mes interviews que les collaborateurs souhaitent mieux connaître le premier marché de l'emploi et demandent à pouvoir essayer d'y parvenir un jour. A cette fin, je retiens des réponses des MSP que les ateliers intégrés jouent un rôle important. Selon eux, il s'agit de l'endroit où l'on a une meilleure représentation de l'évolution et de l'ensemble des compétences du collaborateur. Mais une bonne analyse de leurs compétences ne peut se faire sans une bonne maîtrise des outils du MSP, qui favorise

un bon accompagnement dans le contexte professionnel soutenu des ateliers intégrés. L'observation et l'évaluation sont apparues comme les outils principaux de base des MSP. Les MSP de la fondation vaudoise interviewés ont tous effectué leur formation et cela leur permet d'être efficaces quant à la mission d'insertion de la fondation. Par ailleurs, un point essentiel réside dans la création du lien entre le collaborateur et le MSP. L'importance du lien se généralise même au sens large du réseau, que ce soit entre le collaborateur et l'institution ou le collaborateur et le MSP.

On voit que les connaissances des collaborateurs de la Fondation Polyval du premier marché de l'emploi et des ateliers intégrés sont certes limitées, mais suffisent à leur donner l'envie d'intégrer le premier marché de l'emploi. En effet, ils valorisent le travail effectué en entreprise du premier marché de l'emploi et l'atelier intégré répondrait à ce besoin.

2.3 Axe 2 La volonté des collaborateurs de rejoindre le premier marché de l'emploi

2.3.1 Besoin et attente

Pour **Christophe**, la volonté de rejoindre le premier marché de l'emploi est une évidence. Il s'agit d'une question de valeurs qu'on lui a inculquées. En effet, il est mal vu de ne pas travailler, et pour lui, travailler dans un atelier protégé n'est pas reconnu comme un vrai travail. Il ajoute vouloir rejoindre le premier marché de l'emploi, car il a encore une dignité et me parle également de la question du salaire. La vie privée est conditionnée par la vie professionnelle. En fin d'entretien, **Christophe** me dit que probablement l'atelier intégré peut faciliter l'accès au premier marché de l'emploi. Les notions de besoin et d'attentes envers le premier marché ressortent énormément de mon entretien avec **Christophe**. Chez **Carlo**, la notion de besoin ressort également fortement. Il me dit : « je préfère avoir le statut de travailleur dans une entreprise normale que dire que je travaille à Polyval ». Il me dit aussi « je suis bien ici, mais avoir les habits de l'entreprise change beaucoup de choses ». Quant à **Charles**, qui a débuté depuis quelques mois sa formation au sein de la Coop@Home, par le biais d'insert H, ses besoins et attentes sont les mêmes que ses collègues de la Fondation Polyval.

On peut parler de besoins lorsqu'il s'agit de besoins nécessaires à la survie physiologique ou psychologique d'une personne. Dans ce sens on se réfère aux besoins physiologiques de base comme, se nourrir, boire, se reposer, faire de l'exercice, etc. Ou encore aux besoins d'aimer et d'être aimé, valorisé et respecté dans son identité et sa différence. Tous les autres "besoins" sont plutôt des désirs, des goûts, des préférences du fait qu'ils ne sont pas essentiels à la survie.

Nous l'avons vu aux cours, la pyramide est constituée de cinq niveaux principaux.

Nous recherchons d'abord, selon Maslow, à satisfaire chaque besoin d'un niveau donné avant de penser aux besoins situés au niveau immédiatement supérieur de la pyramide. Sans surprise, on recherche par exemple à satisfaire les besoins physiologiques avant les besoins de sécurité : c'est pour cela que dans une situation

où notre survie serait en jeu, nous sommes prêts à prendre des risques. (« La pyramide des besoins de Maslow – Psychologue du Travail », s. d.-b)

On le sait, le travail n'est pas souvent un plaisir, surtout dans les périodes de crise économique. Il est pénible, contraignant, aliénant même, et il faut bien accepter ce qui vient quand on n'a pas le choix. Pourtant, le travail présente aussi d'autres facettes. Il permet un niveau de vie, apporte un statut social et peut même devenir source d'épanouissement. Le travail représente des attentes en lien avec des valeurs auxquelles on tient. Cela ne se voit pas directement, mais, souvent, quand on en est privé, on ressent ce que le travail a d'important, de central dans la vie. Car le travail, ce n'est pas seulement un emploi, c'est d'abord un métier, une profession parfois idéalisée et que l'on souhaite exercer pour se réaliser et pour être utile. S'agissant des collaborateurs de la Fondation Polyval, leurs attentes et leurs besoins évoluent continuellement dans le sens d'avoir un jour la possibilité de rejoindre le premier marché de l'emploi. Le principe de l'AI selon lequel « la réinsertion prime sur la rente » va dans ce sens et cela éveille des envies.

2.3.2 Valeur du travail

Pour **Christophe**, travailler comme tout le monde c'est « avoir l'identité d'un travailleur lambda ». Il me dit aussi qu'aujourd'hui, avoir l'identité de personne à l'AI n'est pas facile à assumer et pouvoir être identifié comme travailleur normal changerait sa vie. Selon **Carlo**, on travaille comme une personne normale selon l'entreprise pour laquelle on travaille. Il me dit : « cela changerait ma vie de travailler dans une entreprise du premier marché de l'emploi ». Il évoque cependant les exigences du premier marché de l'emploi. Selon lui, travailler dans le premier marché de l'emploi, « c'est plus difficile car si on est malade ce n'est pas la même chose et je dois travailler plus vite ». Selon **Charles**, l'acquisition de nouvelles compétences est primordiale. Il se réfère à son expérience en atelier intégré : « Quand je travaille à la Coop, j'ai le sentiment d'être un vrai travailleur ». Il me confie néanmoins « que le stress augmente aussi ».

Se sentir apprécié à sa juste valeur pour le travail accompli et les efforts fournis stimule l'hormone du bien-être. La reconnaissance incite également à rester dans une entreprise, quand bien même le salaire ne serait pas idéal. Shawn Achor, auteur du livre *The Happiness Advantage*, explique ainsi que « la qualité de la relation entre un manager et son collaborateur est un des premiers facteurs de productivité de ce dernier et de son attachement à l'entreprise ».

La valeur du travail et de ce fait le statut de travailleur sont très importants dans notre société d'aujourd'hui. Trouver une place de travail pour les personnes vivant avec une déficience ou du moins l'accès au premier marché de l'emploi s'avère parfois être un vrai parcours du combattant.

On constate cependant les prémices d'une réflexion sur la recomposition des activités humaines. La répartition des emplois, des revenus et des activités semble nécessaire pour empêcher l'exclusion sociale. Ainsi, se profile la recherche d'un nouvel équilibre entre activités rémunérées ou non, productives ou non. On assiste à la recherche de montages institutionnels originaux qui tentent de relier l'insertion à la dynamique

d'un système de production en pleine évolution. La situation actuelle modifie le rapport de l'individu à l'emploi, qu'il en ait un ou non. Le travail salarié a perdu son caractère d'intégration de masse et de modèle de référence stable. Il convient d'admettre la diversité des modes d'insertion et de favoriser l'aptitude à l'insertion, reconnaître les formes atypiques de l'emploi dans et hors entreprise et donner un statut à leur bénéficiaire. (Royer, 2002)

La mutation du système d'insertion ou de réinsertion professionnelle doit avoir lieu rapidement pour permettre à nos collaborateurs de rejoindre le premier marché de l'emploi, car aujourd'hui la valeur du travail constitue aussi pour eux une réalité, comme le montre les interviews.

2.3.3 Autodétermination

Certaines réflexions des collaborateurs me paraissent importantes à relever. **Carlo** dit : « c'est à moi de me bouger si je veux continuer ma progression » ou « j'ai bien envie de travailler dans l'économie libre mais je suis conscient du chemin ». Ce genre de déclarations me sensibilise au chemin qu'ont à parcourir les personnes vivant avec une déficience lorsqu'elles souhaitent rejoindre le premier marché de l'emploi. La notion d'autodétermination me semble alors primordiale dans ce processus de réinsertion ou d'insertion professionnelle.

