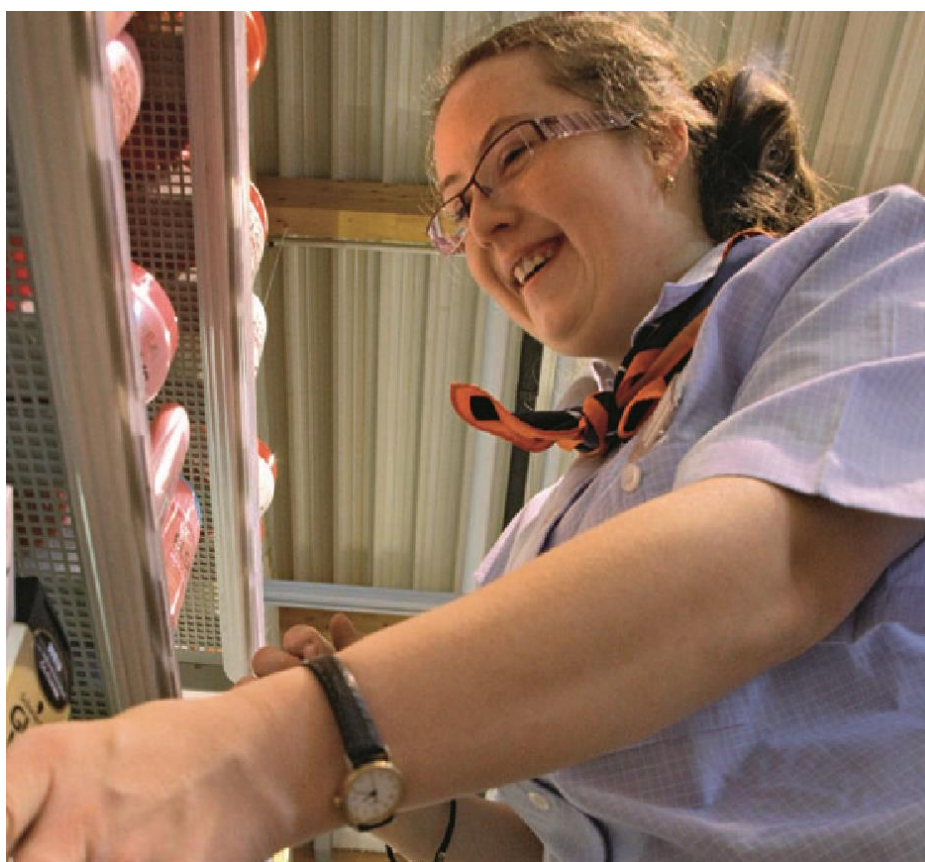


Ecole Supérieure

Domaine social Valais

Mémoire pour l'obtention du diplôme ES de MSP

**L'intégration des personnes
vivant avec une déficience mentale
au sein de l'entreprise Coop de Sion et de Conthey**



Mélany Freiholz

Référent thématique : Régis Volluz

Filière ES – Formation ASP – Promotion 2015

Année académique 2015-2018

Sion, avril 2018

Résumé de la recherche

Dans ce travail de recherche, je me suis intéressée aux travailleurs des ateliers intégrés de la Coop City de Sion et de la Coop de Conthey. La thématique est basée sur l'intégration de ces personnes vivant avec une déficience mentale sur le premier marché du travail et le rapport qu'ont celles-ci avec leurs activités et la représentation qu'elles ont de leur travail.

Les entretiens ont permis de mettre en évidence leur opinion, leur vision du travail effectué et la relation qu'elles entretiennent avec leurs collègues, les responsables et les clients du magasin.

Le résultat de mon travail a démontré que le handicap des travailleurs intégrés Coop ne définit pas qui ils sont. Ces derniers se sentent intégrés au sein de l'entreprise et, certains d'entre eux, se considèrent comme des employés à part entière plutôt que comme des employés de la FOVAHM. Ils souhaitent tous être reconnus dans leur travail et traités comme tout un chacun.

Mots-clés

Intégration des personnes vivant avec une déficience intellectuelle – Ateliers intégrés – Déficience intellectuelle – Représentation sociale – Travail

Remerciements

Ce travail de recherche n'aurait jamais vu le jour sans le soutien, la patience et l'aide de plusieurs personnes que je tiens à remercier :

- Ma sœur, pour sa lecture et ses corrections
- Mon père, pour ses conseils avisés
- Régis Volluz, pour sa disponibilité et ses instructions
- Les travailleurs des ateliers intégrés, pour leur témoignage et leur partage
- Les maîtres socioprofessionnels des Coop de Conthey et de Sion, pour leur précieuse collaboration

Avertissements

« Les opinions émises dans ce mémoire n'engagent que leur auteure. »

Dans le texte, le mot « MSP » est utilisé au masculin mais il désigne, indifféremment, les personnes des deux sexes.

Illustration

http://www.fondation-ensemble.ch/fileadmin/user_upload/documents/actualites/Coop_Brochure_Integration_Handicap.pdf

Table des matières

1.	Introduction.....	1
1.1	Illustration et intérêt pour la recherche.....	1
1.2	Thématique traitée.....	2
1.3	Problématique.....	2
1.3.1	Question de départ et définitions des concepts	2
1.3.2	Précision, limites posées à la recherche.....	6
1.3.3	Objectifs de la recherche.....	6
1.4	Contexte professionnel et de recherche	7
1.4.1	Présentation de la FOVAHM.....	7
1.4.2	Critère d'admission dans un atelier de la FOVAHM.....	8
1.4.3	Présentation de l'entreprise Coop	9
1.5	Cadre d'analyse	9
1.5.1	Terrain de recherche et échantillon retenu	9
1.5.2	Méthodes de recherche	10
1.5.3	Méthodes de recueil de données et résultats de l'investigation	11
2.	Le développement.....	12
2.1	Axe 1 : Oubli du handicap.....	13
2.1.1	H1.1 Intégration dans l'équipe de la Coop.....	13
2.1.2	H1.2 Valorisation grâce à un travail dans un atelier intégré de la FOVAHM	15
2.2	Synthèse Axe 1 : Oubli du handicap	17
2.3	Axe 2 : Traitement similaire pour les travailleurs de la FOVAHM	19
2.3.1	H2.1 : Adéquation entre les tâches et les compétences	19
2.3.2	H2.2 : Sentiment d'appartenance à la Coop pour les travailleurs de la FOVAHM	20
2.4	Synthèse Axe 2 : Traitement similaire pour les travailleurs de la FOVAHM	25
3.	Conclusion	27
3.1	Synthèse de la recherche	27
3.2	Les limites du travail.....	28
3.3	Perspectives et pistes d'actions professionnelles	29
3.4	Conclusion personnelle	30
4.	Table des références	32

Annexes

1. Introduction

1.1 Illustration et intérêt pour la recherche

La Fondation valaisanne en faveur des personnes handicapées mentales (FOVAHM) a pour mission l'accueil, l'accompagnement et la formation de personnes handicapées mentales dès l'âge de 18 ans. Elle met en œuvre, pour les personnes vivant avec une déficience mentale, des moyens qui favorisent la réalisation d'une vie faite de droits et d'obligations leur permettant de s'épanouir. Elle met à disposition pour ces personnes la possibilité de consolider leurs acquisitions, de poursuivre leur évolution et d'améliorer leur condition dans le sens de l'autonomie, de l'épanouissement et de l'intégration. La FOVAHM dispose, pour ce faire, de plusieurs ateliers protégés ainsi que des ateliers intégrés auprès de la Coop et du mARTigny Boutique-Hôtel.

Le projet d'intégrer des personnes vivant avec une déficience mentale chez Coop est venu de monsieur Michel Produit, membre de la direction Coop Suisse Romande. Il a soumis cette idée à M. Jean-Marc Dupont, directeur de la FOVAHM, qui a trouvé cette démarche d'intégration incroyable et inattendue. La première équipe de la FOVAHM a intégré le magasin de Collombey en même temps que le personnel Coop en tant qu'équipe intégrée dans la réalité de la vie professionnelle et non en tant qu'atelier protégé. Ce projet a ensuite été initié dans tous les cantons romands et a suscité la curiosité de fondations d'autres pays d'Europe qui sont venues rendre visite aux équipes intégrées.

Depuis août 2012, je travaille pour Coop Bassin à Conthey en tant qu'auxiliaire. Grâce à ces années de pratique, j'ai appris en quoi consistait le métier de gestionnaire du commerce de détail et j'ai donc pu faire la connaissance des travailleurs de l'atelier intégré de la FOVAHM qui œuvrent pour cet hypermarché depuis 2012. Depuis ce jour, je les considère comme des collègues et j'apprécie effectuer mes pauses en leur compagnie.

Mon engagement chez Coop a réveillé mon envie de travailler dans le social. En effet, après mes années HES, je n'étais plus sûre de vouloir me former dans ce domaine. Lorsque j'ai vu le maître socioprofessionnel (MSP) collaborer avec les travailleurs intégrés, je me suis intéressée à cette profession et j'ai pu échanger sur le sujet avec ce dernier. Je me suis rendu compte que ce métier réunissait toutes les attentes que j'avais par rapport au travail social. En effet, accompagner et collaborer avec ces personnes, ainsi que créer un lien avec elles à travers une activité, correspond à la vision que je me faisais du travailleur social. En tant que MSP, il est important pour moi de perpétuer ce pont entre l'univers de la vente et du handicap et de contribuer à l'intégration des personnes qui ont une déficience mentale, physique et/ou psychique.

Ce mémoire mettra en évidence la perception qu'ont les travailleurs des ateliers intégrés Coop vis-à-vis de leur intégration au sein de cette entreprise : se sentent-ils comme des employés de la Coop ou comme des travailleurs de la FOVAHM ? Il mettra également en avant leur opinion, leur vision du travail effectué et leur relation avec leurs collègues et les clients du magasin.

Grâce à ce mémoire, je pourrai répondre à ces questions et montrer que l'intégration des personnes vivant avec une déficience est l'avenir de notre société et du métier de MSP.

1.2 Thématique traitée

Selon le site MyHandicap.ch, la Suisse compterait environ 1,4 million de personnes vivant avec un handicap et leur intégration dans la société et dans le monde du travail reste insuffisante. Cependant, de nombreuses entreprises engagent des personnes vivant avec un handicap. En effet, la FOVAHM a construit le mARTigny Boutique-Hôtel qui intègre à son personnel 30 personnes vivant avec une déficience mentale et collabore avec plusieurs entreprises, comme l'ori Ressort SA à Charrat, et les différents centres commerciaux Coop.

Dans l'accompagnement des personnes, la FOVAHM s'imprègne des notions de valorisation du rôle social, d'intégration et de participation des personnes vivant avec une déficience. Elle met à disposition un environnement qui garantit une qualité de vie et une sécurité optimale dans une optique d'ouverture et d'intégration à la société.

Cependant, pour les personnes vivant avec une déficience mentale, l'accès au premier marché du travail reste compliqué car leur image est souvent mal perçue. De nombreux préjugés sont encore présents dans la mentalité des gens comme l'incapacité, la dépendance, etc. C'est pourquoi la mission des MSP est importante pour l'intégration de ces personnes. Ces mentalités évoluent tout de même et les employeurs sont plus ouverts à engager des personnes qui vivent avec un handicap. Tout le travail du MSP est de travailler l'acquisition de nouvelles compétences en lien avec un métier et de les mettre en avant afin que la personne ait l'opportunité d'intégrer un emploi dans un atelier protégé ou non. Ces entreprises doivent effectuer quelques ajustements et collaborer étroitement avec les différentes institutions pour que ces personnes bénéficient de conditions de travail optimales.

Dans ce travail de mémoire, j'aimerais donc travailler la question de l'intégration des personnes vivant avec une déficience mentale sur le premier marché du travail et le rapport qu'ont ces dernières avec leur activité et la représentation de leur travail. Lors de mon travail de recherche, je vais porter une attention particulière à l'avis et la vision des travailleurs de ces ateliers intégrés et les comparer avec la réalité du travail effectué à la Coop et la mission de la FOVAHM.

1.3 Problématique

1.3.1 Question de départ et définitions des concepts

Comment les travailleurs des ateliers intégrés Coop perçoivent-ils leur intégration auprès de cette entreprise ?

A la page suivante se trouvent les définitions des concepts qui permettent d'étayer ma question de départ ainsi que l'ensemble de mon travail :

- **Ateliers intégrés**

Le terme « ateliers » est souvent utilisé par les institutions pour désigner les emplois qui favorisent l'intégration professionnelle. Les ateliers peuvent également aider à l'intégration sur le premier marché du travail de personnes vivant avec une déficience intellectuelle, psychologique et/ou physique. Ils servent aussi aux personnes, atteintes dans leur santé temporairement ou de manière permanente et donc exclues du marché du travail, à se préparer à réintégrer la vie professionnelle. Le travail est donc une occupation qui permet à tous d'avoir une vie structurée.

