

Valorisation des Rôles Sociaux et Santé Mentale: Le rôle de travailleur productif dans l'entreprise sociale

Alain Dupont

Psychosociologue / Consultant : Trajets, Genève.

Introduction

A Genève, depuis 1977, l'association Trajets s'efforce de répondre aux demandes d'aide de personnes qui, en raison d'un handicap ou de difficultés psychologiques ou psychiatriques, souvent conjuguées à une dégradation de leurs conditions de vie, se trouvent dans une situation de mise à l'écart de la vie sociale. Les problèmes que ces personnes traversent, entraînent généralement une incapacité à travailler, à prendre elles-mêmes en charge leur vie quotidienne ou à maintenir des relations avec leur entourage. Elles vivent alors dans une situation de dépendance et d'isolement.

Finalités de Trajets

L'association Trajets est une association privée à but non lucratif. Elle a choisi de développer des moyens concrets, susceptibles d'aider les personnes qui vivent de telles situations à retrouver la capacité à prendre une place qui leur convienne au sein de la collectivité. Trajets vise à une meilleure intégration dans la communauté des personnes dites psychiatisées, en ayant une conception globale de la personne et de la prise en compte de ses difficultés.

La tâche de Trajets est de contribuer à créer ou recréer l'ensemble des réseaux politiques, économiques et sociaux pour donner à chaque personne psychiatisée la possibilité d'accéder aux habitudes et conditions de vie aussi proches que possible de celles de l'ensemble de la population. Par ce biais, Trajets souhaite que les personnes puissent: avoir un rôle reconnu, valorisé, être perçues et se percevoir de manière positive, pouvoir vivre des expériences normalisées et valorisées dans la société, avoir les moyens de développer leurs capacités.

Valoriser les rôles sociaux

Le but recherché est d'essayer de trouver les moyens qui permettent véritablement de contribuer à valoriser les rôles sociaux des personnes psychiatisées, en tant qu'individu ou collectivement, en évitant au maximum des phénomènes de stigmatisation et d'exclusion. Il s'agit en réalité d'un travail sur la façon dont les personnes et la communauté peuvent mobiliser leurs ressources existantes et créer celles manquantes pour développer des pratiques permettant une continuité dans l'accompagnement des personnes et de leur entourage.

Pour chaque personne, en fonction de ses besoins, de ses caractéristiques particulières, un projet individuel et personnalisé est mis en place pour atteindre les objectifs fixés. Toute conception standardisée préjuge des possibilités d'une personne. La réadaptation sera alors un cheminement, un trajet et non une finalité en soi.

Activités et moyens mis en place par l'association

De ce fait, l'association Trajets met en place des activités touchant aux domaines de l'accueil, de l'accompagnement psychosocial, du travail, de l'habitat et de la vie quotidienne, du temps libre et de la vie sociale et culturelle, de l'accompagnement social en situation de crise.

Trajets a créé des structures et des entreprises flexibles telles que: Bureau d'ingénierie sociale, Appartements individuels et collectifs, Résidence communautaire, Entreprises sociales, Centre d'activités artisanales, Production théâtrale, Editions, Agence de voyages et Organisation de vacances. Ces structures sont conçues comme des terrains d'expérience et d'apprentissage qui peuvent être utilisés par des personnes qui ne se sentent pas encore à même de se confronter aux réalités des lieux "ordinaires"

de la vie professionnelle, sociale ou quotidienne. Elles leur offrent une possibilité de se confronter progressivement à des réalités très concrètes tout en bénéficiant de l'appui et des observations de travailleurs sociaux ou d'autres professionnels.

Projet social global d'accompagnement psychosocial

Le concept d'intégration sociale existe depuis plusieurs années. Différents Etats ont consenti des efforts importants afin de permettre aux personnes vivant avec des handicaps d'améliorer leurs conditions de vie au sein de notre société. W. Wolfensberger nous a bien montré la nécessité de donner ou de redonner aux personnes psychiatriquées un rôle social en utilisant des moyens culturellement valorisés. Les personnes étiquetées et exclues à cause de leur handicap, de leur déviance pourront ainsi trouver une place dans la communauté.