La motivation est un domaine de recherche très prolifique en psychologie. Dans ce champ d'étude, la motivation est considérée comme un centre de la régulation biologique, cognitive et sociale des individus. Elle est considérée comme une source d'énergie, une direction ou encore la persévérance que les individus éprouvent dans leurs actions ainsi que dans leurs intentions (« CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE », s. d.)

L'autodétermination déroule sa théorie en deux axes. Premièrement, cette théorie permet d'intégrer les effets du contexte sur le développement de la personne, c'est-à-dire qu'elle facilite l'identification des différents facteurs du contexte social qui viennent affecter la motivation comme le soutien à l'autonomie versus le contrôle à outrance de la part des parents. Deuxièmement, cette théorie propose l'existence de différents types de motivations autodéterminées qui ont des répercussions importantes sur le développement de la personne.

Par ailleurs, selon la théorie de l'autodétermination, trois besoins psychologiques sont à la base de la motivation humaine, soit le besoin d'autonomie, le besoin de compétence et le besoin d'appartenance sociale. Lorsque la satisfaction de ces trois besoins est présente, elle devrait mener, généralement, à une sensation de bien-être chez l'individu.

Au vu de ce qui précède, l'autodétermination est un point essentiel pour nos collaborateurs et mes observations dans mon quotidien le montrent très clairement. L'autodétermination fait référence à la nécessité pour le collaborateur de se sentir être à la base de ses choix au moment d'initier une insertion ou une réinsertion professionnel dans le premier marché de l'emploi.

2.3.4 Conclusion de l'Axe 2

Il ressort fortement de ces entretiens qu'une partie des collaborateurs ressentent le besoin de reconnaissance au travail et de se sentir valorisés par ce qu'ils font. Pour eux, satisfaire ces besoins passe forcément par trouver un travail dans le premier marché de l'emploi. D'ailleurs, ils s'identifient beaucoup à l'entreprise pour laquelle ils travaillent et ont l'impression que l'étiquette Polyval est péjorative.

Or, leurs attentes ne correspondent malheureusement pas toujours à leurs compétences. Mais on peut constater que les collaborateurs sont conscients des difficultés qu'ils pourraient rencontrer dans le premier marché de l'emploi et du chemin à parcourir pour y arriver. Par exemple, lorsque **Carlo** dit que travailler en entreprise du premier marché de l'emploi serait plus difficile pour lui et qu'il y aurait moins de souplesse quant à la maladie.

Leur souhait n'est pourtant pas complètement irréalisable. Avec leur autodétermination à rejoindre la première économie, un moteur évident pour accéder à ce but, les ateliers intégrés peuvent justement être une solution idéale pour ces collaborateurs. Ces structures sont précisément rattachées à des entreprises du premier marché de l'emploi, avec l'encadrement nécessaire à leur situation de handicap. Les collaborateurs peuvent ainsi s'identifier à des entreprises qu'ils considèrent représenter un travail « normal » et dire avec fierté : « Je travaille pour la Coop ! », pour citer **Charles**. Par ailleurs, les collaborateurs eux-mêmes ont mentionné la solution de l'atelier intégré, ce qui me conforte dans cette idée.

En conclusion, il existe une réelle volonté des collaborateurs de la Fondation Polyval de rejoindre le premier marché de l'emploi de manière éclairée.

2.4 Axe 3 L'accès au premier marché de l'emploi depuis les ateliers intégrés

2.4.1 Savoir

Selon les MSP interviewés le pouvoir des ateliers intégrés en matière de compétences professionnelles est sans limite. En effet, selon eux, les trois axes que sont le savoir, le savoir-faire et le savoir être sont des pistes d'apprentissage présentes dans leurs ateliers.

Le *savoir* est l'ensemble des informations (concepts) liées aux pratiques, aux tâches, aux situations, aux circonstances et aux événements d'une profession.

Pour **Marc**, les processus de l'entreprise partenaire sont des outils didactiques pour l'évolution du collaborateur. De plus, selon lui, les autres collègues de l'entreprise sont également de vrais outils pour les collaborateurs. Selon **Michel**, ces processus représentent « des concepts en lien avec la réalité du terrain » et si nécessaire ils sont adaptés en fonction de la problématique du collaborateur ». **Martin** et **Mathieu** font le même constat sur le savoir.

Pour les collaborateurs de la Fondation Polyval, le savoir acquis dans les ateliers de la fondation leur donne déjà un bagage de base pour un jour essayer d'évoluer dans le premier marché de l'emploi.

Pour **Christophe**, le savoir de la profession lui semble capital pour être autonome. Il déclare ainsi : « Si je maîtrise les processus c'est bon. Au besoin je consulte la procédure de montage ». Selon **Carlo**, la maîtrise du processus est une chose très importante, sur laquelle il travaille chaque jour. Même constat pour **Charles** qui commence à maîtriser les concepts de la Coop, avec l'aide du MSP.

De manière simple, le *savoir* fait partie intégrante de la compétence professionnelle et varie selon le contexte de travail. Cela pousse les collaborateurs à maîtriser les concepts de l'entreprise afin de tendre vers l'autonomie. Le MSP favorise l'apprentissage par son accompagnement et l'aménagement des supports didactiques.

2.4.2 Savoir-faire

Selon **Mathieu**, les compétences métier exercées dans les ateliers intégrés sont les mêmes que dans le premier marché de l'emploi. Il aborde le sujet de la formation professionnelle certifiée, telle qu'une formation élémentaire, attestation fédérale professionnelle ou du certificat fédéral de capacité qui, pour lui, donne une vraie valeur au collaborateur et des atouts pour rejoindre le premier marché de l'emploi. Quant à **Marc**, il fait référence à deux aspects très importants afin de répondre aux critères d'un employeur. Il s'agit de l'autonomie et de la prise d'initiative. Selon lui, ces deux facteurs améliorent l'acquisition de nouvelles compétences, ce qui pousse les collaborateurs à toujours être en adéquation avec les exigences de l'employeur. Il leur confie des responsabilités comme dans une entreprise normale, mais passe derrière eux pour vérifier le travail. S'agissant de **Michel**, l'évaluation et l'autoévaluation sont régulièrement utilisées dans son atelier. Ceci permet un ajustement constant de son travail et de celui des collaborateurs. Il parle aussi du fait que les anciens collaborateurs encadrent les nouveaux pour le transmettre de nouvelles compétences. D'après **Michel**, cette collaboration augmente la cohésion d'équipe. Il constate également que les compétences utilisées dans l'atelier intégré en termes de savoir-faire sont les mêmes que dans le premier marché de l'emploi. Pour **Martin**, la collaboration avec les autres employés de l'entreprise partenaire donne une plus-value aux compétences des collaborateurs et donne du sens à l'atelier intégré. Il me dit aussi qu'une fois les compétences métier acquises, il responsabilise les collaborateurs un maximum.

Christophe, lui, imagine que les compétences métier acquises en travaillant dans les ateliers intégrés serviront dans le premier marché de l'emploi. Il fait également le parallèle avec les ateliers de la Fondation Polyval qui, pour lui, amènent déjà des compétences proches du premier marché de l'emploi. Selon **Carlo**, pour qui la connaissance du premier marché n'est pas très claire, assure que les compétences acquises au sein de la Fondation sont les mêmes que dans les ateliers intégrés et de ce fait, les mêmes que dans le premier marché de l'emploi. **Charles**, qui suit une formation dans un atelier intégré, me dit que les compétences métiers acquises dans cette formation lui permettront un jour d'être autonome comme logisticien à la Coop.