« L'atelier protégé donne la possibilité à un travailleur, qui ne peut pas être intégré dans le circuit de l'économie dite « libre », d'exercer une activité lucrative, même sans utilité économique, adaptée à ses capacités de travail et à ses capacités de mouvement, de rythme et de concentration. » (Jecker-Parvex. 2007. p.37)

Les ateliers existent sous la forme d'entreprises de production mais également comme centres d'occupation. La productivité se calcule par rapport aux capacités de rendement des personnes. Mais cela ne signifie en aucun cas que le niveau de qualité est inférieur. Chaque travailleur dispose d'un contrat de travail, à l'exception des personnes qui séjournent dans des homes avec une occupation intégrée, et il est rémunéré en fonction de son rendement. Les ateliers permettent aux travailleurs de structurer leurs journées, de se former, de travailler et donc de financer en partie leur entretien. Ils peuvent ainsi participer à la vie en société.

La FOVAHM propose aux travailleurs plusieurs types d'atelier d'occupation et de production dont les ateliers intégrés à la Coop. Ce type d'atelier fait partie intégrante de l'entreprise qui propose des places de travail à 8 personnes. Elles sont accompagnées d'un MSP car elles ont besoin d'un encadrement spécifique ainsi que d'un soutien quotidien.

L'intégration de ces personnes permet également aux clients les plus réservés de se familiariser avec le monde du handicap et d'oser les aborder dans la recherche de leurs produits. La marginalisation et les handicaps peuvent être réduits ou supprimés par des apprentissages et par la modification des valeurs culturelles.

Les ateliers intégrés de la Coop peuvent accueillir huit travailleurs. Selon la brochure Coop (S.d.), l'entreprise attend de ces derniers qu'ils fournissent une quantité de travail correspondant environ à 2,5 équivalents temps plein pour des personnes sans handicap. Cette démarche d'intégration permet de créer quelques septante postes de travail adaptés.

○ **Intégration des personnes vivant avec une déficience intellectuelle**

Les mesures qui favorisent l'intégration des personnes vivant avec une déficience sont réglementées au niveau fédéral. Les principaux soutiens sont l'assurance-chômage et l'assurance invalidité. Elles contribuent financièrement et proposent des prestations de conseils ainsi que des formations. Dans le canton du Valais, la loi du 31 janvier 1991 sur l'intégration des personnes handicapées prévoit qu'au minimum 1% des emplois figurant dans le tableau des postes des collectivités publiques et des institutions subventionnées par le canton doivent être des places de travail semi-protégées. Malgré des dispositions législatives, le handicap est une cause d'exclusion spécialement en ce qui concerne l'intégration professionnelle et l'acceptation sociale. L'objectif pour ces personnes et leurs proches est de faire partie intégrante de la vie en société. (Politique Sociale. Intégration professionnelle des personnes handicapée. 2004)

« L'intégration socioprofessionnelle permet aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle d'accroître leurs habiletés sociales et d'acquérir des aptitudes spécifiques de travail dans le respect de leurs intérêts et de leurs qualifications. » (Horthy, 1999, p.35)

Cette intégration leur permet de s'adapter aux exigences des employeurs mais également d'acquérir une indépendance financière et donc d'être un citoyen responsable et utile. Elle se fait dans des milieux ordinaires ou dans des secteurs protégés.

Les personnes présentant une déficience intellectuelle psychique et/ou physique doivent faire face à des problèmes d'emploi ou encore d'insertion sociale. L'intégration grâce au travail est un élément fondamental dans la valorisation des rôles sociaux. Cependant, le monde du travail est exigeant et les employeurs demandent un certain niveau de compétences. C'est pourquoi, la plupart des personnes vivant avec une déficience travaillent dans des ateliers protégés. Les institutions qui favorisent l'intégration professionnelle des personnes vivant avec une déficience axent leur travail sur leurs besoins.

Ce concept me permettra de faire un lien entre les compétences des travailleurs de la FOVAHM et les compétences demandées par la Fondation et le gérant des Coop pour travailler dans ce type atelier intégré.

- **Déficience intellectuelle**

Dans le domaine de la santé, l'OMS définit la déficience comme une « perte de substance ou altération d'une structure ou fonction psychologique, physiologique ou anatomique » (OMS, 1988). Ce trouble peut être temporaire ou permanent, progresser ou régresser, être intermittent ou continu. Il est le résultat d'une pathologie observable et mesurable qui fait l'objet d'un diagnostic. Il entraîne des difficultés de réflexion, de compréhension et de conceptualisation et dans certains cas des problèmes de communication et d'expression.

La déficience intellectuelle a remplacé les précédentes appellations telles que : arriération mentale, débilité mentale, retard mental, etc. utilisées depuis les années quatre-vingt. Elle est représentée par « une limitation fondamentale des capacités d'apprentissage et de réalisation de diverses activités dans la vie quotidienne de la part d'un sujet par rapport à des individus du même âge. Les difficultés d'apprentissage sont liées à des capacités intellectuelles réduites. » (Jecker-Parvex. 2007, p.71).

Jecker-Parvex (2007) définit la déficience intellectuelle selon trois critères : un fonctionnement intellectuel inférieur à la moyenne, des complications dans l'adaptation à l'environnement et une apparition des troubles avant l'âge de 18 ans. Pour rappel, le quotient intellectuel moyen (QI) est de 100. Il représente l'âge mental et l'âge chronologique d'un individu. Cela signifie qu'il est capable de comprendre et de résoudre les mêmes problèmes que la majorité des personnes qui ont le même âge chronologique.

Jecker-Parvex (2007) explique que le calcul du QI se fait grâce à des tests qui donnent une indication quant au retard ou à l'avance de l'âge mental par rapport à l'âge chronologique. La plupart des personnes se situent entre 84 et 116 et lorsqu'un QI se place en dessous de 70 à 75, il est question de retard mental.

Les Coop de Conthey et de Sion ont intégré des travailleurs vivant avec une trisomie 21 aussi appelé syndrome de Down¹, le syndrome d'Asperger² et un retard mental.

○ **Représentation sociale**

En 1897, Emile Durkheim oppose les représentations individuelles aux représentations collectives et parle pour la première fois de la représentation sociale qui sera par la suite un concept phare de la psychologie sociale et de la sociologie. Ce concept sera repris et développé par Serge Moscovici en 1951. Il le définit comme une interprétation qu'un individu se fait d'un objet, d'une personne, dans une société, à travers les rapports entre eux, et comme un cadre d'interprétation et de catégorisations qui sert d'ancrage pour donner un sens et diriger les conduites humaines. Les représentations sociales sont donc des croyances, des opinions qui sont partagées par des personnes d'un même groupe à propos d'un objet social donné.

Selon Denise Jodelet (1989, p.53), la représentation sociale indique « une forme de connaissance socialement élaborée et partagée ayant une visée pratique et concourante à la construction d'une réalité commune à un ensemble social ou culturel ».

Les représentations sociales désignent donc les connaissances sociales et les pensées communes partagées par les personnes d'un même groupe social ou culturel. Ce concept est une manière de penser et d'interpréter la réalité et le rapport au monde par des constructions mentales.

Les interactions humaines sont donc régies par les perceptions d'autrui. Elles peuvent faire en sorte que les personnes vivant avec une déficience soient valorisées socialement ou que d'autres, au contraire, soient dévalorisées. Cependant, les travailleurs des ateliers intégrés Coop ont leur propre vision et opinion de leur activité et de leur impact sur la société. Il sera intéressant de prendre connaissance de leur représentation au sein de l'entreprise et de comprendre la perception qu'ils se font de leur travail, de leurs collègues et de leur intégration chez Coop.

¹. « La trisomie 21 se caractérise par une malformation chromosomique appelée aussi syndrome de Down. Elle est due à la présence d'un chromosome surnuméraire sur la 21e paire de chromosomes. La trisomie est la 1ère cause de retard mental. » (Fondation Perce-Neige, La trisomie 21)

² « Le syndrome d'Asperger fait partie des TSA (troubles du spectre autistique) et est une forme d'autisme sans déficience intellectuelle ni retard de langage. C'est un désordre du développement d'origine neurologique qui concerne plus fréquemment les garçons que les filles et qui affecte essentiellement la manière dont les personnes communiquent et interagissent avec les autres. » (Groupe Asperger, le syndrome)

○ **Le travail comme facteur d'intégration sociale**

Selon les auteurs Dunand et Du Pasquier (2006), le travail est le facteur principal de l'intégration sociale en Suisse. Le magazine *Le Temps* appuie cette théorie en expliquant que, de nos jours, le travail favorise le développement personnel et la réalisation de soi. En effet, lorsqu'une personne se présente, elle dit « Je suis avocat » et non « Je travaille en tant que ». D'ailleurs, une des premières questions posées, lors d'une rencontre, concerne le métier effectué. Le travail est donc lié à notre identité et peut être considéré comme un pilier pour la construction de l'individu. Il permet à chaque individu de jouer un rôle dans la société et de se sentir utile. Son travail est reconnu par l'obtention d'un salaire mensuel et, de ce fait, chacun peut assumer ses responsabilités et avoir des loisirs.

« Le travail occupe une place essentielle dans nos sociétés, même par son absence. C'est une des bases de l'économie. C'est la source principale des revenus qui autorise l'accès à la consommation. C'est aussi la voie principale de l'insertion sociale. » (Royer. 2002, pp. 18-25)

Cet auteur explique également que le travail salarié domine notre société actuelle et qu'il permet de créer, de produire ou d'entretenir des biens et des services. Le travail est donc primordial pour toutes personnes et un droit pour tous, y compris les personnes vivant avec une déficience et travaillant dans un atelier relié à une institution. « Le but de ces ateliers est aujourd'hui de valoriser la capacité de travail résiduelle des personnes handicapées pour assurer leur intégration sociale » (Dunand. & Du Pasquier. 2006, p.25)

1.3.2 Précision, limites posées à la recherche

J'ai choisi d'effectuer mes enquêtes de terrain auprès des équipes intégrées de Coop Bassin Conthey car je connais l'équipe intégrée ainsi que la MSP qui les accompagne, et auprès de la Coop City de Sion, pour sa proximité avec l'école et mon domicile.

Les personnes sélectionnées pour les entretiens ont été choisies, avec l'aide du MSP, en fonction de leur loquacité, de leur compréhension aux questions posées et de leur capacité de parler de leur travail.

Pour l'axe théorique, je me suis orientée vers des lectures en lien avec mes concepts de base. J'ai consulté des documents internes à la FOVAHM, lu différents articles et un travail de mémoire similaire au mien. J'ai utilisé des sources telles qu'Internet, la médiathèque de Sion et la bibliothèque de l'ES.

1.3.3 Objectifs de la recherche

Voici la liste des objectifs que je souhaite traiter dans ce travail de recherche et qui aideront à répondre à ma question de départ.

Objectifs théoriques :

- Présenter les concepts d'accompagnement et la mission de la FOVAHM
- Décrire le type de population de la Fondation
- Présentation des travailleurs des ateliers intégrés de la Coop
- Décrire les conditions demandées pour travailler dans un atelier intégré du point de vue de la FOVAHM et de l'entreprise Coop
- Comparer les représentations sociales des travailleurs avec la mission de la FOVHAM

Objectifs pratiques :

- Présenter le travail effectué dans les ateliers intégrés Coop de Conthey et de Sion
- Recueillir l'avis des travailleurs concernant leur activité à la Coop
- Analyser le degré de satisfaction des travailleurs

1.4 Contexte professionnel et de recherche

1.4.1 Présentation de la FOVAHM

Cette Fondation valaisanne accueille, accompagne et forme près de 300 adultes vivant avec une déficience intellectuelle. Ces personnes sont placées dans des foyers et ateliers et plus de la moitié vivent dans les hébergements gérés par la Fondation. La FOVAHM existe non seulement grâce au soutien des autorités, tant fédérales que cantonales, à l'appui de nombreuses personnes et institutions publiques et privées, mais également grâce à l'aide de donateurs.

La FOVAHM gère plusieurs sites tels que les résidences, les centres de jour, les ateliers et les centres de formation qui sont situés à Sierre, Sion, Saxon, Martigny, Saint-Maurice et Collombey. Elle est organisée en plusieurs secteurs comme le secteur socioéducatif qui concerne l'accompagnement des personnes par des éducateurs sur des unités de vie telles que le home Pierre-a-voir à Saxon, la Pommeraie à Sion et la Meunière à Collombey.