Cette démarche est importante car elle lutte contre des réactions sociales qui, à des degrés divers, face aux personnes déviantes ou dévalorisées, sont:

- l'identification et la perception réductrice par étiquetage,
- le regroupement institutionnel par catégories similaires,
- la prise de distance par l'éloignement géographique,
- l'attribution et le maintien de la personne dans des statuts et des rôles sociaux dévalorisés sans apport significatif à la vie communautaire.

C'est ainsi que travailler pour vaincre l'exclusion sociale est un défi: c'est un projet social qui doit être partagé par l'ensemble des décideurs et des intervenants du champ socio-sanitaire. Ce projet social devrait permettre à toute personne atteinte dans sa santé mentale, ou qui risque de l'être, d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins et une attention individualisée, personnalisée et appropriée à sa situation. C'est, dans une perspective holistique, que peut se comprendre l'insertion d'une personne handicapée, psychiatriquée. L'intérêt de situer ce système d'interactions dans une perspective globale, permet de comprendre que ce ne sont pas simplement les caractéristiques organiques et fonctionnelles de l'individu qui en déterminent les conséquences, mais bien leurs interrelations avec un système éco-social particulier.

Cette approche nous donne la possibilité de mieux saisir ce qui produit des situations de handicap, qui sont des désavantages sociaux pour la personne ayant des incapacités liées à ses difficultés de santé mentale. Et comme le dit P. Fougeyrollas, "le handicap est une perturbation pour une personne dans la réalisation d'habitudes de vie compte tenu de l'âge, du sexe, de l'identité socioculturelle, résultant d'une part de déficiences ou d'incapacités et d'autre part d'obstacles découlant de facteurs environnementaux."

En mettant l'accent sur la relation interactive entre les caractéristiques individuelles et les obstacles sociaux et écologiques, ce modèle correspond mieux aux attentes et aux réalités vécues par les personnes ayant des difficultés de santé mentale et les groupes sociaux. Ce projet social est lié au projet de vie de l'individu comme étant ce qui va le guider dans sa trajectoire de la naissance à la mort. Il s'agit alors de gérer un projet de développement social qui est au carrefour de problèmes et d'enjeux politiques, économiques, sociologiques, philosophiques et méthodologiques."

Ingénierie sociale

L'ingénierie sociale est une réponse possible pour les travailleurs du champ socio-sanitaire, en ce sens que l'approche plus globale des problèmes auxquels sont confrontés les groupes sociaux les plus défavorisés, ont permis de trouver des modes d'intervention associant la communauté locale, les usagers et leurs réseaux d'appartenance.

Les réponses proposées sont alors plus personnalisées et mieux adaptées. Elle demande par ailleurs une connaissance indispensable et plus approfondie de l'environnement où vit l'individu si nous voulons mener à bien une action globale, concertée et interpartenariale. Cette démarche nécessite la maîtrise des logiques propres aux différents partenaires choisis ou obligés et la connaissance de leur système de référence et méthodologique. Elle demande également de savoir définir des buts, des objectifs et gérer un projet social. Pour cela, il apparaît comme nécessaire de savoir définir des besoins, de les apprécier,

d'imaginer des réponses et de traduire les objectifs dans un programme.

L'ingénierie sociale, la méthodologie de projet doivent nous amener à nous interroger sur la demande et à avoir aussi une vue prospective en recherchant continuellement l'amélioration du service rendu. Ils nous permettront d'avoir une meilleure productivité en sachant adapter, inventer de nouvelles réponses à la fois aux besoins de chaque individu, de leurs groupes sociaux d'appartenance et en tenant compte des impératifs socio-économiques du moment.

Cette manière de faire, de s'organiser, de réaliser un accompagnement psychosocial permet de définir correctement les responsabilités et de communiquer avec l'ensemble des partenaires, usagers, collaborateurs, autorités tutélaires, financeurs, etc... "En fondant le développement social sur une démarche de projet, on essaie de rompre avec le fonctionnement social qui tend à la reproduction des situations et des institutions. (...) Faire un projet de développement, c'est délimiter un espace précis à l'intérieur duquel on estime pouvoir agir dans un temps déterminé avec des moyens et selon des méthodes prédéterminées." V. de Gaulejac.