Pour **Roger**, la certification des compétences est primordiale, car selon lui « sans un papier, c'est très compliqué de trouver une place de travail ». Pour les collaborateurs qui ont de bonnes compétences, il me confirme qu'un plan de formation des métiers enseignés leur est proposé et que pour les autres, sa fondation travaille davantage à leur faire acquérir les compétences requises par le premier marché de l'emploi, ce qui demande plus de temps. Pour les gens en formation, quel que soit le niveau (AFP ou CFC), les compétences enseignées correspondent aux attentes de la branche dans laquelle ils se forment et la fondation peut le vérifier chaque jour.

S'agissant de la notion théorique du *savoir-faire*, selon Legendre 1993, « le *savoir-faire* est une habileté alliée à l'expérience dans l'exercice d'une activité professionnelle ». Savoir et faire allient la connaissance et l'action, c'est notre propre expertise pratique, notre expérience du terrain. Il s'agit d'un ensemble de compétences opérationnelles liées à l'exercice d'un métier. C'est par exemple la méthodologie conçue pour transmettre son savoir par un formateur grâce à son expérience.

Lors de mes recherches théoriques sur le *savoir-faire*, la notion de compétence professionnelle trouve du sens. Selon le ministre français de l'éducation en 1999 Henri Boudreault, « la compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs ».

La définition de la compétence professionnelle que je vais retenir est la conséquence d'un rapport simultané entre le savoir, le savoir-être et le savoir-faire ou chacun de ces éléments est relié aux autres. La présence de nouvelles acquisitions de compétences se fait au centre des trois cercles.

2.4.3 Savoir-être

Pour **Mathieu**, les compétences dans le domaine du savoir-être sont très importantes car elles permettent d'établir un cadre de travail agréable. La préparation à la pratique professionnelle et le travail sur les compétences sociales avec les éducateurs, qui se font en ateliers intégrés, sont très utiles pour les collaborateurs. Toujours pour **Mathieu**, les collaborateurs travaillent directement avec d'autres personnes de l'entreprise partenaires, ce qui leur donne une démonstration du comportement à adopter. Il ajoute : « parfois dans les ateliers protégés, on laisse les collaborateurs avoir des comportements inadaptés pour le premier marché de l'emploi, mais ici c'est impossible ». **Marc** me confie que, depuis le temps, les autres employés de l'entreprise partenaire conseillent les collaborateurs sur la manière d'être « un bon travailleur ». Selon **Michel**, le cadre de travail de l'entreprise partenaire donne des limites aux collaborateurs en matière de savoir-être. Pour lui, « la tolérance en matière de savoir-être est moins grande que dans les ateliers protégés ». « C'est à nous, les MSP, de leur montrer comment se comporter dans le travail et cela fait partie de la formation professionnelle ». D'après **Martin**, les collaborateurs qui travaillent dans les ateliers intégrés sont des collaborateurs qui ont un bon savoir être, sinon ils restent dans les ateliers protégés. Il ajoute que la tolérance y est moins grande que dans une institution traditionnelle.

S'agissant des collaborateurs, **Christophe** déclare que « pour pouvoir travailler dans le premier marché de l'emploi, il faut être comme les autres. C'est rentrer dans un moule ». Il trouve que les compétences acquises dans les ateliers de la Fondation sont déjà en adéquation avec le premier marché de l'emploi. Il me confie que d'être autonome dans un atelier protégé en matière de savoir-être est déjà un grand pas pour lui, et il aimerait bien essayer de travailler dans le premier marché de l'emploi. Quant à **Carlo**, il considère que le cadre de travail des ateliers de la Fondation est déjà proche du premier marché de l'emploi. Pour **Charles**, dans le domaine de la sécurité au travail, les critères sont les mêmes dans un atelier protégé que dans le premier marché de l'emploi. Il me dit : « Je le vois quand je suis à la Coop ».

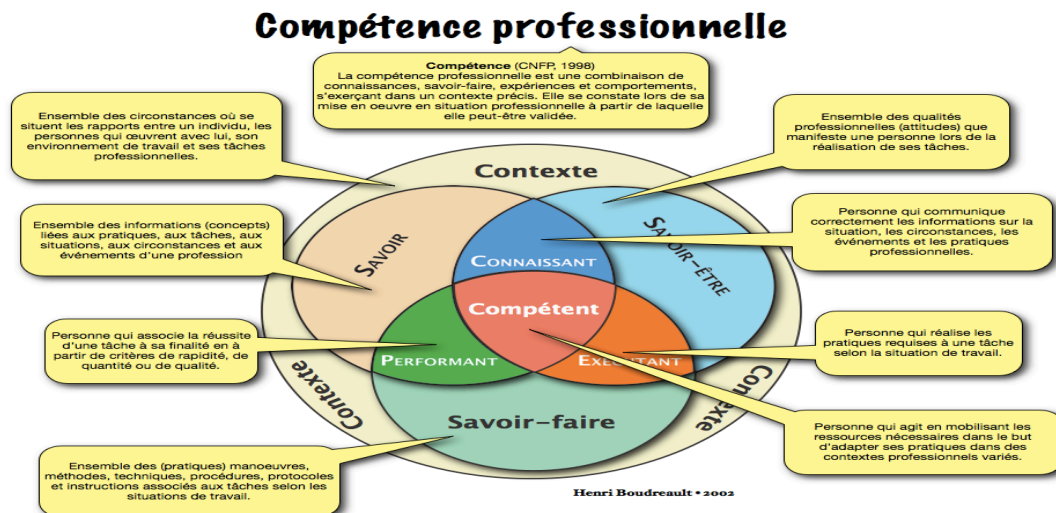
Pour **Roger**, l'atelier intégré est conçu pour assurer l'encadrement encore nécessaire pour les collaborateurs qui y travaillent avec pour ambition de rejoindre le premier marché de l'emploi. « Nous les accompagnons à répondre aux exigences de l'économie libre ». Pour **Roger**, la vision du premier marché de l'emploi est claire : « L'économie libre n'est pas un monde de « bisounours » et c'est notre mandat de les amener à répondre aux exigences qui sont attendues par les patrons ».

Une des définitions admises du savoir-être est « la capacité de produire des actions et des réactions adaptées à l'environnement humain et écologique ». Ce sont les qualités personnelles, souvent illustrées par des adjectifs d'un individu qui lui permettent de s'adapter à des situations et de choisir un comportement adéquat en fonction du contexte, de l'interlocuteur.

Il existe trois niveaux du *savoir-être* :

- Le savoir-être conceptuel : la posture de la personne dans l'accomplissement de sa tâche (sens de l'analyse, esprit de synthèse, créativité)
- Le savoir-être relationnel : le rapport avec autrui dans l'accomplissement de sa tâche (esprit d'équipe, diplomatie, écoute active)
- Le savoir-être contextuel : la prise en compte d'un environnement ou d'une situation, et la réaction de la personne dans l'accomplissement d'une tâche (sens de l'organisation, responsable, maîtrise de soi)(« Définir ses compétences professionnelles », s. d.)

Afin de visualiser l'ensemble des compétences professionnelles en lien avec le savoir-être, le savoir-faire et le savoir, voici, ci-dessous, une image qui montre que l'acquisition de compétences professionnelles est faite au centre de ses trois facteurs :



www.didapro.files.wordpress.com/2010/04/competence-2191.png

2.4.4 Horaires et rythme

Selon **Mathieu**, les exigences en matière d'horaires de travail et de rythme dans les ateliers intégrés sont identiques au premier marché de l'emploi. « Nous devons leur donner les outils pour avoir un rythme de travail qui correspond au marché libre ». Sinon, d'après **Mathieu**, « les collaborateurs n'arriveront pas à rejoindre le premier marché de l'emploi ». Pour **Marc**, les exigences de l'entreprise partenaire et de l'atelier intégré en matière d'horaires et de rythme sont à 100 % identiques. Pour **Michel**, « nous devons avoir des exigences élevées dans ce domaine envers les collaborateurs, mais les collaborateurs doivent impérativement apprendre au plus vite les compétences métier afin d'être dans le rythme ». Selon **Martin**, « nous devons être le plus proches possible de la réalité professionnelle ».