En ce qui concerne le secteur socioprofessionnel, il touche à l'occupation des personnes par des maîtres socioprofessionnels dans un cadre protégé. Dans ces différents sites, il existe plusieurs ateliers tels que l'atelier métal, l'atelier menuiserie, l'atelier cuisine, l'atelier du conditionnement, l'atelier occupationnel et l'atelier du pain. Il existe également les Centres de Jour Ateliers gérés par des éducateurs ainsi que par des maîtres socioprofessionnels sur les sites de Saxon, Sion et Collombey. Ces professionnels accompagnent des personnes qui ne peuvent assurer momentanément ou définitivement qu'une infime production, voire qu'une occupation de type socio-éducative. La Coop ainsi que IORI RESSORT et le Centre de Triage Forestier des deux rives à Riddes sont des entreprises qui offrent des places de travail à l'intérieur de leurs locaux.

Le secteur administratif comprend le secrétariat et la comptabilité et s'occupe également de la gestion des immeubles.

Afin de permettre un fonctionnement optimal des secteurs socioéducatifs et socioprofessionnels, les professionnels bénéficient de la collaboration partielle d'un médecin-psychiatre et d'une psychologue. Ce soutien est complété par des services en physiothérapie.

La mission de la Fondation est de travailler à l'intégration des résidents et à leur épanouissement en tenant compte de leurs compétences, de leurs difficultés et de leurs choix. Elle travaille, également, selon plusieurs concepts pédagogiques :

La Valorisation des Rôles Sociaux (V.R.S.) englobe un ensemble de valeurs humanistes et holistiques cité dans la charte de la FOVAHM. La V.R.S considère l'individu à part entière avec ses différences, ses ressemblances, ses rôles et ses attentes. Elle est la colonne vertébrale de l'accompagnement des personnes accueillies.

Le deuxième concept est celui de la **pédagogie par objectifs** qui se présente comme une opérationnalisation des valeurs de la V.R.S. Cette pédagogie prend comme point de départ les besoins définis subjectivement et objectivement par la personne accompagnée et ses partenaires à l'aide de la pyramide de Maslow. **La théorie de la motivation de Maslow** met en évidence les besoins principaux dans la vie d'une personne et donc permet de définir la finalité des projets individuels de la Fondation.

La finalité est d'accompagner la personne vivant avec un handicap dans un projet de vie adapté à ses besoins et ses ressources en prenant en compte ses envies et celles de son entourage.

1.4.2 Critère d'admission dans un atelier de la FOVAHM

Chaque travailleur commence par effectuer un stage de plusieurs semaines au sein d'un atelier de la FOVAHM. Lorsqu'il intègre ce nouveau poste de travail, le MSP évalue son travail selon une grille d'observation de la Fondation qui regroupe plusieurs critères expliqués ci-dessous.

Lorsqu'un travailleur commence son activité à la Coop, il est également jugé pendant ses tâches quotidiennes selon ces mêmes critères. Le MSP doit donc soutenir la personne dans l'acquisition de compétences spécifiques à la profession de gestionnaire du commerce de détail.

Le premier critère d'observation est basé sur les aptitudes générales de la personne. Le MSP évalue son adaptation au milieu (respect des règles, horaire, etc.), son intérêt pour le travail, son hygiène (port de la chemise Coop, hygiène corporelle, apparence correcte) et sur sa concentration sur la tâche demandée.

Le second concerne les compétences professionnelles, telles que l'ergonomie et la sécurité (tenue et posture adaptée, respect des normes de sécurité), la force et la résistance au travail, l'auto-contrôle, la qualité du travail et l'utilisation du matériel.

Le dernier critère examine les attitudes relationnelles que la personne a avec les responsables, les collègues et les clients. Elle se doit d'adopter une humeur constante, de respecter autrui et les normes en vigueur.

A la fin du stage, s'il est jugé positif, la personne peut intégrer l'atelier. Cependant, elle est constamment évaluée par le MSP car travailler pour la Coop demande d'être efficace, un certain rendement et de respecter les exigences bien précises du gérant et des responsables du magasin.

1.4.3 Présentation de l'entreprise Coop

Le groupe Coop est une société coopérative dirigée par un Conseil d'administration de dix membres. Elle est la deuxième entreprise de commerce de détail de Suisse. D'après son site Internet, en 2016, le groupe Coop comptait 85'000 collaborateurs répartis dans cinq régions. Il est le leader du marché des produits répondant aux critères écologiques ou issus du commerce équitable. Il compte au total 2476 points de vente et dispose de plusieurs magasins tels que : Coop Brico + Loisirs, Coop City, Coop Pronto dont des stations-services et Pharmacie Coop Vitality.

1.5 Cadre d'analyse

1.5.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

Le but de ma recherche sur le terrain était de m'entretenir avec les deux équipes intégrées de Conthey et de Sion afin de connaître leur vision de leur activité à la Coop. Après plusieurs échanges avec le MSP de Sion, j'ai décidé de m'entretenir avec quatre de ses travailleurs. Comme je connaissais l'équipe de la Coop de Conthey, j'ai choisi d'effectuer cinq entretiens avec les travailleurs qui, selon moi, seraient les plus à même à me parler de leur travail. Il n'était malheureusement pas possible de m'entretenir avec tous les travailleurs de chaque atelier car, quand bien même il faut des compétences bien précises pour travailler dans un atelier intégré, certaines personnes s'expriment difficilement et d'autres avaient une compréhension limitée en lien avec mon sujet de mémoire.

L'âge des personnes se situe entre 22 et 40 ans et cela fait au minimum cinq ans qu'elles font partie de l'atelier intégré de la Coop, à l'exception d'un jeune homme de 22 ans qui travaille à la Coop City de Sion depuis deux mois. Il est intéressant de comparer la vision de ces travailleurs avec celle de ce dernier car il a un regard neuf sur son activité.

Le handicap de certains travailleurs n'est pas visible physiquement. Ils vivent avec une déficience mentale ou le syndrome d'Asperger qui les empêchent de travailler sur le premier marché du travail de manière autonome. Plusieurs d'entre eux sont des personnes atteintes de trisomie 21 qui présentent des signes cliniques tels que des yeux bridés, des petites mains, etc.

Certains vivent soit dans les appartements de la FOVAHM ou les différents homes de la Fondation, soit par eux-mêmes dans un appartement avec une aide ponctuelle de professionnels ou avec leur famille.

Je ne me suis entretenu qu'avec une seule femme. L'occasion de discuter avec d'autres ne s'est pas présentée car les capacités des autres personnes féminines ne correspondaient pas à ma méthode.

Le but de ce travail est de savoir ce que les travailleurs aiment dans leur travail mais également ce qu'ils apprécient le moins. Je me demande s'ils se rendent compte des différences qu'il peut y avoir en travaillant dans un atelier intégré plutôt que protégé et comment ils se sentent au sein de l'équipe de la Coop et lorsqu'ils sont en contact avec la clientèle du magasin.

Tableau récapitulatif des personnes interviewées

Prénom	Age	Ancienneté dans l'entreprise
Paul ³	36 ans	8 ans chez Coop City
Boris	22 ans	Environ 2 mois chez Coop City
Owen	33 ans	11 ans chez Coop City
Annick	34 ans	5 ans à la Coop de Conthey
Francois	40 ans	10 à la Coop de Conthey
José	25 ans	5 an à la Coop de Conthey
Michaël	27 ans	5 ans à la Coop de Conthey
Adrien	25 ans	5 ans à la Coop de Conthey

1.5.2 Méthodes de recherche

Avant de pouvoir débuter mon travail de mémoire, j'ai dû prendre contact avec la FOVAHM afin d'obtenir l'aval du responsable des ateliers (Voir annexe 1) concernant le sujet choisi. Cette étape effectuée, j'ai contacté les MSP de la Coop City de Sion ainsi que celle de Conthey pour leur expliquer le but de ma recherche.

Après avoir eu le consentement des travailleurs et de leurs parents (voir annexe 2), j'ai élaboré un guide d'entretien (voir annexe 3) qui servirait à effectuer les neuf entretiens semi-directifs.

Pour la création de ce guide, j'ai rassemblé toutes les hypothèses qui me semblaient pertinentes et utiles afin de répondre à ma question de départ. Ensuite, j'ai sorti les indicateurs en lien avec ces dernières mais également avec les questionnements que j'ai depuis mon engagement chez Coop afin de ne pas m'égarer lors des entretiens.

Les hypothèses et indicateurs sont exposés plus loin dans mon travail.

Le but des entretiens semi-directifs est d'orienter en partie le discours des personnes interrogées autour d'un thème qui est prédéfini et expliqué au préalable et de ne pas limiter les réponses à des questions trop spécifiques. C'est donc une conversation qui a lieu entre deux personnes où une relation de confiance a été établie préalablement.

Lors du premier entretien test, je me suis rendu compte que je ne pouvais pas procéder de cette manière. En effet, les personnes n'étaient pas capables de parler de leur travail sans que je leur pose des questions. J'en ai donc préparé quelques-unes pour les orienter sur les thèmes qui m'intéressaient. Cette nouvelle méthode n'a pas eu d'effets néfastes sur mon travail de recherche car les personnes restaient libres de me faire part de ce qui comptait pour elles.

En ce qui concerne le neuvième entretien, la MSP de Conthey m'a prévenue que la personne ne souhaitait plus y participer.

³ Tous les prénoms dans le texte sont fictifs

1.5.3 Méthodes de recueil de données et résultats de l'investigation

Avant de débiter chaque entretien, j'ai pris le temps d'expliquer à chacun le but de mon travail, que leur nom n'allait pas apparaître dans mon mémoire et que j'allais enregistrer ces entretiens sur mon téléphone et les effacer dès le dépouillement terminé.

Ces entretiens ont été effectués au sein des magasins de Sion et de Conthey sur le temps libre des travailleurs. Il était important pour moi qu'ils se sentent à l'aise et libres d'exprimer leur opinion et ressenti. J'ai, cependant, dû réorienter certains de manière à ce qu'ils me parlent de leur travail et non de leurs hobbies.

Pour récolter les informations, j'ai créé une grille de dépouillement (voir annexe 4) dans laquelle j'ai rassemblé mes principaux indicateurs et les réponses pertinentes de chaque personne. Après chaque entretien, j'ai pris le temps de récolter les données qui étaient exploitables et intéressantes pour mon mémoire. Grâce à cette manière de faire, la phase de dépouillement a été terminée rapidement.

Après avoir pris contact avec la responsable des ateliers intégrés de la FOVAHM, j'ai supprimé l'indicateur : *Ils doivent prendre leurs vacances comme les employés de la Coop* car je m'étais mal renseignée. Tous les travailleurs de la Fondation ont le même nombre de vacances, soit six semaines par année. Je n'ai donc pas pris ce critère en compte au moment de l'analyse.

Cette grille m'a permis de comparer les résultats obtenus dans mes entretiens et par la suite de les analyser. Il y a eu des thèmes qui n'ont été mentionnés par aucun des travailleurs et d'autres où les réponses sont plus ou moins identiques chez tout le monde. Dans l'ensemble, il n'y a eu que très peu d'informations inintéressantes. Les travailleurs des ateliers intégrés ont de nombreuses connaissances concernant leur travail. A l'exception d'une personne interrogée, cela fait plusieurs années qu'elles travaillent au sein du même magasin. Elles ont donc pu me transmettre des renseignements précis sur leur activité.

Les résultats de l'analyse sont mis en évidence dans le développement qui suit.

2. Le développement

Afin de répondre à ma question de départ, j'ai formulé une hypothèse de base (HO) : **Travailler sur le premier marché du travail valorise les personnes de la FOVAHM qui vivent avec une déficience mentale.**

Dans le but de démentir ou de confirmer cette hypothèse, je l'ai étayée en deux axes (H1 et H2) qui sont eux-mêmes divisés en plusieurs sous-hypothèses. J'ai, par la suite, développé des indicateurs en lien avec ces dernières. Cela m'a permis de construire mon guide d'entretien et de focaliser ma recherche sur des thèmes précis. Mon développement est donc basé sur les points susmentionnés et est complété par de la théorie. Chaque axe sera analysé grâce aux entretiens et sera synthétisé.

Voici le plan qui définit la construction de ma recherche sur le terrain :

H1. : Oubli du handicap

H1.1 : Intégration dans l'équipe de la Coop

- ❖ Les clients vont spontanément leur poser des questions.
- ❖ Certains collègues⁴ sont devenus des amis.
- ❖ Ils ne sentent pas de discrimination de la part des clients.
- ❖ Ils peuvent compter sur l'aide de leurs collègues.

H1.2 : Valorisation grâce à un travail dans un atelier intégré de la FOVAHM

- ❖ Ils ont un meilleur salaire qu'en travaillant en atelier protégé.
- ❖ Le MSP est moins présent donc ils sont plus autonomes.
- ❖ Les horaires sont différents de ceux des ateliers protégés et se rapprochent du premier marché du travail.
- ❖ Ils doivent prendre leurs vacances comme les employés de la Coop.

H2. : Traitement similaire pour les travailleurs de la FOVAHM

H2.1 : Adéquation entre les tâches et les compétences

- ❖ Les travailleurs sont responsables du résultat de leur travail.
- ❖ Ils ont des responsabilités dans plusieurs rayons.
- ❖ Leurs activités au sein du magasin ont de l'importance.