Ainsi les responsables de l'accompagnement psychosocial deviennent dans leur fonction des personnes capables de prévoir, d'inventer, de choisir, d'organiser, de coordonner, d'évaluer, d'informer, de communiquer... Pour cela il est nécessaire de se former à ces nouvelles tâches spécifiques qui permettront aux opérateurs sociaux d'organiser une réadaptation psychosociale en lien avec l'action communautaire et de solidarité en mettant en place des processus qui facilitent le retour d'un individu à un niveau optimal de fonctionnement autonome au sein de la communauté.

Cette politique visera à assurer à toute personne dont la santé mentale est perturbée ou menacée d'avoir une réponse adaptée à ses besoins, et à favoriser le maintien et le développement de la santé mentale de la population. Elle facilitera également la mobilisation de tous les partenaires et l'optimisation de moyens adaptés aux problèmes de santé mentale d'une collectivité. Elle ouvrira peut-être les portes de la communauté aux personnes psychiatriquées, dévalorisées et handicapées.

Partenariat

Par ailleurs, les difficultés économiques actuelles nécessitent de repenser les collaborations et les pratiques en santé mentale, si nous ne voulons pas perdre la qualité des prestations offertes à la clientèle. La crise de l'Etat providence, les changements économiques et l'évolution des concepts ouvrent de nouveaux débats sur les politiques à mettre en place en tenant compte des acquis pertinents de ces dernières années et tout en acceptant l'apport des "aidants naturels," des volontaires, ainsi que des ressources communautaires.

La philosophie de partenariat ne peut que faciliter la réadaptation de personnes atteintes gravement dans leur santé mentale et de façon persistante, qui souvent sont conduites à une réduction partielle ou totale de leur capacité à accomplir une activité de façon normale. Trajets veut être ainsi complémentaire des traitements spécialisés prodigués par d'autres organisations en mettant en place des entreprises sociales.

Cette interface et cette complémentarité sont essentielles afin d'éviter des discriminations. Il s'agit en somme de développer une dynamique de collaboration, de partenariat et d'interréseaux, alliée à une volonté de cohérence du système, tout en offrant des moyens concrets et réels pour que la personne trouve un équilibre avec son environnement social.

Les réponses aux besoins d'une communauté doivent venir d'une solidarité n'étant ni le privilège de l'Etat et des services officiels, ni celui des associations privées ou semi-publiques, encore moins celui de groupes isolés. Ce partenariat doit viser à réduire l'incohérence et la disparité des interventions auprès des personnes handicapées.

Il demande donc une définition claire des responsabilités, des articulations et des planifications, afin de mieux répondre aux besoins de la population. Un partenariat réel se définit comme un rapport égalitaire et équitable entre les parties différentes de par leur nature, leur mission, leurs activités, leurs ressources et leur mode de fonctionnement. Il est fondé sur un respect et une reconnaissance réciproque des contributions et des parties impliquées dans un rapport d'interdépendance. Il est donc important de créer des espaces de communication pour que les partenaires apprennent à se connaître afin de pouvoir ensuite se respecter et accepter la critique constructive sans se sentir lésé ou diminué. Ceci est une question d'éthique qui favorisera

certainement une plus grande harmonie et coopération pour répondre aux besoins de la personne en situation de souffrance. Ici l'éthique correspond à une attitude de questionnement qui nous délivrera des conceptions standardisées et nous conduira à l'essence même du partenariat qui est d'être le lien de la médiation où l'on rencontre l'altérité nécessaire à la construction.

Travail et intégration sociale

De tout temps le travail a été un facteur d'intégration sociale. En effet, la participation à une activité productive, quelle qu'en soit la nature, apparaît comme un axe essentiel de l'intégration sociale dans une société telle que la nôtre.

On sait que l'exclusion du monde du travail ou l'inactivité, indépendamment même de toute autre difficulté, peut être un important facteur tant de marginalisation et d'isolement social que de dégradation de l'équilibre personnel.