Christophe, qui travaille à 70% et qui souhaite faire des démarches pour rejoindre le premier marché de l'emploi, dit : « je vais devoir travailler à 100% pour valider ma demande auprès de l'AI ». Selon **Carlo**, le rythme de travail dans l'économie libre est plus poussé que dans les ateliers protégés, mais les horaires de travail sont les mêmes. Quant à **Charles**, il considère comme Carlo que les horaires de travail de la Fondation sont identiques au premier marché de l'emploi, mais que, par contre, le rythme y est plus élevé.

Roger confirme que leurs ateliers intégrés accompagnent les collaborateurs pour atteindre les objectifs de l'horaire et du rythme de travail qui correspond au premier marché de l'emploi. Les MSP et l'entreprise partenaire fixent ensemble les objectifs dans ce domaine.

Au vu de ce qui précède, les horaires et rythme de travail dans les ateliers intégrés correspondent au marché libre, contrairement aux ateliers protégés où le rythme peut y être moins soutenu. Ces exigences établies dans les ateliers intégrés sont un acquis de plus pour le premier marché de l'emploi.

2.4.5 Confiance en soi

Selon **Mathieu**, la valorisation des collaborateurs par les MSP et par les autres collaborateurs de l'entreprise partenaire participe à la construction de la confiance en soi. Il rapporte que « parfois l'entreprise partenaire donne des responsabilités, mais l'employeur ne vérifie pas forcément avec le MSP si le collaborateur arrive à assumer la tâche et cela provoque parfois de la souffrance ». Il ajoute : « Nous devons prendre le temps de faire réfléchir les collaborateurs sur leur travail et comment ils le font ». **Marc** déplore, s'agissant de la valorisation par les collaborateurs de l'entreprise partenaire, qu'ils « sont dans leur truc, leur routine et oublient parfois qu'ils travaillent avec des personnes en situation de handicap ». Il me confie également que cela provoque parfois des tensions. Pour **Martin**, une bonne confiance en soi passe par de bonnes évaluations formatives et une juste valorisation des collaborateurs. Un bon accompagnement des MSP envers les collaborateurs va pouvoir développer la confiance en soi de la personne et petit à petit lui donner de l'assurance et de l'autonomie.

Pour les collaborateurs de la Fondation, avoir une bonne confiance en soi, provoque du plaisir et amène l'employé à se sentir utile et reconnu dans son travail. Selon **Christophe**, le travail dans le premier marché de l'emploi favorise la confiance en soi et le développement personnel. Il me dit « vouloir tenter l'expérience un jour ». **Carlo** considère que la confiance en soi l'amène directement vers l'autonomie dans une tâche à réaliser seul. Il me dit : « Ici je me sens utile et je maîtrise beaucoup de choses donc j'ai confiance en moi ». **Charles**, quand il travaille à la Coop et qu'il maîtrise une tâche enseignée par le MSP, prend confiance en lui. Je remarque donc que, chez les collaborateurs, autonomie et confiance en soi sont étroitement liées.

Pour **Roger**, développer la confiance en soi des collaborateurs, c'est la politique de la fondation. Pour lui, les outils tels que la valorisation, l'évaluation formative, l'appartenance à une entreprise du premier marché de l'emploi, la vision de formation, sont essentiels pour le MSP. Mais il ne mentionne pas les problèmes soulevés par **Mathieu** et **Marc**, et les relations parfois difficiles entre fondation et entreprise partenaire.

La définition de la confiance en soi que je vais retenir et celle de Legendre en 1993 qui dit que la confiance en soi naît de la représentation que l'individu a de lui-même par rapport à sa capacité à accomplir la tâche. C'est une notion reliée à l'estime de soi, laquelle résulte du concept de soi. Legendre nous donne les six clés de la confiance en soi dans une pratique quotidienne.

- 1) Être conscient de la vie
- 2) S'accepter soi-même
- 3) Se responsabiliser
- 4) Vivre une affirmation de soi
- 5) Identifier nos objectifs
- 6) Rester intègre personnellement

Selon ces six clés, le MSP va pouvoir proposer un accompagnement adapté à la déficience de la personne et va pouvoir l'aider à passer ces étapes afin de favoriser la confiance en soi. Or,

cette dernière est importante pour atteindre l'autonomie nécessaire à une activité dans le premier marché de l'emploi.

2.4.6 Conclusion de l'Axe 3

Il ressort de ce qui précède que les ateliers protégés comme ceux de la Fondation Polyval préparent déjà les collaborateurs aux compétences métier à acquérir dans le premier marché de l'emploi et cette préparation se poursuit dans les ateliers intégrés. En effet, le savoir, le savoir-faire et le savoir-être exigés dans les ateliers intégrés sont les mêmes que dans le premier marché de l'emploi.

Aussi, dans les ateliers intégrés, les collaborateurs travaillent avec les collaborateurs de l'entreprise partenaire. Le savoir-être requis doit donc être le même que dans le marché libre. En effet, dans le cas contraire, des tensions apparaissent entre les collaborateurs et ceux de l'entreprise partenaire. L'accompagnement du collaborateur par le MSP est alors crucial pour apaiser les éventuelles tensions et réajuster le savoir-être du collaborateur. L'atelier protégé n'a pas les mêmes exigences quant au savoir-être. La tolérance y est plus élevée. L'atelier intégré permet donc une mise en situation plus représentative du premier marché de l'emploi que l'atelier protégé. Sur ce point, il apparaît que les collaborateurs ont plus de peine à saisir la différence entre atelier protégé, intégré et premier marché de l'emploi. Ils expriment devoir déjà faire des efforts à Polyval pour avoir un savoir-être adéquat et imaginent que les exigences sont les mêmes dans les deux autres cadres de travail. Mais **Roger** tempère en expliquant que l'atelier intégré est justement là pour assurer l'encadrement nécessaire des collaborateurs qui souhaitent rejoindre le premier marché de l'emploi.

Enfin, s'agissant des horaires et du rythme de travail, on peut constater que les horaires et le rythme de travail sont identiques dans le premier marché de l'emploi et l'atelier intégré. **Martin** dit bien qu'ils doivent être le plus proches possible de la réalité professionnelle. Là, une fois de plus, l'atelier protégé a un rythme de travail moins poussé, malgré des horaires de travail similaires. L'atelier intégré, quant à lui, prépare le collaborateur aux conditions du premier marché de l'emploi.

En conclusion, les ateliers intégrés développent et font acquérir aux collaborateurs les compétences nécessaires pour travailler dans le premier marché de l'emploi. Il est à noter, cependant, que cette préparation ne suffit pas toujours à elle-même. La certification des compétences est parfois nécessaire et facilite la reconnaissance de ces savoirs dans le premier marché de l'emploi. Des formations telles que CFC et AFP doivent donc être proposées aux collaborateurs des ateliers intégrés, comme le fait la fondation vaudoise interrogée.

3 Conclusion

3.1 Résumé et synthèse de la recherche

Comme mentionné dans mon cadre de recherche, les attentes des collaborateurs de la Fondation Polyval en matière d'intégration au premier marché de l'emploi sont bien présentes. Il ressort d'ailleurs de leurs projets personnels de développement une demande toujours plus conséquente de pouvoir au moins voir ce qu'est réellement le premier marché de l'emploi. Cet état de fait représente le point de départ de mon travail de recherche.