H2.2 : Sentiment d'appartenance à la Coop pour les travailleurs de la FOVAHM

- ❖ Il n'y a pas de distinction vestimentaire entre les travailleurs et les collaborateurs de la Coop.
- ❖ Ils ont appris le métier de gestionnaire du commerce de détail.
- ❖ Ils sont soumis aux mêmes règles que les employés de la Coop.
- ❖ Le gérant attend qu'ils fournissent un travail de qualité.
- ❖ Leurs différents souhaits sont entendus et mis en pratique.

⁴ Tout au long de ce travail, afin de ne pas confondre l'équipe de la Coop et celle des ateliers intégrés, j'utiliserai les mots « employé et collaborateur » en référence aux personnes qui sont engagées par le groupe Coop.

2.1 Axe 1 : Oubli du handicap

2.1.1 H1.1 Intégration dans l'équipe de la Coop.

- ❖ Les clients vont spontanément leur poser des questions
- ❖ Ils ne sentent pas de discrimination de la part des clients

« Nombre d'employeurs pensent qu'il suffit de réduire les stéréotypes pour ne pas discriminer et pour développer une démarche active en faveur du handicap. » (Tisserant. 2012, p. 190)

La discrimination est un sujet délicat et compliqué à prouver sur le lieu de travail. Cependant, ce phénomène existe et chaque personne peut en être victime de la part de son employeur, de ses collègues ou de personnes inconnues. Les travailleurs de la FOVAHM n'y échappent pas d'après le témoignage d'Annick, jeune femme de 33 ans qui travaille à la Coop de Conthey. En effet, Annick raconte qu'un client l'a traitée « de handicapée » parce qu'elle ne savait pas le renseigner. Elle a su exprimer son désaccord et lui dire que cela ne se disait pas. Annick en a parlé avec sa MSP et a pu vite oublier cette expérience. Les autres travailleurs expliquent qu'ils se sentent valorisés d'être en lien avec les clients et de pouvoir les aider même s'il y a quelquefois de mauvaises rencontres et des remarques désobligeantes. Ils sont à l'aise avec les clients et les sentent satisfaits lorsque ces derniers les interpellent dans la recherche d'un produit. Cependant, les travailleurs sont conscients que cela fait partie de la vie et de leur travail. Ils ne le prennent pas personnellement car cela arrive également aux collaborateurs de la Coop.

Le degré d'invalidité semble avoir un impact sur la vie des personnes car elles ont des difficultés à répondre aux normes sociales et économiques. Cependant, selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), chacun a le droit au travail et donc une place dans la société et cela passe par l'acceptation du handicap non seulement de la part de son entourage et son contexte professionnel mais également de la personne concernée. Encore aujourd'hui, « les gens ont peur de ce qu'ils ne comprennent pas. » (Congrès du travail du Canada. S.d.)

Grâce à mes années à la Coop de Conthey, j'ai pu observer les travailleurs intégrés interagir avec les clients du magasin. Leurs problématiques ne sont pas synonymes d'incapacité et ils le démontrent tous les jours au sein du magasin. Ils sont confiants et adéquats lorsqu'ils doivent renseigner les clients et savent où se trouvent la plupart des produits.

En conclusion, les travailleurs pensent qu'il est important, dans leur activité, de se sentir à l'aise et compétents face au client et sont conscients que cette relation est la base du travail de gestionnaire du commerce de détail. Elle tend à favoriser l'acquisition de nouvelles connaissances sur différents sujets et élargit leurs champs de compétences. Ils sont donc fiers de pouvoir aider et renseigner le client et sont tous d'accord pour dire que, la plupart du temps, cela se passe très bien.

- ❖ Certains collègues sont devenus des amis
- ❖ Ils peuvent compter sur l'aide des collaborateurs de la Coop

Lors des entretiens, les travailleurs ont donné des réponses semblables. Ils se sentent intégrés au sein de l'entreprise et ont une bonne relation avec les employés du magasin. Quand bien même, il leur fallu à tous un temps d'adaptation, d'acceptation et un temps pour apprendre à se connaître. Michael explique qu'il aime ce contact avec les collaborateurs de la Coop car ce sont des personnes sans handicap et donc il peut bénéficier de discussions et de partage différents. Cependant, la plupart des employés restent des collègues et non des amis.

Aujourd'hui, tous se font confiance et peuvent compter les uns sur les autres lorsqu'ils ont une question ou un problème. Une solidarité s'est installée entre ces deux équipes et elle offre aux travailleurs des ateliers intégrés la chance de s'identifier à des pairs et d'acquérir certains comportements sociaux par le partage d'expériences. Ce climat coopératif améliore la qualité des relations et le travail en équipe. Mes échanges avec les employés de la Coop ont mis en évidence le fait qu'ils ont conscience des besoins spécifiques de chacun, grâce à ces années de collaboration, et qu'ils ont développé une attitude plus respectueuse envers les différents rythmes d'apprentissage et de production des travailleurs. Cette sensibilisation à la diversité tend vers un climat d'entraide et de respect ainsi qu'un environnement de travail sain et propice à l'apprentissage.

A travers l'atelier intégré et le MSP référent, les travailleurs peuvent exprimer leurs besoins en termes d'appartenance au groupe de travail et l'importance d'en faire partie. Des objectifs sont mis en place afin que la personne s'intègre le plus rapidement possible dans l'entreprise. Leur emploi leur permet de rencontrer de nouvelles personnes, d'être confrontés à différentes opinions et visions et de se faire une place dans la société. Le MSP fait en sorte que le milieu professionnel et les liens que les travailleurs entretiennent avec les collaborateurs soient agréables et sains. Cela permet un certain confort émotionnel, un soutien concret et un sentiment d'appartenance à un groupe.

Les auteurs Aebischer et Oberlé (1998) expliquent que grâce au groupe, les personnes ont des repères de comparaison qui leur permettent de s'évaluer et des normes et des repères qui peuvent les influencer dans leurs attitudes et opinions.

Pour résumer, faire partie d'un groupe est primordial pour tout un chacun. Les individus ont besoin de se sentir intégrés dans un milieu qui leur correspond. Il en va de même pour les travailleurs car leur travail et leurs collègues favorisent le développement de relations humaines et amicale qui vont au-delà des différences.

Synthèse

Après avoir observé pendant plusieurs années l'atelier intégré de Conthey, j'avais le sentiment que les travailleurs de la FOVAHM faisaient partie intégrante de l'équipe de la Coop. Les entretiens et les différentes discussions informelles avec les MSP et les collaborateurs de l'entreprise ont confirmé l'hypothèse : les travailleurs sont intégrés dans l'équipe de la Coop.

Ce sentiment d'appartenance est partagé par tous au sein des deux magasins et cette cohésion d'équipe peut être observée lorsque l'on est dans la peau d'un client.

L'intégration de ces personnes semble favoriser la tolérance de la part du client et le respect envers toutes différences qu'elles soient intellectuelles, physiques et/ou psychiques. Elle permet d'enrichir le magasin et de prendre conscience du potentiel de ces personnes qui présentent une problématique qui les empêche de vivre une vie complètement autonome.

Grâce à leur activité pour le groupe Coop, les travailleurs s'imprègnent de valeurs et de règles de conduite demandées. Toutes les personnes interviewées ont mis en évidence l'importance des relations qu'elles entretiennent avec les clients, le personnel et les cadres du magasin. Celles-ci sont primordiales pour elles et c'est le critère qui leur plaît le plus dans leur travail.

2.1.2 H1.2 Valorisation grâce à un travail dans un atelier intégré de la FOVAHM

❖ Ils ont un meilleur salaire qu'en travaillant en atelier protégé

Actuellement, la Fondation n'utilise plus le terme « atelier protégé » mais celui d'atelier.

La FOVAHM ne parle pas de salaire mais de rétribution car chaque personne de la Fondation est au bénéfice d'une rente AI qui lui permet de subvenir à ses besoins. Cette rétribution est donc un plus et ne doit pas être trop élevée pour ne pas lui ôter son droit à la rente.

La rétribution de chaque atelier est basée sur un forfait mensuel unique. Les ateliers ont été classés selon six critères.

1. Proximité avec le premier marché
2. Productions-Rendement
3. Machines
4. Environnement et postes de travail
5. Dextérité
6. Chiffre d'affaires

Les travailleurs des ateliers intégrés au groupe Coop gagnent le forfait mensuel de 470 francs par mois. C'est la rétribution la plus haute que peut gagner un travailleur de la FOVAHM. Le dicton dit *tout travail mérite salaire* ; donc, même si ce dernier est considéré comme symbolique, les travailleurs méritent de recevoir, comme chaque salarié, de l'argent à la fin du mois afin de récompenser les efforts et le travail effectué.

Aucun travailleur interrogé n'a parlé du rapport qu'ils entretiennent avec l'argent qu'ils gagnent ni mentionné leur rente ou le fait qu'en travaillant dans un atelier intégré la rétribution est plus élevée. La plupart des travailleurs de la FOVAHM ne gèrent pas leur argent. Ceci est effectué par leur représentant légal. C'est probablement pour cette raison qu'ils n'ont pas mis en évidence cette différence. Ils n'en ont pas conscience ou personne ne leur a dit que cette disparité existait.

Les travailleurs ont leurs propres visions des priorités et ce qu'ils gagnent grâce à leur activité n'en est apparemment pas une. L'indicateur susmentionné n'est donc pas un critère de valorisation supplémentaire pour les personnes des ateliers intégrés.

❖ Le MSP est moins présent donc ils sont plus autonomes

Le site Internaute définit l'autonomie professionnelle comme le fait d'être capable de résoudre une difficulté dans un secteur précis. Le rôle du MSP est donc d'aider les travailleurs à acquérir le plus de compétences possibles afin d'être responsables et compétents au niveau du travail et cela passe par adaptation du poste de travail. Il offre, également, une écoute et une aide personnalisée et liée aux besoins des personnes.

D'après l'unité d'enseignement : Rôles et fonctions professionnelles vue en première année, le MSP doit accompagner de manière individuelle les travailleurs intégrés dans le but de développer de nouveaux apprentissages qui leur sont profitables et en adéquation avec leurs capacités, un savoir-être et un savoir-faire en lien avec la vente et d'utiliser aux mieux leur potentiel.

Il doit associer la personne accompagnée aux décisions qui la concernent, réexaminer ponctuellement ses objectifs dans le but d'évoluer dans son travail et l'aider à comprendre les droits et les devoirs liés à son travail et à la vie en société. Les personnes intégrées bénéficient de plus de responsabilités et collaborent essentiellement avec les collègues du rayon. Certains d'entre elles peuvent travailler seuls avec une supervision moindre, dans le remplissage des rayons par exemple, alors que d'autres demandent plus de soutien de la part du MSP, quand ils vérifient les dates de péremption notamment.

La plupart des travailleurs ont, avant de travailler dans un atelier intégré, passé par un atelier de la Fondation. C'est pourquoi, pendant les entretiens, ils ont mis en évidence le fait que leur MSP leur laisse plus d'autonomie lors de leur activité à la Coop et qu'ils ont le sentiment que le MSP leur fait confiance. Selon les dires de certains, ils se sentent plus libres dans ce type d'atelier et plus actifs. Mais ils savent également qu'il est présent et, qu'à tout moment, ils peuvent le solliciter en cas de besoin. Ce sentiment d'indépendance et d'autonomie professionnelle est important pour leur activité et leur estime d'eux-mêmes. En effet, chacun a besoin, selon Abraham Maslow (1987), de s'estimer soi-même par un sentiment d'indépendance, de compétence et de respect de soi mais également d'être estimé par les autres personnes qui l'entourent par de la reconnaissance, de la valorisation et de l'appréciation. Les travailleurs sont donc valorisés d'être considérés comme responsables de la part de leur MSP et qu'il les laisse effectuer leurs tâches au sein du magasin de manière autonome.

❖ Les horaires sont différents de ceux des ateliers protégés et se rapprochent du premier marché du travail

Aucune des personnes, lors des entretiens, n'a mis en évidence le fait que les horaires des ateliers intégrés ne sont pas les mêmes que ceux des autres ateliers et qu'ils se rapprochent du premier marché du travail. Cependant, certaines sont conscientes que leur horaire de travail a été aménagé pour elles et qu'il est donc différent de celui des collaborateurs de la Coop.

Les horaires des travailleurs de tous ateliers intégrés ont été adaptés en fonction de la pénibilité des horaires irréguliers et de l'activité. Par exemple, aux ateliers intégrés Coop, ils exécutent 37,5 heures par semaine tandis qu'aux ateliers de l'intendance du mARTigny Boutique-Hôtel, ils font 38 heures.

En ce qui concerne les personnes qui travaillent dans les ateliers intra-muros de la Fondation, elles effectuent 39 heures par semaine.