C'est ainsi que la "question du rapport qu'il peut y avoir entre la santé psychique et le travail a plusieurs aspects: d'un côté, il y a le travail potentiellement pathogène, générateur de fatigue et de stress, facteur d'accident ou diverses atteintes à la santé et, d'un autre côté, il y a le travail salubre qui donne le sentiment d'être utile, apporte un revenu qui assure un minimum d'indépendance et permet de participer de façon positive aux échanges sociaux." (1)

Mais activité, travail et profession sont des notions qui ne se recouvrent que partiellement. S'il est important d'avoir une activité pour sortir du repli sur soi et de la passivité, cette activité ne doit pas forcément être un travail, elle peut aussi être un loisir ou un sport. De plus un travail peut être une distraction, un hobby et non obligatoirement une profession. Nous pouvons encore dire qu'actuellement, "dans notre société, l'importance d'avoir une activité professionnelle est conditionnée par la nécessité d'avoir un statut social qui situe son détenteur dans le circuit des échanges plutôt que dans celui de l'assistance." En plus il est important et valorisant d'avoir un travail rémunéré. Ne pas avoir d'emploi est souvent un handicap, et la majorité de la population dite "active," malgré une conjoncture difficile, y fait face.

Sur le plan du travail, les personnes ayant des limitations significatives sont particulièrement handicapées: un ensemble d'obstacles nuit à leur intégration et à leur maintien dans le marché du travail. Et s'ajoute à cela le fait que très souvent le statut de rentier AI (assurance invalidité en Suisse), indépendamment du revenu qu'il procure, s'associe pour ces personnes à un sentiment d'inutilité, voire à une impression d'exclusion. Il n'est pas étonnant que la question du travail influence de façon significative l'équilibre psychique des personnes psychiatriquées, handicapées.

L'absence d'emploi n'est pas synonyme d'inactivité mais signifie plutôt une privation de statut socialement reconnu. Ne nions pas non plus que le "rapport au travail est en train de se modifier. Nous vivons une époque où l'évolution de la société est caractérisée non seulement par une augmentation du nombre de personnes privées d'emploi, mais aussi par une diminution du temps de travail et une augmentation corollaire des loisirs." (1)

En outre, aujourd'hui les emplois les plus menacés sont ceux des employés non qualifiés et dans lesquels il est souvent question de réinsérer les personnes ayant un handicap. Ce débat reste ouvert si nous voulons éviter que le mot intégration professionnelle ne devienne synonyme d'exploitation.

Aussi, nous ne pouvons pas dissocier les mots activité et travail, de adaptation, réadaptation et formation professionnelle, qui ont une importance capitale pour préparer une personne psychiatriquée/handicapée aux exigences d'un emploi ou à une intégration sur le marché du travail.

Avoir une articulation entre ces différents pôles, doit répondre au fait que chaque personne handicapée puisse satisfaire son besoin d'activité en apportant des solutions parfois différentes du marché régulier du travail afin d'avoir un rôle productif. C'est ainsi que nous aurons besoin de milieu de travail adapté aux capacités et compétences de la personne.

Le fait d'accomplir un travail productif valorisé est un droit pour une personne. La déclaration des droits de la personne déficiente nous rappelle le "droit à la sécurité économique et à un niveau de vie décent pour les personnes handicapées. Ces dernières ont droit dans toute la mesure de leurs possibilités d'accomplir un travail productif ou d'exercer toute autre occupation utile."

Si le fait d'accomplir un travail productif valorisé est un droit pour une personne handicapée, il est important de changer les mentalités qui font que celle-ci est encore trop souvent perçue comme "incapable," "objet de charité" ou encore candidate pour des occupations peu valorisées.

Aujourd'hui, en ce qui concerne ces personnes, les employeurs sont encore mal informés sur les possibilités de ces dernières, des adaptations possibles de postes de travail à leurs capacités. D'autres aménagements tels que horaires de travail, descriptions de tâches et évaluations de compétences sont que trop peu expérimentés. Pourtant ces éléments peuvent être indispensables pour assurer l'accès ou le maintien des personnes psychiatriquées dans un milieu régulier du travail.

De nos jours, de nombreuses personnes aptes à travailler en milieu professionnel adapté occupent des places dans des ateliers protégés. Certaines personnes ont développé des capacités productives, mais se trouvent bloquées dans leur processus d'intégration professionnelle. L'accès à un milieu de travail adapté concerne toutes les personnes psychiatriquées/handicapées qui en ont les capacités et les compétences. Pour cela, il est important que pour chacune d'entre elles un projet d'activité et un projet professionnel personnalisé soit pensé et planifié afin de mettre en place tous les apprentissages nécessaires lui permettant d'accéder à un travail adapté dans un milieu ordinaire. Ceci ne sera possible que si un travail d'équipe existe et qu'une coordination pour l'ensemble des actions de développement et d'apprentissage est réalisée.