Ainsi, dans un premier temps, j'ai cherché à connaître la définition ainsi que la représentation des ateliers intégrés et du premier marché de l'emploi pour les collaborateurs de la Fondation ainsi que pour les MSP d'une institution vaudoise active dans le secteur des ateliers intégrés et leur responsable. Les MSP me donnent une définition claire et précise du premier marché de l'emploi et des ateliers intégrés, car leurs parcours professionnels leur ont permis d'avoir une bonne vision du premier marché de l'emploi. Concernant les collaborateurs de la Fondation, leur connaissance du premier marché de l'emploi et de la manière dont fonctionnent les ateliers intégrés est plus superficielle. Pour expliquer cette différence de connaissance, on peut citer la relative inexpérience des collaborateurs dans ces deux environnements. S'agissant des ateliers intégrés, le constat semble sensiblement le même : pour les collaborateurs de la fondation Polyval la connaissance des ateliers intégrés n'est pas acquise. Néanmoins, bien que les connaissances des collaborateurs du marché libre et des ateliers intégrés sont certes limitées, elles suffisent à leur permettre de valoriser le travail effectué en entreprise du marché libre et de ce fait leur donner l'envie de la rejoindre.

En outre, les collaborateurs m'ont fait part de leur besoin de reconnaissance au travail et de se sentir valorisés par ce qu'ils font. Pour eux, cela passe forcément par trouver un travail dans le premier marché de l'emploi. Ils s'identifient beaucoup à l'entreprise pour laquelle ils travaillent et ont l'impression que l'étiquette Polyval est péjorative. Un des collaborateurs profite d'ailleurs d'une expérience dans les ateliers intégrés depuis trois mois, à raison de trois jours par semaine. Le but de cette expérience est de lui trouver un poste adapté dans le premier marché de l'emploi. L'atelier intégré semble alors répondre à ces besoins.

Or, la simple volonté de rejoindre le marché libre ne suffit pas. Il faut encore que les capacités du travailleur correspondent aux critères du marché libre. Pour évaluer les possibilités d'un collaborateur à rejoindre le premier marché de l'emploi, il ressort de mes recherches que les ateliers intégrés semblent être un cadre adéquat. Il s'agit en effet de l'endroit où l'on a la meilleure représentation de l'évolution et de l'ensemble des compétences du collaborateur en lien avec le premier marché de l'emploi. Par ailleurs, les MSP de l'institution vaudoise interviewés ont tous effectué la formation de maître socioprofessionnel, ce qui leur permet d'être en adéquation avec la mission d'insertion de la fondation. Ils maîtrisent ainsi les outils permettant d'avoir une bonne analyse des compétences des collaborateurs.

S'agissant des compétences exigées par le marché libre, je me rends compte que les collaborateurs sont conscients des difficultés qu'ils pourraient rencontrer dans le premier

marché de l'emploi et du long chemin à parcourir pour y arriver. La vision des collaborateurs et des MSP sont assez similaires sur les compétences professionnelles à acquérir pour entrer dans le premier marché de l'emploi. Au sein des ateliers intégrés, les collaborateurs travaillent avec les collaborateurs de l'entreprise partenaire, le savoir-être requis doit donc être le même que dans le marché libre. L'accompagnement du collaborateur par le MSP est alors crucial. Je remarque également que l'atelier protégé n'a pas les mêmes exigences quant au savoir-être. La tolérance y est plus élevée. L'atelier intégré permet donc une mise en situation plus représentative du premier marché de l'emploi que l'atelier protégé. Il en ressort que le savoir, le savoir-faire et le savoir-être exigés dans les ateliers intégrés sont les mêmes que dans le premier marché de l'emploi. Les ateliers intégrés préparent donc bien les collaborateurs aux compétences professionnelles exigées par le premier marché de l'emploi et sont précisément là pour assurer l'encadrement des collaborateurs qui souhaitent rejoindre le premier marché de l'emploi.

Au vu de ce qui précède, je terminerai par répondre à la question de départ et suis à même de dire que les ateliers intégrés constituent effectivement une passerelle vers le premier marché de l'emploi pour les personnes vivant avec une déficience.

3.2 Limites du travail

Pour débiter mon travail de mémoire, j'ai eu beaucoup de difficultés à trouver une fondation ou une institution qui soit d'accord de m'ouvrir ses portes. J'ai tout d'abord débuté ma demande d'entretien dans une institution valaisanne qui m'a d'abord accordé du temps afin de planifier des entretiens et connaître le but de ma démarche. Mais, j'ai rencontré des problèmes avec cette institution qui ne souhaitait plus poursuivre ma démarche, par manque de temps et probablement pour d'autres raisons que j'ignore. Il a donc fallu que je trouve une autre institution dans une période peu favorable, soit juste avant les vacances d'été. Après avoir discuté avec mon FPP sur d'éventuelles pistes d'action, mon choix s'est alors porté sur une institution vaudoise qui travaille dans un contexte un peu similaire à la Fondation Polyval mais avec l'avantage de proposer les ateliers intégrés comme moyen d'intégration socioprofessionnelle.

Les personnes interrogées de l'institution vaudoise m'ont demandé un anonymat complet afin de ne pas faire ressortir d'informations délicates de l'institution. Mais même avec l'anonymat de l'institution et des noms des personnes interviewées, je pense que leurs propos sont parfois nuancés pour éviter une mauvaise image de l'institution, dans l'hypothèse où elle serait par mégarde identifiable.

L'échantillon retenu pour les entretiens des collaborateurs constitue certes une petite partie des collaborateurs de la Fondation Polyval mais donne quand même une vision claire des demandes de nos collaborateurs. Concernant les MSP et le responsable de l'institution, si j'avais eu plus de temps et de moyens, il aurait été souhaitable d'avoir un échantillon plus étendu, notamment dans d'autres institutions, afin de connaître d'autres contextes de travail. Or, les résultats de ma recherche donnent un bon indice de l'accès au premier marché de l'emploi offert par les ateliers intégrés. Pour en faire une généralité, il aurait fallu interviewer des collaborateurs des ateliers intégrés également ainsi que d'autres fondations.

Enfin, le nombre de pages réduit à produire pour ce travail a été pour moi très limitant. En effet, le sujet est vaste et l'actualité est bien présente.

3.3 Perspectives et pistes d'action

Ce travail a pour ambition, tout d'abord, de savoir si les ateliers intégrés pourraient être une passerelle vers le premier marché de l'emploi pour les personnes vivant avec une déficience. Mais le but de ce travail est également d'amener des réponses aux attentes de nos collaborateurs qui souhaitent intégrer le premier marché de l'emploi. Enfin, j'espère, à travers ce mémoire, participer à une vision de l'avenir pour les institutions vis-à-vis de l'intégration professionnelle.

L'accompagnement socioprofessionnel constitue un point de repère et une référence pour les personnes vivant avec une déficience qui travaillent dans nos ateliers, comme dans les ateliers intégrés. Dans le point central de la question départ, on retrouve les besoins et les attentes des collaborateurs qui sont, on l'a vu, en cours de changements. On voit donc que l'accompagnement socioprofessionnel ne s'arrête plus au mur des ateliers protégés de production tels que je les connais aujourd'hui dans ma Fondation, mais doit s'élargir dans une autre forme de cadre de travail, tels que les ateliers intégrés. Nous devons offrir aux bénéficiaires des outils, des moyens et des passerelles afin que, peut-être un jour, ils puissent avoir une vie sociale et professionnelle en dehors des lieux d'activités protégés.

L'aspect principal de mon travail de mémoire se trouve dans les attentes et les besoins des collaborateurs de la Fondation. Car je pense qu'il nous appartient à nous, professionnels du social, de pouvoir répondre à ces attentes. Aujourd'hui la Fondation Polyval ne propose pas de passerelles vers le premier marché de l'emploi ou du moins pas dans le contexte des ateliers intégrés. La seule possibilité qu'ont nos collaborateurs réside dans les mesures de réinsertion professionnelles prévues par l'AI, qui représentent un cursus long et pénible pour nos collaborateurs. C'est pourquoi, le projet de concrétiser des ateliers intégrés au sein de la fondation pourrait permettre à l'ensemble des collaborateurs de trouver du sens à leur vie professionnelle.

Avec l'aide de mon FPP nous aimerions présenter à la direction de la Fondation Polyval des partenariats avec des entreprises susceptible de proposer de l'intégration par le biais des ateliers intégrés.