L'indicateur concernant les horaires ne me permet donc pas d'affirmer que les horaires de travail sont un facteur valorisant pour les personnes qui travaillent dans les ateliers intégrés plutôt que dans les ateliers intra-muros de la Fondation.

Synthèse

L'intégration des personnes vivant avec une déficience mentale, psychique et/ou physique occupe une grande place à la FOVAHM. Elle promeut l'autonomie personnelle et professionnelle ainsi que l'intégration sociale des personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Les ateliers intégrés ont pour but de se rapprocher le plus possible du premier marché du travail par les activités, la qualité du travail demandée et les heures de travail effectuées.

Sur le site internet de la Fondation, on peut lire que « intégrer, c'est occuper des statuts, jouer dans la mesure du possible des rôles semblables ou/et complémentaires à ceux de ses pairs, grâce, si nécessaire, à des appuis et à des aménagements de l'environnement. L'adaptation et l'enrichissement sont réciproques. C'est un équilibre entre le droit et le devoir de ressemblance et la reconnaissance de la différence » (Vaney. 2004, p. 11).

Les travailleurs sont amenés à côtoyer et à connaître des personnes ayant des habitudes diverses et des caractéristiques de fonctionnement différentes. L'intégration de ces personnes est possible si elle est suffisamment réfléchie et organisée. Le professionnel qui les accompagne et l'employeur doivent aménager les différentes places de travail afin que l'équipe intégrée se sente le plus à l'aise possible et puisse exploiter au mieux leurs compétences. Ce soutien quotidien, ainsi que l'encadrement spécifique du MSP, leur permettent de faire partie, à part entière, de l'équipe de la Coop, de participer à la vie en société et de se sentir valorisés en effectuant des tâches en adéquation avec leurs compétences.

Grâce à ce travail de recherche et les références bibliographiques, je peux affirmer que les travailleurs des ateliers intégrés se sentent valorisés par leur travail au sein de l'entreprise Coop. Cependant, je ne peux pas attester que ces personnes sont plus valorisées que celles qui travaillent dans un atelier intramuros de la Fondation car je n'ai pas effectué d'entretiens qui le démontreraient.

2.2 Synthèse Axe 1 : Oubli du handicap

L'auteur Raynald Horth (1999) explique que l'intégration socioprofessionnelle est bénéfique pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle car elle leur permet d'être des citoyens responsables, par l'acquisition d'une indépendance financière par exemple, et de faire partie intégrante de la vie en société.

Cependant, malgré leur activité sur le premier marché du travail, je ne peux pas confirmer l'hypothèse susmentionnée car les travailleurs des ateliers intégrés ont conscience de leurs différences de capacités vis-à-vis des collaborateurs de la Coop et de leur handicap.

Néanmoins, leur activité au sein du magasin les valorise sur le plan professionnel et personnel. En effet, ils ont énormément appris, au fil des ans, sur le métier de gestionnaire du commerce de détail et la plupart d'entre eux travaillent en binôme avec un employé du magasin. La collaboration entre les responsables des rayons et le MSP favorise leur autonomie car ce dernier connaît les compétences de chacun et les tâches qu'il leur donne sont en adéquation avec leurs capacités.

L'adaptation du poste de travail est primordiale pour ces personnes car cela permet d'assurer une égalité des chances pour tous. Grâce au travail du MSP, les travailleurs se sentent en sécurité et compétents lorsqu'ils effectuent le travail demandé. Le MSP coconstruit avec son travailleur un objectif à atteindre sur le long terme selon ses besoins spécifiques afin qu'il soit amené à déployer des efforts en vue de progresser dans son travail quotidien, d'acquérir de nouvelles compétences et de répondre le plus possible aux attentes de l'entreprise et, plus particulièrement, à celles du gérant du magasin.

Le bien-être de la personne est donc au centre des préoccupations du MSP. Il veille à réduire autant que possible les situations de handicap que pourrait rencontrer le travailleur et donc celles où celui-ci se sentirait désavantagé par rapport à ses collègues. Tous ces aménagements sont réalisés en fonction de la personne concernée et individualisés dans le but de la valoriser, de l'intégrer le plus possible dans l'équipe de la Coop et de diminuer ce sentiment de différence par rapport aux employés du magasin.

Sur le plan personnel, les travailleurs sont fiers de représenter la Coop. Cette fierté est telle qu'une personne, selon la brochure Coop Intégration Handicap (S.d.), n'a pas voulu enlever sa chemise de travail après son premier jour dans le magasin. Selon les dires de plusieurs d'entre eux lors des entretiens, ils ont l'impression de faire un « vrai » travail et ils se sentent utiles.

La collaboration avec les employés de la Coop leur permet d'aborder de nouveaux sujets de discussion et de partager leurs diverses expériences. Leur handicap ne les définit donc pas. Il n'est qu'une caractéristique parmi tant d'autres. Tisserant (2012) dit dans son ouvrage que la personne handicapée n'est pas son handicap et je pense que les travailleurs ressentent cela. Le fait de travailler dans un atelier intégré favorise cet état d'esprit et la personne peut être reconnue pour ses compétences professionnelles et personnelles.

Avant de pouvoir œuvrer dans ce type d'atelier, les capacités des personnes sont analysées objectivement par des professionnels de la FOVAHM. Ensuite, si leurs aptitudes sont en adéquation avec ce qui est demandé au sein du magasin et si la personne a envie d'y travailler, elles peuvent intégrer l'atelier.

L'environnement dans lequel ils travaillent reste « protégé » par la présence du MSP mais les travailleurs sont considérés comme des employés de la Coop et leur singularité, qui fait d'eux ce qu'ils sont, est prise en compte. L'accompagnement de ces personnes est lié à leurs besoins spécifiques et s'oriente vers une égalité des chances pour tous grâce aux mesures appropriées mises en place dans le magasin.

2.3 Axe 2 : Traitement similaire pour les travailleurs de la FOVAHM

2.3.1 H2.1 : Adéquation entre les tâches et les compétences

- ❖ Les travailleurs sont responsables du résultat de leur travail
- ❖ Ils ont des responsabilités dans plusieurs rayons
- ❖ Leurs activités au sein du magasin ont de l'importance

Tous les travailleurs se sentent responsables de leur travail et du résultat qui en découle. A tel point que Paul, 36 ans, dit : « Je me sens comme un employé Coop même si on est employé intégré ». Cinq travailleurs sur huit ont exprimé l'importance d'un travail bien fait et leur sentiment de mal être lorsqu'ils estiment avoir mal fait leur tâche ou commis une erreur. Soit, ils la rectifient sur le moment, soit ils vont chercher leur MSP en lui demandant son aide et ses conseils. José, 25 ans, raconte que son travail est important car c'est le seul qui lui plaise au sein de la Fondation. Alors il essaie de faire au mieux. Il est capable de vérifier les dates et aime cette activité car il faut réfléchir et parce que les employés du rayon comptent sur lui.

Comme susmentionné, le MSP leur laisse de l'autonomie dans leur activité car il connaît leurs compétences et la qualité de leur travail, mais il reste cependant présent et disponible pour eux. Il collabore, tout au long de l'année, avec les travailleurs dans l'atteinte de leurs objectifs afin qu'ils puissent évoluer dans leur activité. Il est en charge de proposer des tâches adaptées aux compétences de ses travailleurs en prenant en compte les demandes et les attentes du magasin ainsi que son fonctionnement.

Les travailleurs des ateliers intégrés ont tous des responsabilités dans un rayon prédéfini et ces dernières sont en adéquation avec leurs compétences. Lors des entretiens, chaque personne a été capable de les nommer et d'expliquer en quoi leurs activités au sein du magasin avaient de l'importance. Les travailleurs savent que, si leur travail est mal exécuté, cela a des conséquences sur l'ensemble du rayon. Pendant les entretiens, ils expliquent également que leur tâche du matin est de tirer en avant la marchandise car cela est important pour l'esthétisme du magasin mais également pour que le client puisse trouver plus facilement le produit qu'il cherche. L'équipe intégrée s'occupe de l'arrivage de la marchandise, de la ranger et de faire en sorte que le rayon soit toujours rempli. Elle organise également le rangement des charriots du magasin et s'occupe du nettoyage des rayons.

En conclusion, l'équipe intégrée se sent responsable de son travail et de son résultat. Les travailleurs sont conscients de l'impact que peuvent avoir des tâches mal effectuées sur le fonctionnement de l'entreprise.

Synthèse

L'intégration des personnes vivant avec une déficience intellectuelle conduit l'ensemble du personnel Coop à s'adapter à la manière de fonctionner et de communiquer de ces dernières afin de pouvoir échanger et travailler avec la même vision. Le rôle du MSP est de faire le lien entre les employés de la Coop et ses travailleurs.

Tisserant (2012) explique qu'une réorganisation de l'équipe est primordiale lorsqu'elle intègre des personnes vivant avec une déficience afin de favoriser l'entraide des individus, la compréhension et le respect.

Afin qu'une bonne relation puisse perdurer, il est nécessaire que les employés de la Coop soient au courant des compétences ainsi que des difficultés des travailleurs intégrés afin qu'ils puissent leur donner certaines responsabilités ainsi que des tâches en adéquation avec leur problématique. Le travail du MSP est donc de transmettre les informations nécessaires en lien avec le travail demandé.

Lors des entretiens, certains travailleurs ont mentionné le fait qu'ils effectuent des tâches qu'ils aiment et qui sont en adéquation avec leurs compétences même si, quelquefois, ils doivent nettoyer les rayons, une activité qu'ils n'apprécient pas. Ils disent également qu'ils s'entraident souvent lorsqu'une personne est absente ou en difficulté. Tisserant (2012) mentionne que l'entreprise se doit de réduire autant que possible les situations de handicap afin que les employés ne doivent pas compenser le travail non-effectué.

2.3.2 H2.2 : Sentiment d'appartenance à la Coop pour les travailleurs de la FOVAHM

❖ Il n'y a pas de distinction vestimentaire entre les travailleurs et les collaborateurs de la Coop

« Vu qu'on a les chemises Coop, on fait partie du personnel Coop ». Voici, la réponse émise lors de l'entretien de Franc, 40 ans, qui travaille à la Coop City de Sion depuis 10 ans. Ce monsieur s'investit beaucoup dans son travail et se sent employé Coop à part entière. Le reste des personnes interviewées n'ont pas relevé ce détail, à l'exception de deux d'entre elles qui ont mentionné le fait qu'elles portent les mêmes habits et que cela est important pour elles car, grâce à ce détail vestimentaire, elles ne se sentent pas stigmatisées.

En me référant au site internet Congrès du travail au Canada (S.d.), la stigmatisation dans le monde du travail est réelle. Certaines personnes souffrent de discrimination et ne jouissent pas des mêmes chances de réussite que leurs collègues. Ces deux phénomènes concernent fortement les personnes ayant des problèmes de santé mentale. La stigmatisation pèse sur la vie professionnelle mais également privée de ces personnes. Elles sont souvent considérées comme incapables de travailler, faibles et peu intelligentes.

Selon Humanright.ch (2014), en Suisse, la discrimination est interdite car chacun a le droit d'être traité de la même façon et les personnes vivant avec une déficience jouissent des mêmes droits. La stigmatisation est une conséquence directe de la méconnaissance du monde du handicap. Selon le site Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale (S.d.) « La stigmatisation peut constituer l'un des principaux obstacles à la santé et à la sécurité psychologiques en milieu de travail, particulièrement pour les employés aux prises avec des problèmes de santé mentale comme la dépression ou l'anxiété. L'élimination de la stigmatisation de même que la sensibilisation à la santé mentale peuvent aider les personnes à chercher de l'aide plus tôt, à se rétablir plus rapidement et à demeurer productives ». Ce phénomène semble donc toucher de nombreuses problématiques et les travailleurs des ateliers intégrés sont également concernés. C'est pourquoi, les employeurs se doivent donc de travailler sur la réduction des risques et d'être attentifs aux personnes sujettes à la stigmatisation et aux stéréotypes.

Les auteures Liberti et Tran (2012) expliquent que les stéréotypes en lien avec le handicap résultent de la méconnaissance du sujet. Ils ne prennent plus en compte les différences individuelles et résument les personnes vivant avec une déficience à une population homogène et très différente des personnes dites « valides ».

La présence du MSP est donc nécessaire au sein des ateliers intégrés afin de réduire le plus possible les stéréotypes et ce phénomène de stigmatisation de la part des collaborateurs du magasin et des clients.

Son objectif est de contribuer au mieux à l'intégration des personnes vivant avec une déficience mentale, physique et/ou psychique, et de faire en sorte que leurs « spécificités » soient acceptées par tous. Pour cela, le MSP doit collaborer avec les employés de la Coop afin de favoriser une ouverture d'esprit à la différence et au handicap mais également pour que ses travailleurs ne soient pas désavantagés dans leur évolution professionnelle.