D'autre part, si des programmes individualisés sont mis en place avec la personne handicapée, il sera aussi nécessaire pour les professionnels de développer et de diffuser encore plus des informations concernant l'ensemble des personnes souffrant de difficultés psychologiques et psychiatriques auprès des entreprises "de cibler les personnalités ou les instances-clés susceptibles de transmettre l'information et de sensibiliser les chefs d'entreprises." (2)

Par ailleurs, les personnes psychiatriquées qui présentent des besoins parfois très complexes doivent avoir le support individualisé pour trouver un emploi et apprendre à faire le travail en question. Pour certaines personnes, il reste clair qu'un soutien à plus long terme sera nécessaire.

Afin de préparer cette intégration, des systèmes doivent être mis sur pied visant:

- à l'évaluation des potentialités et des capacités de travail,
- à faire le bilan des compétences,
- à faire l'apprentissage des habiletés et habitudes de travail nécessaires à l'obtention d'un emploi,
- à mettre en place des stages et des formations dans les milieux de travail ordinaire,
- à individualiser le suivi, le maintien en emploi,
- à adapter le salaire proportionnellement au travail accompli,
- à adapter l'environnement physique et social pour permettre à la personne handicapée d'accomplir ses tâches.

Il est certain que des personnes qui présentent des handicaps apprennent mieux à travailler et à se comporter dans un contexte de travail réel, avec des compagnons de travail.

Importance de l'identité professionnelle du travailleur psychiatriqué/handicapé

Depuis de nombreuses années (1963 à Genève, naissance du premier atelier protégé en psychiatrie) l'activité sociale et professionnelle a occupé une place importante dans les dispositifs sociaux mis en place pour soutenir le développement personnel des adultes psychiatriqués. Il est intéressant de constater, qu'à l'origine, ces dispositifs étaient des compléments ou des additions à des structures de soins et aux divers milieux résidentiels, hôpital psychiatrique compris. Les programmes de travail, à connotation occupationnelle, au sein de ces milieux institutionnels étaient essentiellement perçus et organisés comme des activités thérapeutiques et comme répit aux établissements résidentiels.

Il est encore très facile de vérifier l'idée que l'on se faisait à propos du travail chez les personnes qui présentent des difficultés psychiatriques et de leur statut de travailleur à cette époque, car nos établissements, nos pratiques et nos moyens sont encore fortement teintés par ces dernières. Par ailleurs le domaine de la psychiatrie est encore souvent aux prises avec ces vieux débats au sujet du travail. Nombreux sont ceux qui sont convaincus que travailler pour une personne qui présente des

difficultés psychiatriques est synonyme d'exploitation. Avoir le statut et l'image de travailleur, bosser, trimer dur, gagner son pain, recevoir un salaire, produire quelque chose d'utile, de beau, de bon, ce sont là de puissantes réponses aux besoins de réalisation et d'estime de soi de l'être humain. On connaît ces vérités à propos de la nature humaine, même si on le reconnaît peu ou mal dans nos sociétés contemporaines.

La question ne doit donc pas se poser en ce qui concerne ces personnes dites malades mentales. Le travail constitue une des plus hautes formes de valorisation et de prise de dignité qui lui soit disponible. Pour peu qu'on les conçoive avant tout comme une personne. L'identité des travailleurs de la personne psychiatisée est donc, fondamentalement une question de valeur. A commencer pas la conception de la personne dans sa globalité et non comme un amalgame de caractéristiques humaines entremêlées de déficiences et d'incapacités.

Une personne qui vit avec d'autres personnes, notamment des membres de familles ou des proches, en interdépendance avec eux. Des proches que l'on doit impliquer dans toutes les étapes de la construction d'un projet individuel, personnalisé. Une personne qui peut contribuer au mieux-être de sa collectivité et y jouer des rôles valorisés, de façon compétente, et notamment celui de travailleur productif. Une personne qui vit au sein de la collectivité, en interdépendance avec son milieu, soutenue de manière adaptée par des services et des dispositifs qui ne déterminent pas sa qualité de vie, mais qui lui permettent d'adopter un style de vie qui lui plaît et lui convient. Des services qui lui offriront les alternatives les moins restrictives, qui la feront risquer, tout en la soutenant dans son intégration sociale. Une intégration sociale qui sera fondée sur une reconnaissance du potentiel de la collectivité comme étant le milieu le plus apte à lui assurer des possibilités de se faire valoir comme personne, comme fils ou fille, comme voisine, comme ami, comme collègue, comme ouvrier, comme artisan...