3.4 Remarques finales

C'est la première fois que je devais réaliser un travail de recherche et j'ai trouvé que c'était très prenant. Il n'est pas toujours évident de gérer la vie familiale, le travail, les cours et le travail de mémoire. Mais si je me réfère aux objectifs de ma recherche au début de mon travail de mémoire, je pense pouvoir dire que, dans l'ensemble, ce travail répond à mes objectifs. Les recherches sur les aspects théoriques de l'accompagnement socioprofessionnel au sein de l'atelier intégré m'ont permis de connaître le fonctionnement des ateliers et de mieux mettre en lien l'accompagnement des MSP dans un contexte de travail différent. Je trouve cette recherche pertinente car elle m'a permis d'élargir mon champ de connaissances professionnelles. Néanmoins, je remarque en arrivant à la fin de ce

travail qu'il y'a encore des points à développer, notamment, sur la notion de déficiences et de limitations qui pourraient être un frein à l'utilisation des ateliers intégrés.

Concernant les objectifs pratiques, je pense qu'ils sont atteints. Le travail de réflexion de ce document m'a permis de :

- Identifier les besoins et attentes des collaborateurs.
- Découvrir le mode de fonctionnement des ateliers intégrés.
- Connaître les concepts des MSP dans les ateliers intégrés.
- Comprendre des notions essentielles pour le MSP.
- Approfondir ma vision sur les rôles et fonctions du MSP.
- Mettre en lumière les ateliers intégrés comme moyen pour rejoindre le premier marché de l'emploi.
- Mesurer les éventuels écarts entre ateliers intégrés et premier marché de l'emploi.

Le débat sur les entreprises sociales en tant que moyens pour favoriser la réinsertion ou l'insertion des personnes vivant avec une déficience dans le premier marché de l'emploi est de plus en plus un sujet d'actualité. Le défi pour une entreprise sociale est celui de concilier une finalité sociale, visant l'intégration socioprofessionnelle de publics fragiles, avec des activités de production à adapter aux compétences de la personne. Les mutations en cours de la politique sociale bouleversent le champ de l'intervention sociale. Cela a transformé les pratiques, mais aussi les objectifs dans le domaine du travail social. Désormais, aujourd'hui, une mission prioritaire se dessine : l'insertion professionnelle des publics en marge du marché du travail.

Dans ce cadre, mon travail de mémoire présente les ateliers intégrés comme organisation hybride, alliant un but social et une finalité économique et comme une des solutions qui répond aux attentes et besoins des collaborateurs de la Fondation Polyval.

4 Bibliographie

Berger, J.-C. (1995). *Maîtres socio-professionnels et migrations. Pour passer de l'ancre à l'entre*. (EESP Lausanne).

*Berger Livre - media_21_Maitres_socioprofessionnels.pdf. (s. d.). Consulté à l'adresse https://www.eesp.ch/fileadmin/user_upload/publications/media_21_Maitres_socioprofessionnels.pdf

CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE. (s. d.). Consulté 14 novembre 2017, à l'adresse <http://archimede.bibl.ulaval.ca/archimede/fichiers/20726/ch02.html>

Définir ses compétences professionnelles. (s. d.). Consulté 19 novembre 2017, à l'adresse <http://blog.missions-cadres.com/articles/competence-savoir-etre-differences.html>

Définition Premier marché de l'emploi. (s. d.). Consulté à l'adresse https://www.reiso.org/IMG/pdf/Decoder_Marche_travail_suisse.pdf

Dô-Coilot, B. (2003). *L'accompagnement social dans les politiques d'insertion et de lutte contre les exclusions*. (Copas). Lille.

Eureval. (2010). Entretien semi-dirigé. Consulté à l'adresse https://eureval.files.wordpress.com/2014/12/ft_entretien.pdf

Gouvernement du Canada, T. publics et S. gouvernementaux C. (2009, octobre 8). Disability : déficience, incapacité, handicap... - Recherche par titre - Chroniques de langue - TERMIUM Plus® - Bureau de la traduction. Consulté 21 mars 2017, à l'adresse http://www.btb.termiuplus.gc.ca/tpv2guides/guides/chroniq/index-fra.html?lang=fra&lettr=indx_titls&page=9hbcxwFIksys.html

Handicaps - VD.CH. (s. d.). Consulté 28 novembre 2017, à l'adresse <https://www.vd.ch/themes/social/handicaps/>

Hartzfeld, H. (2000). *Méthodologie de l'observation sociale*. Dunod.

La pyramide des besoins de Maslow – Psychologue du Travail. (s. d.-a). Consulté 28 novembre 2017, à l'adresse <http://www.psychologuedutravail.com/psychologie-du-travail/la-pyramide-des-besoins-de-maslow/>

La pyramide des besoins de Maslow – Psychologue du Travail. (s. d.-b). Consulté 14 novembre 2017, à l'adresse <http://www.psychologuedutravail.com/psychologie-du-travail/la-pyramide-des-besoins-de-maslow/>

Les différents types de handicap. (s. d.). Consulté 21 mars 2017, à l'adresse <http://www.doctissimo.fr/html/dossiers/handicap/articles/8693-differents-handicap.htm>

L'évolution de la sociologie du travail : la sociologie du marché du travail et de l'emploi. (2012). *Sociologie*. Consulté à l'adresse <https://sociologie.savoir.fr/levolution-de-la-sociologie-du-travail-la-sociologie-du-marche-du-travail-et-de-lemploi/>

Liste des établissements socio-éducatifs - VD.CH. (s. d.). Consulté 21 mars 2017, à l'adresse <http://www.vd.ch/themes/social/handicaps/liste-des-etablissements-socio-educatifs/>

Marcoz, J.-P. (2017). Cours de Déficiences et incapacités, aspects médicaux.

OMS | Organisation mondiale de la Santé. (s. d.-a). Consulté 28 novembre 2017, à l'adresse <http://www.who.int/fr/>

OMS | Organisation mondiale de la Santé. (s. d.-b). Consulté 21 août 2017, à l'adresse <http://www.who.int/fr/>

Oriv. (2010). Guide de l'observation sociale territorialisée. Consulté à l'adresse http://www.oriv.org/wp-content/uploads/oriv_guide_observation_sociale_territorialisee.pdf
Polyval - Entreprise sociale à vocation industrielle. (s. d.). Consulté 28 novembre 2017, à l'adresse <https://www.polyval.ch/>

Royer, D. (2002). Qu'en est-il de la « valeur travail » dans notre société contemporaine ? *Empan*, no46(2), 18-25.

Salamat, A. (2017). Cours de Psychopathologie de l'adolescent et d'adulte.

Thétaz, P., & Regazzoni, A. (1995). *L'intégration professionnelle des personnes handicapées*.

5 Annexe

5.1 ANNEXE 1

Deux aperçus de la grille de dépouillement

Indicateur 1 :	Entretien MSP Mathieu	Entretien MSP Marc
La définition du premier marché de l'emploi est connue des MSP et des collaborateurs.	C'est un marché libre et normal de travail qui fonctionne selon les lois de l'offre et de la demande, soit en économie libre, soit dans un environnement protégé, qui suit une formation initiale qualifiante ou non. J'ai déjà travaillé dans le premier marché de l'emploi.	Avec la crise économique, principalement lié au franc fort et au tourisme d'achat, il nous est demandé toujours plus de rendement avec moins de personnel. De ce fait les places de travail se font rares et celles qui restent sont difficiles à obtenir. Oui, j'ai travaillé 8 ans dans le domaine de la vente alimentaire.

Indicateur 1 :	Entretien MSP Michel	Entretien MSP Martin
La définition du premier marché de l'emploi est connue des MSP et des collaborateurs.	C'est un échange pour des employeurs de trouver un ou des employés ayant le profil désiré et correspondant au besoin de son entreprise et aux employés de trouver un emploi correspondant idéalement à ses compétences. Oui j'ai travaillé 3 ans chez Sicpa et 15 ans comme gouvernante dans un EMS.	Très restrictif pour le domaine d'activité dans mon atelier de bureautique. J'ai travaillé chez Adecco 10 ans et 1 ans responsables du reculement chez Jaeger LeCoultre.