Pour résumer, le fait que tout le monde à la Coop porte la même chemise de travail diminue les stéréotypes et les différences. Selon les témoignages des travailleurs, leur handicap n'est pas pointé du doigt et cela favorise fortement leur l'intégration au sein de l'entreprise.

❖ Ils ont appris le métier de gestionnaire du commerce de détail

Le site Orientation.ch (S.d.) définit les gestionnaires du commerce de détail comme des professionnels qui sont en contact direct avec la clientèle et qui sont tenus de la conseiller et de la renseigner selon ses besoins. Ces professionnels mettent à disposition et de manière attractive et fonctionnelle les produits du magasin dans lequel ils travaillent. Ils sont responsables de remplir les rayons et de commander la marchandise afin de veiller à disposer de stocks suffisants.

Lors de l'entretien, Boris dit : « Je ne me sens pas comme dans un atelier FOVAHM mais comme dans un travail normal car j'ai beaucoup appris sur les fruits et les légumes ». Boris a intégré la Coop City de Sion, il y a seulement deux mois. Cependant, il se sent capable de travailler de manière autonome et de renseigner le client. Ses collègues de l'ateliers ainsi que ceux de Conthey expriment le même sentiment par rapport à leurs connaissances dans leur rayon. Ils estiment qu'ils ont tous beaucoup appris au sujet de ce métier même s'ils ne savent pas encore où se trouvent tous les produits du magasin. L'un d'entre eux, lors de l'entretien, mentionne le fait qu'il n'a pas de CFC, par contre, il se sent utile dans son activité et d'une grande aide pour les collaborateurs de la Coop.

Ces personnes ont toutes travaillé dans différents ateliers de la FOVAHM avant d'être transférées à la Coop. Elles ont donc toutes acquis des compétences professionnelles grâce à leur formation, à leur expérience et au travail des professionnels qui les ont accompagnés. Les travailleurs intégrés débutent donc leur activité au sein du magasin par un stage de quelques semaines. Si ce dernier est validé par le MSP ainsi que les responsables des ateliers intégrés, ils sont engagés à 100% à la Coop. Par la suite, les travailleurs sont assignés à un rayon et ont des responsabilités dans ce dernier. Avec le temps, ils ont pu apprendre de nombreuses choses sur les produits qu'ils mettent en place au quotidien et devenir des professionnels dans leur domaine.

Les travailleurs sont capables d'accueillir le client, de le conseiller sur le produit correspondant à son besoin et de l'accompagner dans la recherche de ce dernier. Après la livraison de la marchandise, les travailleurs la déballent puis la rangent de manière attractive dans les rayons. L'équipe intégrée doit veiller à ce que le produit mis en place soit accessible au client et soit bien présenté. Elle doit également anticiper les ruptures de stocks en remplissant le rayon afin que le client puisse disposer, en tout temps, du produit dont il a besoin. Les travailleurs portent une attention particulière à ce que le produit ne soit pas cassé ou usagé et certains d'entre eux vérifient que la date de péremption ne soit pas dépassée.

En résumé, les personnes de l'atelier intégré ont appris et continuent d'apprendre, tous les jours, sur comment travaille un gestionnaire du commerce de détail. De plus, grâce à leurs nombreuses années d'expérience, la plupart des travailleurs ont des connaissances bien précises en lien avec le rayon dans lequel ils travaillent ou ont travaillé. Ils peuvent effectuer plusieurs tâches de manière autonome et sont capables de renseigner le client.

❖ Ils sont soumis aux mêmes règles que les employés de la Coop

Selon la fiche de fonction « Collaborateur de la Coop » que chaque collaborateur doit lire et signer, les employés sont tenus de mettre leurs compétences au service de l'entreprise et de travailler selon les instructions et les directives du gérant et du chef du rayon. Leurs tâches principales à respecter et à effectuer sont d'accomplir un travail tourné vers le client, de contrôler la fraîcheur des produits et les dates limites de vente, de veiller à la propreté des rayons et du lieu de travail, d'assurer une présentation optimale de la marchandise, de servir et de conseiller les clients avec amabilité et compétence, d'exécuter les tâches spécialement assignées par le supérieur et d'assurer les mesures nécessaires de prévention des vols.

Respecter un code de travail est primordial dans l'organisation, dans la gestion du personnel et pour l'égalité des traitements. Le but d'un tel code est d'apporter une discipline commune à toutes les personnes qui travaillent dans l'entreprise, de favoriser le bon fonctionnement de cette dernière et de définir les obligations de chacun lors de leurs activités quotidiennes.

Lors des entretiens, les travailleurs des ateliers intégrés ont tous relevé le fait qu'ils doivent respecter le même règlement que les employés de la Coop. Pour eux, cela signifie d'être à l'écoute du client, d'être respectueux envers lui, les collègues et les responsables et d'exécuter les demandes du MSP et du chef du rayon.

Pour résumer, les travailleurs sont conscients qu'il existe un règlement pour chaque personne qui travaille pour la Coop et qu'ils ont des règles à respecter même s'ils sont engagés par la FOVAHM.

❖ Le gérant attend qu'ils fournissent un travail de qualité

En ce qui concerne les gérants de Sion et de Conthey, les avis des travailleurs sont partagés. Annick dit que le gérant de la Coop de Conthey ne semble pas avoir d'attentes particulières vis-à-vis d'elle mais qu'elle le trouve sévère avec les collaborateurs. Adrien confirme les propos de cette dernière en disant qu'il ne perçoit aucune pression de la part du gérant, alors que Michaël mentionne le fait que ce dernier attend un travail juste de la part de l'équipe intégrée. Certains ont relevé qu'ils entretiennent une bonne relation avec le gérant et qu'il est sympathique. En effet, lors de l'entretien, Paul dit : « Il sait ce qu'on vaut et il est toujours souriant et accueillant envers les personnes handicapées ».

D'autres personnes, lors des entretiens, ont mentionné le fait qu'elles n'ont pas beaucoup de contact avec le gérant mais d'avantage avec les chefs de rayon ainsi que les collègues avec lesquels elles travaillent.

En conclusion, les travailleurs connaissent le gérant du magasin pour lequel ils travaillent et certains entretiennent une bonne relation avec ce dernier. Ils savent également que le gérant a des responsabilités ainsi que des attentes et exigences particulières concernant ses collaborateurs. Cependant, les travailleurs ne se réfèrent pas au gérant mais à leur MSP et, pour certains, aux responsables de rayon. Le MSP, en aménageant au mieux le poste de travail, a pour mission de diminuer au maximum la différence de rendement entre les travailleurs intégrés et les employés de la Coop. Chaque gérant attend de tous ses employés, y compris les travailleurs, un travail de qualité et un investissement à 100%.

❖ Leurs différents souhaits sont entendus et mis en pratique

A l'aide des entretiens, j'ai pu déduire que, à l'exception d'une personne qui dit vouloir travailler encore de nombreuses années à la Coop, chaque travailleur souhaite quelque chose en particulier concernant son avenir professionnel.

Boris, le plus jeune et le dernier arrivé dans l'atelier intégré de la Coop City, aimerait travailler comme peintre en bâtiment. Ce souhait, il l'a depuis longtemps, mais pour le moment, il dit que son travail lui plaît et qu'il se sent à l'aise dans cette entreprise.

Paul dit que la Coop lui suffit mais attend, tout de même, une éventuelle opportunité qui pourrait l'intéresser. Annick, quant à elle, aurait pu travailler au mARTigny Boutique-Hôtel. Cependant, elle dit que pour l'instant, cette proposition est trop prématurée et qu'elle la reconsidérera dans quelques années. Elle dit également ne pas aimer le changement car elle se sent comme chez elle à la Coop de Conthey.

Le travail en caisse ne fait pas partie des activités que font les travailleurs. Néanmoins, deux d'entre eux ont émis le souhait d'apprendre cette nouvelle tâche mais ne pas oser en parler à leur MSP.

« J'aimerais changer de travail car la FOVAHM n'est plus adaptée pour moi car j'ai trop de capacités comparées aux autres travailleurs mais je ne sais pas encore pour quoi. ». Lors de cet entretien, Michaël a beaucoup parlé du fait qu'il ne se sent plus à sa place dans cet atelier et qu'il n'a pas créé de lien particulier avec les autres travailleurs. Pour le moment, son souhait de changer de travail n'est pas mis en pratique car il n'en parle pas forcément à sa MSP et ne sait pas trop dans quelle autre branche il aimerait travailler. Il a, néanmoins, du plaisir à effectuer son travail à la Coop car il côtoie des personnes dites « normales ».

En conclusion, les travailleurs ont des souhaits et des ambitions concernant leur avenir professionnel. Certains en parlent alors que d'autres non. Par contre, ils savent qu'ils peuvent le faire et que leur MSP est disponible et à l'écoute de leurs différents besoins et qu'il fait ce qui est possible pour les aider à atteindre leur objectif.

Synthèse

L'ensemble des travailleurs des deux équipes intégrées ont énormément insisté sur le fait qu'ils se sentent comme des employés de la Coop. Ils s'investissent dans leur travail, répondent aux demandes de leurs supérieurs, suivent les mêmes directives que les collaborateurs du magasin et essaient d'effectuer, au quotidien, un travail de qualité. Certains d'entre eux ont exprimé le besoin d'être reconnus dans leur activité et valorisés par leur MSP ainsi que par leurs collègues. Un sentiment légitime qui, selon moi, est ressenti par beaucoup de personnes dans le monde du travail.

Tisserant (2012) explique que chaque personne a besoin d'être reconnue dans son travail afin de se positionner par rapport à ses compétences et au résultat attendu. La reconnaissance permet un jugement sur la contribution de la personne et de son investissement personnel. Elle consiste à évaluer les résultats effectués par l'employé et les valoriser. C'est pourquoi le supérieur, ainsi que le MSP, doivent reconnaître le travail de chaque personne de l'équipe intégrée de manière régulière et ponctuelle avec des manifestations formelles ou informelles.

Les travailleurs sont fiers de porter l'habit de travail de la Coop. Cela leur permet de faire partie de l'équipe et d'être considérés comme des gestionnaires du commerce de détail, un métier qu'ils ont appris grâce à leurs années d'expérience, à leurs collègues et à leur MSP. Bien que certains souhaitent évoluer dans leur activité professionnelle, ils ont tous mis en exergue le fait qu'ils aiment travailler dans cet atelier et que, malgré quelques situations négatives, ils apprécient le contact avec la clientèle.

2.4 Synthèse Axe 2 : Traitement similaire pour les travailleurs de la FOVAHM

Les travailleurs intégrés ne souhaitent pas être définis par leur handicap au sein de l'entreprise Coop. Ils ont besoin d'être reconnus dans leur travail et pour qui ils sont. Les réduire à leur problématique est dévalorisant puisque ce comportement fait abstraction de leurs capacités et de leurs points positifs et cela prive l'entreprise de leurs réelles compétences. Chacun peut se retrouver en situation de handicap dans sa vie professionnelle ou privée et personne ne voudrait que cette situation résume qui il est. Il est donc primordial de prendre en compte la singularité des travailleurs intégrés et non de vouloir l'effacer à tout prix. Le MSP travaille dans cette optique en partageant régulièrement avec les collaborateurs du magasin les informations importantes concernant les travailleurs afin de déconstruire les idées reçues qu'ils pourraient avoir sur le handicap. Le MSP met en évidence les compétences de ces personnes, sensibilise les employés aux problématiques de ces dernières et donne des conseils sur la manière de travailler et de communiquer avec elles.

Au sein du magasin, les responsables sont désireux de ne pas véhiculer de comportements discriminatoires et de s'ouvrir à la diversité. Pour cela, il est primordial de remettre en question les mentalités des gens, leurs préjugés et les stéréotypes existants. Selon Humanrights (2014) : « La discrimination est une forme qualifiée d'inégalité de traitement. Elle est avérée lorsque les trois conditions suivantes sont réunies : a) une personne est traitée de manière inégalitaire par rapport aux autres personnes se trouvant dans une situation comparable, b) cette différence de traitement est liée à des éléments distinctifs, spécifiques à un groupe, c) et comprend une part d'humiliation et/ou d'exclusion. ». Ce phénomène existe et les travailleurs des ateliers intégrés en ont été victimes. Liberti et Tran (2012) pensent que certaines personnes sont réticentes à la différence car elles ne la comprennent pas. Celle-ci leur fait peur car elles ne savent pas comment réagir face à « l'inconnu ».

Le travail du MSP est donc nécessaire et indispensable pour le magasin et pour les travailleurs intégrés. Il aide chacun des acteurs à prendre conscience des effets positifs de cette intégration et met en évidence l'importance de traiter ces travailleurs de manière similaire.