Éléments systémiques essentiels à l'actualisation de l'identité professionnelle du travailleur handicapé

L'identité professionnelle de la personne psychiatisée/handicapée, comme pour l'ensemble de la population, est conditionnée par certains éléments systémiques qui sont importants à identifier et à valoriser puisque sa situation personnelle requiert des appuis et des adaptations plus importantes que la norme.

Le premier élément est la personne elle-même et ses proches. Trop souvent les professionnels du domaine de la réadaptation et de l'insertion socio-professionnelle oublient que le statut valorisé de travailleur s'obtient, pour une personne psychiatisée, par l'actualisation d'un projet individuel et personnalisé d'apprentissage, de formation et d'adaptation et que ce projet doit s'organiser à partir de processus qui l'impliquent et la responsabilisent. C'est là la clé de voûte: soit l'implication et la responsabilisation de la personne.

Un deuxième élément capital dans l'adéquation systémique est constitué des programmes de formation professionnelle, de développement d'habitudes de travail et de formation continue. Il s'agit aussi de comprendre que l'école a sa place dans la formation et l'adaptation professionnelle et dans la valorisation des métiers. C'est à l'école que l'on devrait faire les apprentissages préprofessionnels. Par ailleurs le développement d'habitudes de travail doit se faire en situation réelle, soit dans l'entreprise, qu'il s'agisse de l'entreprise régulière, de l'entreprise sociale et/ou adaptée, et non dans les services qui deviennent des centres d'apprentissages pour personnes handicapées. De ces centres, on n'en sort que rarement car on n'est jamais "prêt": il n'y a qu'un seul type d'endroit où on peut apprendre les habitudes de travail, c'est dans le milieu du travail.

Un autre élément qui est davantage aussi du ressort des organismes ou associations vouées au développement et à l'opération de services pour personnes souffrant de maladie mentale est la mise sur pied de réseaux complets de services socio-professionnels, des réseaux qui comprennent des éléments d'observation, d'évaluation, d'orientation, de mise en place de bilan de compétence, de formation élémentaire, de formation professionnelle, de soutien à l'apprentissage d'habitudes de travail et à l'emploi, de suivi et de maintien dans l'emploi, de soutien aux entreprises régulières, de travail adapté et d'activités socio-communautaires.

La première erreur à éviter est celle de concentrer tous nos efforts dans le travail adapté ségrégué, protégé, alors que la majorité des personnes psychiatisées/handicapées est en mesure de travailler dans des entreprises régulières en occupant des emplois et postes adaptés, si l'entreprise et les personnes handicapées sont bien soutenues.

Enfin l'appropriation du statut de travailleur, pour la personne qui présente des difficultés psychiatriques, passe aussi par le respect du milieu économique dans lesquels les dispositifs de services évoluent, de ses dynamiques et de ses acteurs, dont les entreprises et leurs composantes, y compris les syndicats.

Le dispositif de travail adapté qui ne s'intègre pas dans l'économie comme partenaire et qui ne prend pas ses responsabilités dans ce système est non seulement voué à l'échec commercial, mais aussi voué à l'échec dans ses efforts d'insertion socio-professionnelle de ses travailleurs. Il est donc important, si l'on veut vraiment offrir à la personne psychiatisée toute l'aide dont elle a besoin pour actualiser son statut professionnel et de travailleur, de développer un réseau complet de services.

La planification de programmes personnalisés: outil d'actualisation de l'intégration sociale et professionnelle

La planification de programmes personnalisés (PPP) est un concept, (comme le PSI importé et enseigné par Jacques Pelletier en Europe) relativement nouveau dans le domaine des services socio-sanitaires ou des services humains mais qui depuis quelques années est devenu très populaire, autant chez les législateurs que chez les cliniciens et les gestionnaires en Europe.