Indicateur 1 :	Entretien Collaborateur Christophe	Entretien Collaborateur Carlo
La définition du premier marché de l'emploi est connue des MSP et des collaborateurs.	Je connais le marché de l'emploi par mes petites expériences professionnelles, des mini petits boulots sans contrat de travail ou travail comme intérimaires sur les chantiers. Je pense que probablement il faut faire valoir certaines compétences, rythmes de travail et être fiable. A l'époque il y'avait des boulots peu qualifiés, mais maintenant c'est plus difficile.	Polyval ne fait pas partie du premier marché de l'emploi. C'est plutôt une entreprise comme BOBST qui travaille dans le premier marché de l'emploi. J'ai travaillé une fois dans le premier marché de l'emploi dans une menuiserie, mais plutôt pour aider et pour voir si j'arrive à suivre la cadence.

Indicateur 1 :	Entretien Collaborateur Charles
La définition du premier marché de l'emploi est connue des MSP et des collaborateurs.	C'est l'ensemble des entreprises qui sont en dehors des ateliers protégés, par exemples les banques, comme Bobst. Non pas encore je suis actuellement en stage à la coop @ home pour apprendre, je vais voir après mon stage.

Indicateur 10 :	Entretien MSP Mathieu	Entretien MSP Marc
-----------------	-----------------------	--------------------

Savoir-être (Autonomie), L'autonomie des collaborateurs dans les ateliers protégés de production et intégrés correspond au premier marché de l'emploi.	Une démonstration et des explications du travail demandé, puis en travaillant avec eux pour petit à petit les laisser faire seul ou avec les collègues de l'entreprise partenaire. La préparation à la pratique professionnelle et le travail sur les compétences sociales avec les éducateurs, qui se fait pour la plupart des bénéficiaires en amont dans l'institution sont aidant. Je les laisse ensuite avec accompagnement évoluer dans les équipes. Il faut dialoguer avec les gens et fournir un minimum d'explications sur la situation du bénéficiaire pour un meilleur accueil et compréhension des collègues qui, pour la plupart, adaptent leur comportement. En collaboration avec l'intendante et gestionnaires en intendance responsables du secteur intendance. Il n'y a pas de différence, ils sont intégrés dans le quotidien de l'entreprise. Je reste leur référente pour tout, mais parfois ce sont les collègues qui travaillent avec pour le travail sur le moment.	Je lui donne l'entière responsabilité d'une tâche dans un environnement connu. Séances apprentis et travail de groupe. Chaque apprenti travail dans un secteur différent et est supervisé par un chef de rayon. Le chef de chaque secteur.

Indicateur 10 :	Entretien MSP Michel	Entretien MSP Martin
Savoir-être (Autonomie), L'autonomie des collaborateurs dans les ateliers protégés de production et intégrés correspond au premier marché de l'emploi.	Une formation précise, claire et avec un suivi régulier, afin de pouvoir les rendre responsable et autonome. Je les accompagne sur le terrain au départ et une collaboration étroite avec l'équipe en place. J'organise mon travail avec les plannings de présence, avec une collaboration des employés de l'entreprise partenaire.	Que chaque collaborateur établisse sa propre directive pour la suite n'en faire qu'une seule, prendre des notes pour toute nouvelle information et surtout se faire confiance. Rien ne vaut la communication et la tolérance. Ce n'est pas moi le MSP qui organise le travail mais bien le responsable de l'entreprise. Le référent du site.

Indicateur 10 :	Entretien Collaborateur Christophe	Entretien Collaborateur Carlo
------------------------	---	--

Savoir-être (Autonomie), L'autonomie des collaborateurs dans les ateliers protégés de production et intégrés correspond au premier marché de l'emploi.	Les dessins techniques, faire un montage avec un modèle. Vous me laissez parfois faire les choses par moi-même. Vous essayez de ne pas toujours être directif même pour travailler en groupe, mais si besoin je viens poser des questions. La collaboration entre collègues est parfois difficile en fonction des responsabilités par rapport à la qualité.	Les outils sont déjà marqués sur le dessin, le moniteur m'a montré comment la machine fonctionne. À l'usinage, chacun travaille sur sa machine. Au montage le moniteur constitue les équipes et explique le travail global à l'ensemble des collaborateurs puis chaque étape.

Indicateur 10 :	Entretien Collaborateur Charles
Savoir-être (Autonomie), L'autonomie des collaborateurs dans les ateliers protégés de production et intégrés correspond au premier marché de l'emploi.	La sécurité je suis ok avec cela et pour le reste le moniteur m'explique bien comment faire les travaux, pour le montage nous venons vers vous pour demander comment faire le travail.

Indicateur 10 :	Entretien Collaborateur Roger
Savoir-être (Autonomie), L'autonomie des collaborateurs dans les ateliers protégés de production et intégrés correspond au premier marché de l'emploi.	Pour l'opérationnel métier, le responsable de l'entreprise et pour l'encadrement de formation, le responsable de formation. En accord avec les responsables d'équipe, les collaborateurs sont répartis dans les secteurs selon leurs compétences avec les besoins du service.

5.2 ANNEXE 2

Guide d'entretien semi-dirigé aux MSP

Guide d'entretien semi-dirigé aux MSP

Nom :

Prénom :

Nom de la Fondation :

Date d'entrée en fonction :

Entretien n° :

Atelier :

Date :

Lieu :

Généralité :

- 1) Comment définissez-vous le premier marché de l'emploi ?
- 2) Avez-vous déjà travaillé dans le premier marché de l'emploi ? (Entreprise, activité, durée) ?
- 3) A votre avis, qu'amène l'atelier intégré aux collaborateurs (usagers) ?
- 4) A votre avis, qu'amène l'atelier intégré aux MSP ?
- 5) A votre avis, qu'amène l'atelier intégré aux institutions ?
- 6) Pour vous, comment les ateliers intégrés permettent-ils de rejoindre le premier marché de l'emploi ?

Savoir :

- 7) Quelles sont les nouvelles compétences que vous avez pu faire acquérir aux collaborateurs que vous avez dans votre atelier intégré ? Citez-en trois exemples.
- 8) Ces nouvelles compétences pourraient-elles également leur servir dans le premier marché de l'emploi ?

Savoir-faire :

- 9) De quelle manière évaluez-vous les compétences des collaborateurs de votre atelier ?
- 10) De quelle manière permettez-vous aux collaborateurs de développer leurs compétences en souffrance ?
- 11) De quelles manières permettez-vous de renforcer et de valoriser leurs compétences acquises ?
- 12) Parmi les compétences dans le savoir-faire, lesquelles seraient utiles dans le premier marché de l'emploi ?

Savoir-être :

Autonomie :

- 13) Que mettez-vous en place pour développer la capacité des collaborateurs à travailler seul ?
- 14) Que mettez-vous en place pour développer leur capacité à travailler en équipe ?
- 15) De quelles manières organisez-vous le travail dans votre atelier ?

- 16) Qui donne les consignes de travail aux collaborateurs ?
- 17) Imaginez-vous que, dans le premier marché de l'emploi, les collaborateurs pourraient bénéficier des mêmes attentions ?
- 18) Si oui, pourquoi ?
- 19) Si non, pourquoi ?
- 20) A votre avis, comment les ateliers intégrés pourraient-ils préparer les collaborateurs sur le plan de l'autonomie pour intégrer le premier marché de l'emploi ?

Horaire et rythme :

- 21) A votre avis comment les ateliers intégrés pourraient être plus proche de la première économie au niveau des horaires et du rythme ?