Tisserant (2012) explique que la lutte contre les préjugés et les stéréotypes est longue et difficile car cela implique que les personnes modifient leurs schémas de pensée et leurs représentations du handicap. Une simple conversation autour du handicap ne suffit pas à faire évoluer ces pensées. Le fait d'intégrer des personnes vivant avec une déficience mentale dans divers magasins est déjà une preuve que les mentalités ont évolué. Les travailleurs de ces ateliers sentent qu'ils sont traités de manière similaire aux employés de la Coop. Ils sont cependant conscients qu'ils ont tous des besoins particuliers et que des aménagements sont réalisés au sein des rayons à l'image de leurs horaires, leurs responsabilités et les tâches qui leur sont dévolues. Ils savent que les responsables du rayon dans lequel ils travaillent ainsi que le gérant du magasin attendent d'eux qu'ils fournissent un travail similaire à celui des employés de la Coop sur le plan de la qualité et de l'investissement.

Les responsables doivent, évidemment, adapter leurs discours et leurs demandes lorsqu'ils s'adressent aux travailleurs. Le MSP, quant à lui, doit être capable d'aller à l'encontre des tâches demandées si elles dépassent les capacités des personnes intégrées. Il doit les protéger afin de ne pas les mettre dans une situation déstabilisante qui remettrait en question leurs compétences et leur place au sein du magasin.

Tisserant (2012) met en évidence l'importance d'une organisation individualisée et équitable pour chaque employé, ce qui permet d'assurer une égalité des chances pour tous. Dans tout milieu professionnel, le but est de répondre aux attentes, non seulement, de l'entreprise, mais également des personnes. Pour ce faire, il faut mobiliser les ressources au niveau de l'individu, de l'équipe de travail et de l'entreprise elle-même. A l'arrivée de chaque nouvelle personne dans une entreprise, une phase d'intégration est indispensable durant laquelle cette personne doit s'impliquer pour apprendre les méthodes et les codes de sa nouvelle place de travail. Les travailleurs des ateliers sont passés par cette étape de découverte et leurs collègues, ainsi que le gérant, ont dû prendre du temps pour les accompagner dans cette immersion afin qu'ils maîtrisent au mieux leur contexte professionnel et qu'ils ne doivent pas surcompenser leur problématique pour répondre aux différentes demandes.

Une réorganisation au niveau de l'équipe est nécessaire. Il faut que chacun soit solidaire, s'investisse et s'adapte à l'autre afin que l'intégration des travailleurs intégrés soit non seulement une réussite dans la durée, mais également pour qu'ils jouissent du même traitement que les collaborateurs de la Coop et qu'une relation saine s'installe entre les deux équipes.

Pour conclure, je peux affirmer que les travailleurs des ateliers intégrés sont traités comme les collaborateurs de la Coop. Ils doivent mettre en pratique le règlement de l'entreprise, porter l'habit de travail et respecter les demandes et exigences du gérant et des chefs de rayon. Le MSP collabore avec les employés du magasin en leur transmettant les informations importantes concernant les travailleurs. Enfin, pour qu'un travail de qualité ainsi qu'un traitement équitable soient possibles pour tous, leurs activités au sein du magasin sont adaptées afin qu'ils ne se retrouvent pas en difficulté.

3. Conclusion

3.1 Synthèse de la recherche

La FOVAHM accompagne ses travailleurs selon le concept de la valorisation des rôles sociaux (VRS) et cela est possible grâce au travail et au sentiment d'utilité. L'ensemble de cette recherche confirme ce concept et permet de mettre en évidence la fierté qui habite les travailleurs des ateliers intégrés lorsqu'ils travaillent pour l'entreprise Coop. En effet, apprendre en quoi consiste le métier de gestionnaire du commerce de détail ainsi qu'être en contact régulier avec la clientèle et les collaborateurs du magasin valorisent les travailleurs de la Fondation.

Tisserant (2012) insiste sur le fait que le handicap ne doit pas définir la personne mais qu'il est l'une de ses caractéristiques parmi tant d'autres. Intégrer des personnes vivant avec une déficience mentale, psychique et/ou physique permet donc de les considérer en tant qu'individus à part entière. Selon Handicap International (S.d.), le Processus de Production du Handicap (PPH) met en exergue le fait que le handicap est le résultat d'une interaction entre la personne concernée et son environnement. Afin de réduire les situations de handicap, la personne a besoin que des améliorations soient effectuées au niveau des facteurs environnementaux qui l'entourent. Sans cela, cette dernière ne peut pas participer activement à la vie en société car il y a encore trop d'obstacles existants, tels que les stéréotypes et les préjugés, qui l'en empêchent.

Liberti et Tran (2012) expliquent que l'intégration des personnes vivant avec une déficience mentale, psychique et/ou physique est possible grâce à la sensibilisation de son entourage personnel et professionnel. Pour ces auteurs, les stéréotypes et les préjugés résultent de la méconnaissance du sujet et d'un manque d'information qui péjore la réussite de cette intégration. Le MSP a donc un rôle primordial à jouer au sein de la Coop car il doit renseigner les collaborateurs sur les problématiques des travailleurs afin de faire valoir l'individu au-delà de son handicap et il doit, constamment, adapter l'activité aux compétences de ces derniers.

Bien que le phénomène de stigmatisation semble encore présent, à la question de départ, *Comment les travailleurs des ateliers intégrés Coop perçoivent-ils leur intégration auprès de cette entreprise ?* les travailleurs ont tous mentionné le fait qu'ils se sentent intégrés au sein de la Coop et qu'ils aiment leur travail. Pour certains, il représente leur vie professionnelle et pour d'autres, un tremplin qui leur permettra, un jour, d'exercer le travail qu'ils souhaitent. Néanmoins, tous apprennent de nombreuses choses en évoluant dans l'univers de la vente et en vivant des expériences positives et négatives. En effet, certains ont eu des réflexions malveillantes de la part de clients mais ils sont tous conscients que cela fait partie de leur travail et de la vie en général et qu'il ne faut pas le prendre pour soi.

Les travailleurs de ces deux ateliers intégrés savent qu'ils ont des compétences différentes des collaborateurs de la Coop, que les tâches sont adaptées par leur MSP et qu'ils ont besoin de sa présence pour pouvoir évoluer dans leur activité professionnelle.

Le but dans l'intégration des personnes vivant avec une déficience mentale au sein de la Coop n'est pas d'effacer leur handicap, car celui-ci fait partie intégrante des individus qu'ils sont, mais de faire en sorte qu'elles participent à la vie en société et qu'elles soient traitées comme tout un chacun.

« Finalement, il est particulièrement important de démontrer que les personnes handicapées sont d'abord et avant tout des personnes, avec leurs forces et leurs faiblesses, comme tout un chacun ». (Tisserant. 2012, p.97)

3.2 Les limites du travail

La première limite de ce travail concerne le terrain de recherche retenu. Il a été concentré entre Sion et Conthey alors qu'il existe des ateliers intégrés Coop à Collombey et Martigny. La deuxième limite est en lien avec l'échantillon des personnes choisies pour les entretiens semi-directifs. Ils ont été limités à seulement huit personnes réparties entre les deux ateliers susmentionnés alors que chaque atelier intégré Coop peut accueillir au maximum huit personnes. Il aurait donc été intéressant de m'entretenir avec toutes les personnes des ateliers afin d'obtenir une analyse plus précise et représentative de la perception qu'ont ces personnes du travail effectué et de leurs opinions et sentiments à propos de ce dernier.

Afin de pouvoir interviewer tous les travailleurs des ateliers de Sion et de Conthey, j'aurais dû préparer et adapter chaque entretien à la problématique de ces derniers. Comme mentionné au point 1.5.1 de mon travail, les entretiens semi-directifs ne conviennent pas à tout le monde. En effet, les personnes qui ont une capacité de compréhension limitée ne sont pas capables de parler d'un sujet précis sans l'intervention de questions. J'ai donc dû diriger mes interviews tout en étant attentive à ne pas biaiser les réponses des travailleurs.

Mon objectif était de faire une recherche uniquement en lien avec le terrain. Les maîtres socioprofessionnels n'ont, volontairement, pas été interrogés car mon intérêt était fixé sur la perception des travailleurs de la FOVAHM. Ceci explique pourquoi l'analyse se focalisait sur leurs avis et non sur les opinions des responsables de la Fondation ou des collaborateurs et des cadres de la Coop.

Comme je travaille à la Coop de Conthey depuis quelques années, les travailleurs de cet atelier intégré me connaissent. C'est pourquoi leurs réponses, lors des entretiens, ont pu être biaisées de façon négative. En effet, malgré le fait que ces interviews soient confidentielles, ils auraient pu penser que j'allais les partager à leur MSP et qu'il y aurait des conséquences sur leur activité au sein du magasin. Les travailleurs ont donc pu avoir peur et ne pas être complètement honnêtes dans leurs réponses. Cependant, le fait de connaître la personne pendant un entretien peut mettre davantage en confiance les individus questionnés et cela peut favoriser un climat propice aux confidences et à l'expression d'opinions et de sentiments inavoués.

En ce qui concerne les travailleurs de l'atelier de Coop City, les entretiens ont pu être nuancés par des réponses toutes faites qui me feraient plaisir. De plus, ne connaissant pas précisément la problématique de chaque personne interviewée et leur faculté à comprendre les questions, je ne peux pas affirmer que les réponses, émises lors de ces entretiens, soient toutes réfléchies et pensées.

En conclusion, effectuer des entretiens semi-directifs permet d'évaluer les opinions du répondant à propos d'un sujet précis ainsi que son interprétation des questions et, si les réponses ne sont pas suffisantes, la personne dirigeant l'entretien peut poser des questions supplémentaires ou demander des éclaircissements. Lors de ces différents entretiens, j'ai eu besoin de précisions de la part des travailleurs et, le fait de leur demander d'être plus complets dans leur discours, a pu influencer les résultats et avoir un effet indu sur leurs réponses.

3.3 Perspectives et pistes d'actions professionnelles

Ce travail est une réflexion sur la perception des personnes intégrées chez Coop à propos de leur travail et des relations qu'elles ont construites, au fil des ans, avec les collaborateurs et les responsables du magasin.

Afin de compléter cette recherche, il serait intéressant de comparer les avis des personnes du Centre ORIF, qui travaillent par exemple chez Migros, avec ceux de l'équipe intégrée de Coop. En effet, cela permettrait de savoir s'il existe des différences sur le plan de la prise en charge et sur les tâches effectuées, si les travailleurs sont aussi fiers d'œuvrer pour cette entreprise et s'ils aiment autant le contact avec la clientèle.

Pour élargir la vision des ateliers intégrés chez Coop, je pourrais questionner les MSP qui accompagnent les travailleurs. Il serait pertinent de leur demander comment ils perçoivent le lien établi entre ces derniers et la clientèle ainsi que leur relation avec les employés du magasin. Cela permettrait également de connaître leurs besoins en tant que professionnels ainsi que leur manière de créer un pont entre le monde du handicap et celui de la vente. Afin d'être cohérent, il va de soi qu'il faudrait également interroger les personnes qui travaillent pour la Coop ainsi que les gérants des différents magasins afin de recueillir leurs opinions au sujet du travail effectué par l'équipe intégrée ainsi que leurs impressions à propos de l'intégration de ces travailleurs.

Les personnes des ateliers intégrés de la Coop ont la possibilité de travailler dans la plupart des rayons du magasin. Cependant, le secteur de la caisse n'en fait pas partie. La personne qui est à la caisse est responsable de son argent, car les erreurs ne sont pas admises au sein de l'entreprise, et elle se doit d'être irréprochable vis-à-vis du client. La responsabilité d'une caisse n'est visiblement pas adaptée aux travailleurs, bien que certains soient capables de compter et de gérer leur argent.

Depuis quelques mois, les Coop ont intégré des caisses *self-scanning* où le client scanne et paye lui-même ses articles. Un caissier est présent en cas de besoin et s'il y a un problème avec les machines. Comme il n'y a pas de manipulation d'argent à ces caisses et que certains travailleurs ont émis l'envie de travailler dans ce secteur, une personne pourrait y être formée par le MSP ainsi qu'un collaborateur du magasin. Cette initiative devrait être réfléchie et organisée mais le travailleur pourrait ajouter un savoir-faire à ses nombreuses compétences et se sentirait encore plus valorisé et intégré.

La FOVAHM bénéficie d'autres formes d'intégration pour ses travailleurs. En effet, grâce au mARTigny Boutique-Hôtel, ils peuvent travailler au restaurant, à la cuisine, à la blanchisserie et à l'entretien des chambres. Plusieurs sociétés indépendantes proposent également des places pour ces personnes qui travaillent de manière autonome et en complète immersion dans l'entreprise. Un MSP leur rend visite ponctuellement afin d'évaluer le travail effectué ainsi que leur comportement professionnel.

Les équipes intégrées chez Coop aiment leur activité au sein du magasin et elles mettent particulièrement en évidence leur fierté d'être en contact avec la clientèle. Il serait donc intéressant de se demander si le contexte de travail a une influence sur l'intégration et le bien-être des personnes travaillant pour ces différentes entreprises. Sont-elles aussi fières et intégrées que celles qui travaillent dans « l'ombre » et sans contact avec les clients ou l'extérieur ?