Collaboration :

- 22) Comment vous sentez-vous intégré au sein de l'entreprise partenaire ?
- 23) Le MSP facilite-t-il la collaboration de l'équipe avec l'entreprise ?
- 24) Si oui, comment ?
- 25) Si non, pourquoi ?
- 26) La collaboration entre les collaborateurs de l'atelier intégré est-elle bonne ?
- 27) Comment la favorisez-vous ?
- 28) A votre avis, comment les ateliers intégrés pourraient être plus proche de la première économie au niveau de la collaboration ?

Confiance en soi :

- 29) Comment favorisez-vous la progression de la confiance en soi de chaque collaborateur ?
- 30) Auriez-vous besoin d'outils supplémentaires pour aider les collaborateurs à développer leur confiance en soi ?
- 31) Vous sentez vous utile et valorisé dans votre travail ?
- 32) Si oui, comment ?
- 33) Si non, pourquoi ?
- 34) Pour vous, les entreprises du premier marché de l'emploi favorisent -elles le développement personnel ?
- 35) Si oui, comment ?
- 36) Si non, pourquoi ?
- 37) A votre avis, comment les ateliers intégrés pourraient-ils préparer les collaborateurs sur le plan de la confiance en soi pour intégrer le premier marché de l'emploi ?

5.3 ANNEXE 3

Guide d'entretien semi-dirigé aux collaborateurs de la Fondation Polyval

Guide d'entretien semi-dirigé aux collaborateurs de la Fondation Polyval

Nom :

Prénom :

Date d'entrée en fonction à Polyval :

Entretien n° :

Atelier :

Date :

Lieu :

Généralité :

- 1) Qu'est-ce que pour vous le premier marché de l'emploi ?
- 2) Avez-vous déjà travaillé dans le premier marché de l'emploi ? (Entreprise, activité, durée)
- 3) Comment avez-vous eu connaissance des ateliers de la fondation Polyval ?
- 4) Aviez-vous des compétences dans le domaine de l'atelier que vous avez intégré ?
- 5) Si oui, lesquelles ?
- 6) Si non, comment avez-vous fait votre choix ?
- 7) Quelles étaient vos attentes en intégrant les ateliers de la fondation Polyval ?
- 8) Souhaiteriez-vous, un jour travailler dans le premier marché de l'emploi ?
- 9) Si oui, pourquoi ?
- 10) Si non, pourquoi ?
- 11) Connaissez-vous les ateliers intégrés ?
- 12) Quelles sont leurs différences de fonctionnement ? (protégé et intégré)
- 13) Pensez-vous qu'ils pourraient vous permettre de rejoindre le premier marché de l'emploi ?
- 14) Si non, quelles seraient vos attentes ou besoins pour rejoindre le premier marché de l'emploi ?

Savoir :

- 15) Quelles sont les nouvelles connaissances que vous avez pu acquérir au sein de l'atelier ?
- 16) Dans ces nouvelles connaissances lesquelles pourraient aussi vous servir dans le premier marché de l'emploi ?
- 17) Connaissez-vous la différence entre le savoir-faire et le savoir-être ?
- 18) Si oui, voir ci-dessous.
- 19) Si non, voici les différences.

Savoir-faire :

- 20) Quelles sont les nouvelles compétences métier que vous avez pu acquérir à l'atelier ?
- 21) Lorsque vous commencez une nouvelle activité comment se passe l'apprentissage ?

22) Dans les compétences que vous utilisez à l'atelier, lesquelles vous seraient utiles dans le premier marché de l'emploi ?

Savoir-être

Autonomie :

23) Quelles sont les choses mises en place à l'atelier pour pouvoir développer votre capacité à travailler seul ?

24) Et en équipe ?

25) Comment organisez-vous votre travail ?

26) Comment les MSP vous transmettent-ils les informations sur le travail ?

27) Imaginez-vous que dans le premier marché de l'emploi, vous pourriez bénéficier des mêmes attentions ?

28) Si oui, pourquoi ?

29) Si non, que demanderiez-vous à votre responsable ?

Horaire et rythme :

30) Quelle est votre taux de travail ?

31) Et votre horaire ?

32) Pensez-vous que le rythme et les horaires sont les mêmes dans le premier marché de l'emploi ?

Collaboration :

33) Comment vous sentez-vous intégré au sein de l'atelier ?

34) Le MSP facilite-t-il la collaboration ?

35) Si oui, comment ?

36) Si non, pourquoi ?

37) Pouvez-vous transmettre vos connaissances aux autres membres de l'atelier ?

38) Si oui, comment ?

39) Si non, pourquoi ?

Confiance en soi :

40) Depuis votre premier jour au sein de la fondation Polyval, comment voyez-vous votre évolution s'agissant de la confiance en soi ?

41) Qu'est-ce qui vous a aidé ?

42) De quoi auriez-vous besoin pour l'améliorer ?

43) Vous sentez-vous utile et valorisé dans votre travail ?

44) Si oui, comment ?

45) Si non, pourquoi ?

46) Pour vous, les entreprises du premier marché de l'emploi favorisent-elles le développement personnel ?

47) Si oui, comment ?

48) Si non, pourquoi ?

5.4 ANNEXE 4

Guide d'entretien semi-dirigé pour le Responsable des MSP

Guide d'entretien semi-dirigé pour Responsable des MSP

Nom :

Prénom :

Nom de la Fondation :

Date d'entrée en fonction :

Entretien n° :

Atelier :

Date :

Lieu :

Généralité :

- 1) A votre avis, qu'amène l'atelier intégré aux collaborateurs (usagers) ?
- 2) A votre avis, qu'amène l'atelier intégré aux MSP ?
- 3) A votre avis, qu'amène l'atelier intégré aux institutions ?
- 4) Pour vous, dans quelle mesure les ateliers intégrés permettent-ils aux collaborateurs de rejoindre le premier marché de l'emploi ?

Savoir :

- 5) Quelles sont les nouvelles compétences que les collaborateurs de votre institution peuvent acquérir dans l'atelier intégré ? Citez-en trois exemples.
- 6) Dans ces nouvelles compétences lesquelles pourraient également leur servir dans le premier marché de l'emploi ?

Savoir-faire :

- 7) Quelles sont les outils mis en place par l'institution pour l'évaluation de vos collaborateurs ?
- 8) Votre institution permet-elle aux collaborateurs de développer des compétences métier leur facilitant l'accès au premier marché de l'emploi ?

Savoir-être :

Autonomie :

- 9) Qui donne les consignes de travail aux MSP au sein de l'entreprise partenaire ?
- 10) Qui donne les consignes de travail aux MSP pour le suivi des collaborateurs ?
- 11) Imaginez-vous, que dans le premier marché de l'emploi, les collaborateurs pourraient bénéficier des mêmes attentions que dans un atelier intégré ?
- 12) Si oui, pourquoi ?
- 13) Si non, pourquoi ?

- 14) Dans quelle mesure les collaborateurs des ateliers intégrés bénéficient-ils d'une autonomie comparable aux personnes travaillant dans le premier marché de l'emploi ?

Horaire et rythme :

- 15) Quels sont les horaires des collaborateurs de votre institution ?
16) Correspondent-ils aux horaires du premier marché de l'emploi ?
17) Les ateliers intégrés préparent-ils les collaborateurs au rythme de la première économie ?

Collaboration :

- 18) Comment se passe l'intégration de l'équipe (MSP et collaborateur) dans l'entreprise partenaire ?
19) Le MSP facilite-t-il la collaboration de l'équipe avec l'entreprise ?
20) Si oui, comment ?
21) Si non, pourquoi ?
22) A votre avis comment les ateliers intégrés pourraient être plus proches de l'économie au niveau de la collaboration ?

Confiance en soi :

- 23) Quels sont les outils mis en place par votre institution pour favoriser-vous la progression de la confiance en soi de chaque collaborateur ?
24) Pour vous les entreprises du premier marché de l'emploi favorisent -elles le développement personnel ?
25) Si oui, comment ?
26) Si non, pourquoi ?
27) A votre avis, les ateliers intégrés aident-ils les collaborateurs à acquérir de la confiance en soi leur facilitant l'accès au premier marché de l'emploi ?