3.4 Conclusion personnelle

Avant de débiter ce travail de recherche, j'avais des objectifs théoriques et pratiques à atteindre. Ces derniers ont tous été atteints. En effet, l'écriture de ce mémoire m'a permis de présenter le travail effectué par ces deux équipes intégrées, d'analyser leur degré de satisfaction et de recueillir leurs avis sur leur activité à la Coop bien que je n'aie pas pu m'entretenir avec tous les travailleurs de ces deux ateliers. J'ai également pu travailler des objectifs théoriques en décrivant succinctement les concepts d'accompagnement et la mission de la FOVAHM ainsi que le type de population que cette dernière accueille. Je n'ai pas présenté en détail les travailleurs de ces deux ateliers intégrés pour deux raisons. Premièrement, je ne les connais pas tous personnellement et, deuxièmement, je ne trouve pas qu'il soit pertinent pour mon travail de recherche de connaître les problématiques de chaque personne en détail. Au contraire, j'ai exposé les conditions exigées par la FOVAHM pour intégrer les ateliers, car cela me semble intéressant afin de comprendre le chemin à parcourir pour travailler dans une Coop. Les conditions demandées par l'entreprise Coop ont été reliées aux attentes qu'ont les gérants des magasins de Sion et de Conthey vis-à-vis des travailleurs intégrés ainsi que la description du règlement de l'entreprise. Je n'ai pas comparé les représentations sociales des travailleurs avec la mission de la Fondation car j'ai choisi de focaliser ma recherche uniquement sur les opinions, avis et sentiments de ces derniers.

Le thème de mon travail de mémoire était choisi avant même de commencer ma formation. Côté l'équipe intégrée de Conthey a fait émerger de nombreuses questions la concernant et concernant le métier de MSP. Je suis pleinement satisfaite des résultats obtenus lors des entretiens car j'ai enfin pu obtenir des réponses. J'ai passé de bons moments à discuter avec chacun d'entre eux et de nombreux sujets de discussions intéressants ont émergé de ces entretiens. Je suis touchée de savoir que la plupart de ces travailleurs se sentent entièrement intégrés dans l'équipe de la Coop et qu'ils estiment que leur travail a de l'importance pour le magasin. De plus, certains se sentent davantage comme des collaborateurs de la Coop plutôt que comme des employés de la FOVAHM. Bien que ces personnes aient encore besoin de la présence du MSP pour évoluer sur le premier marché du travail, n'est-ce pas leur but ultime ainsi que celui des professionnels qui les accompagnent de ressentir de tels sentiments ?

Pour ma part, savoir, en tant que professionnelle, que les personnes qui travaillent dans un atelier (intégré ou non) ont le sentiment que leurs actions ainsi que le résultat de ces dernières ont du sens pour elles et pour la société est le plus important.

« Chaque être est un humain avant tout ». Voici une phrase que Michaël a dite lors de son entretien. Je trouve que celle-ci fait sens dans ce mémoire et je pense que davantage d'entreprises devraient donner la possibilité aux personnes vivant avec une déficience mentale, psychique et/ou physique de travailler dans l'une de leurs structures. Cela permettrait de faire évoluer les mentalités, de mieux informer les gens au sujet des différents handicaps et de mettre un terme aux préjugés qui persistent encore dans notre société concernant les personnes vivant avec une déficience mentale, psychique et/ou physique.

4. Table des références

Actualité en Suisse. Discrimination au travail en Suisse : un guide utile. (2013). Accès <https://www.travailler-en-suisse.ch/discrimination-travail-suisse.html>

Aissaoui, Djamel. (2015). Unité d'enseignement : Santé et Motivation. Sion

Ançay, Jean-Marc. (2015). Unité d'enseignement : Rôles et fonctions professionnelles. Sion

Blanc, A. (1995). Les handicapés au travail. Paris : éd. DUNOD

CIF. (2001). Classification internationale du fonctionnement du handicap et de la santé. Genève

Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé. Accès <http://dcalin.fr/fichiers/cif.pdf>

Congrès du travail. (2015). Qu'entend-on par stigmatisation et discrimination ? Accès <http://congresdutravail.ca/stigmatisation-et-discrimination>

Coop. (S.d.). Accès <http://www.coop.ch/fr.html>

Coop brochure intégration handicap. (S.d.). Le récit ordinaire d'une conduite de projet extraordinaire. Accès http://www.fondation-ensemble.ch/fileadmin/user_upload/documents/actualites/Coop_Brochure_Integration_Handicap.pdf

Dictionnaire français (S.d.). Accès <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/autonomie-professionnelle/>

FOVAHM. (2017). Accès <http://www.fovahm.ch/>

Groupe Asperger. (2017). Le syndrome. Accès <https://asperger.autisme.ch/syndrome>

Jecker-Parvex, M. (2007). Nouveau lexique sur le retard mental et les déficiences intellectuelles. Lucerne : éd. SZH/CSPS

Jodelet, D. (2012). Les représentations sociales. Paris : éd. Presse universitaire de France

Horth, R. (1999). Efficience cognitive et déficience intellectuelle. Québec : éd. LOGIQUES

La Perce-Neige. (2016). La trisomie 21. Accès <https://www.perce-neige.org/actus/comprendre-le-handicap/la-trisomie-21/>

Le temps. (2015). Le travail est-il un bienfait pour l'humanité ? Accès <https://www.letemps.ch/economie/2015/12/07/travail-un-bienfait-humanite>

Les représentations sociales de Moscovici. (2016). Accès
http://www.peddycaliari.com/www.peddycaliari.com/Former_pourquoi_et_pour_quoi_faire/Entrees/2016/11/25_Les_representations_sociales_files/LES%20REPRESENTATIONS%20mosco.pdf

Liberti, S., & Tran, V. (2012) Entreprise et handicap. Paris : éd. Groupe Eyrolles

My handicap. (2013). Ateliers pour personnes handicapées Accès
<https://www.myhandicap.ch/fr/travail-formation-handicap/en-situation-d-emploi/integration-professionnelle/ateliers-personnes-handicapees/>

Orientation.ch. (2016). Gestionnaire du commerce de détail CFC. Accès
<https://orientation.ch/dyn/show/1900?id=135>

Plateforme d'information. (2014). Interdiction de la discrimination / Egalité en droit. Accès
<https://www.humanrights.ch/fr/service/droits-humains/interdiction-de-la-discrimination/>

Politique Sociale. Intégration professionnelle des personnes handicapée. (2016). Accès
<https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/recherche.html?query=#politique%20sociale%20int%C3%A9gration>

INSOS. (2007). Rapport sur les ateliers. Accès
<https://www.insos.ch/assets/Downloads/broschuere-werkstaetten-insos-f.pdf>

Royer, Dominique. (2002). Qu'en est-il de la « valeur travail » dans notre société contemporaine ? Accès :
<http://www.cairn.info/revue-empan-2002-2-page-18.htm>

Sentiment d'appartenance. (S.d.). Accès
V. Aebischer, D. Oberlé (1998) Le groupe en psychologie sociale, Paris, Dunod, p.52-53.

Stratégie en milieu de travail sur la santé mentale. (2005). Cadre pour aider à éliminer la stigmatisation. Accès
<https://www.strategiesdesantementale.com/sante-et-securite-psychologiques/cadre-pour-aider-a-eliminer-la-stigmatisation>

Tisserant, G. (2012). Le handicap en entreprise : contrainte ou opportunité. France : éd. Pearson

Turpin, P. (1992). L'intégration des personnes handicapées. France : éd. La documentation

Handicap et développement. (S.d.) Le Processus de Production du Handicap (PPH). Accès
http://www.hiproweb.org/fileadmin/cdroms/Handicap_Developpement/www/page31.html

5. Annexes

Annexe 1 : Aval du responsable du secteur socioprofessionnel de la FOVAHM

Madame,

J'ai pris note que vous souhaitez, dans le cadre de votre travail de mémoire, traiter de la perception qu'ont les travailleurs de leur intégration au sein du groupe Coop. Thématique qui fait sens à vos yeux puisque vous travaillez à la Coop et à la FOVAHM.

Nous acceptons que vous traitiez de cette question dans le cadre de votre travail de mémoire. Cependant, nous vous rendons attentif aux points suivants :

- ▶ La FOVAHM vous demande d'informer et d'obtenir l'autorisation des répondants légaux et des personnes concernées. Les responsables de centre et les maîtres socioprofessionnels devront être informés de votre démarche.
- ▶ Les rencontres/échanges avec les personnes handicapées devront avoir lieu en dehors des heures de travail. Si elles devaient avoir lieu au sein de la Coop, le gérant devra être informé.
- ▶ Mme Micheline Perruchoud – Responsable des ateliers intégrés, qui nous lit en copie, échangera tout du long (projet, écrit prêt à être finalisé, version définitive) avec les gérants Coop. Elle sera votre interlocutrice de la direction élargie pour la suite des démarches. La partie présentant la FOVAHM devra lui être soumise afin de valider les informations contenues dans votre mémoire.

Je vous souhaite plein succès pour votre travail et vous adresse mes cordiales salutations.

Daniel Zufferey
Responsable de secteur
FOVAHM
Secteur socioprofessionnel
078/679.84.71
www.fovahm.ch
www.martigny-hotel.ch

Annexe 2 : Lettre pour les parents des travailleurs

Sion, le 23 août 2017

Bonjour,

Je suis actuellement en formation de maître socioprofessionnel et en pleine rédaction de mon mémoire. Mon travail est en lien avec les travailleurs de la FOVAHM et leur activité à la Coop.

Je souhaiterais m'entretenir avec [REDACTED] afin de connaître son avis sur son travail, ses collègues, ce qu'elle aime faire et sur ses différentes perspectives d'avenir et envies.

Votre enfant est d'accord de répondre à mes différentes questions. Cependant, pour le bon déroulement de mon travail, il me faut également votre consentement. Cet entretien sera enregistré et effacé dès mon travail terminé et aucun nom n'y figurera.

En cas de réponse négative de votre part, pourriez-vous me la communiquer soit par mail à **melany.freiholz@gmail.com** soit par téléphone au **078/726.41.38**. Si je ne reçois aucun retour de votre part, je considèrerais ma demande comme acceptée.

En cas de questions, vous pouvez sans autre me contacter. Je me ferais un plaisir de vous répondre.

Dans cette attente, je vous envoie mes meilleures salutations.

Freiholz Mélangy

Annexe 3 : Guide d'entretien

H1.1 Travailleurs intégrés dans l'équipe Coop

- Clients spontanés avec eux
- Collègues=amis
- Pas de discrimination de la part des clients
- Aide des collègues

H1.2 Travailler dans atelier intégré=valorisant

- Meilleur salaire
- MSP moins présent donc plus d'autonomie
- Horaires différents
- Vacances comme employés de la Coop

H2.1 Tâches adéquates aux compétences

- Travailleurs se sentent responsables du résultat
- Responsabilités dans les rayons
- Activités ont de l'importance

H2.2 Sentent plus employés Coop que FOVAHM

- Pas de distinction vestimentaire
- Métier de vendeur
- Mêmes règles que les employés de Coop
- Gérant a des attentes=travail de qualité
- Souhaits mis en pratique

Annexe 4 : Grille de dépouillement

Indicateurs	Entretien 7 M. 27 ans 5 ans chez Coop
1 : Clients spontanés	Aime le contact avec eux (2 :18) mais hauts et des bas à cause de son syndrome Asperger (3 :02)
2 : Collègues = amis	Aime le contact avec eux (2 :26) aime collaborer avec car pas d'handicap (5 :30)
3 : Pas de discrimination des clients	Non ils sont sympas mais des fois ne les comprend pas à cause de son syndrome (3 :20)
4 : Aide de la part des collègues	Oui (6 :30)
5 : Meilleur salaire	
6 : MSP - présent donc plus autonome	Oui il est autonome et indépendant (10 :07)
7 : Horaires (proche du 1er marché)	
8 : Vacances comme employés Coop	
9 : Travailleurs se sentent responsables	Oui, regrets si mal fait. Essaie de s'améliorer (9 :10)
10 : Responsabilités dans les rayons	Oui au restaurant (6 :57)
11 : Activités sont importantes	oui
12 : Pas de distinction vestimentaire	
13 : Apprennent le métier de vendeur	Pas fait d'apprentissage (12 :50) oui se sent utile, une aide pour les collaborateurs de la Coop (13 :00)
14 : Soumis aux mêmes règles	Oui mais suit aussi le règlement de la FOVAHM (14 :59)
15 : Gérant attend un travail de qualité	Attend un travail juste (16 :05)
16 : Souhait mis en pratique : évolution	Aimerait changer mais ne sait pas encore pour quoi. Car la FOVAHM n'est pas adaptée pour lui. Trop de capacités comparées aux autres (19 :42)