Le PPP est une approche de programmation dans les services humains fondée sur des valeurs qui visent à répondre aux besoins, à promouvoir l'autonomie et à faciliter l'intégration sociale de personnes qui nécessitent des réponses particulières ou adaptées à leurs besoins, à cause de déficiences, d'incapacités, de handicaps ou de situations personnelles. Le principal intéressé, soit l'utilisateur de service, est appelé à s'impliquer et se responsabiliser dans l'évaluation de ses besoins, leur priorisation et l'élaboration de moyens pour y répondre, et ce, à l'intérieur d'une équipe composée de proches et d'alliés professionnels qu'il a choisis. Une personne est désignée pour coordonner le projet global mis en place.

Le PPP est une association. Un groupe de proches et de professionnels s'associent pour aider la personne à voir plus clair dans sa situation personnelle et pour lui permettre de prendre sa vie et son devenir en main: il s'agit là de l'équipe PPP.

Le PPP est aussi un processus où l'équipe travaille à évaluer les forces et les besoins de la personne, à prioriser ses besoins, à élaborer des buts et des objectifs et à développer des moyens pour répondre aux besoins exprimés.

Le PPP est ensuite une responsabilisation de la personne, de ses proches et des intervenants qui lui sont le plus significatif et avec qui la personne actualisera ses projets et apprentissages. Enfin le PPP constitue une coordination des efforts des membres de l'équipe et de l'ensemble des ressources communautaires qui sont nécessaires à son intégration sociale.

Très souvent, dans le cadre de projets individuels et personnalisés au niveau du travail, des collègues de l'entreprise vont se joindre à l'équipe. L'approche d'équipe est transdisciplinaire, c'est-à-dire que les membres, indépendamment de leur profession et de leur statut, sont sur un pied d'égalité et que les décisions se prennent en consensus.

On "transcende" donc les disciplines professionnelles, d'une part, et on ne fait pas de discrimination de statut entre professionnels, spécialistes, non-professionnels, volontaires et non-spécialistes, d'autre part. L'intervenant le plus significatif dans la vie de la personne est habituellement celui qui coordonne le processus. Donc avec l'approche PPP, avant de développer des moyens et des stratégies, et avant "d'offrir" des services, on se préoccupe exclusivement des besoins de la personne. Cette approche évite que les services offerts dictent la ligne de conduite et les stratégies et fait en sorte que ce sont les services offerts aux personnes qui doivent s'adapter et s'ajuster à leurs réalités.

L'approche PPP et/ou les approches d'ingénierie sociale qui implique un partenariat communautaire, sont essentielles à tout processus sérieux et respectueux d'intégration socio-professionnelle de personnes psychiatisées/handicapées.

Facteurs de succès à l'intégration socio-professionnelle

Voici quelques constats, que Jacques Pelletier, au travers de ses travaux de recherche évaluative dans les réseaux de services réalisés en Amérique du Nord, au Québec, en Europe francophone et en Suisse, a été amené à faire sur la qualité des

systèmes des services. Les systèmes de service de haute qualité peuvent répondre à des critères universaux qui sont vérifiables empiriquement. Dans le domaine des services reliés au travail, la qualité des services se mesurera dans leur réponse aux besoins socio-professionnels des travailleurs handicapés et leur potentiel de valorisation des personnes comme travailleurs et comme citoyens. Jacques Pelletier identifie sept caractéristiques ou facteurs de qualité et de succès qui sont toujours présents dans les services de qualité qui soutiennent des travailleurs handicapés dans leur rôle de citoyen/travailleur.

- Le premier facteur est une connaissance approfondie de la personne. Cette connaissance est profonde et est caractérisée par certains indices comme: les besoins de la personne ne sont pas interprétés à partir de critères de réadaptation, mais à partir des besoins fondamentaux de toute personne humaine; le passé de la personne est connu, analysé et traité avec respect, notamment le passé des personnes qui ont vécu des expériences difficiles; les familles sont connues, de même que les amis; la personne a une histoire personnelle, à l'extérieur et à l'intérieur des établissements de services.

- Le deuxième facteur est le rapprochement de la réalité du monde du travail. Quelques soient les structures mises en place, la valorisation par un vrai travail, une réelle rémunération, des rythmes et des routines typiques d'un milieu de travail, des attentes adaptées et élevées, et un contact adapté avec le public sont parmi des éléments que l'on doit retrouver systématiquement.

- Le troisième facteur est l'appariement des besoins des travailleurs handicapés et des entreprises qui les embauchent, que ce soit des entreprises régulières ou des entreprises sociales. Plus ces besoins se rencontrent et se complètent, plus le placement sur un lieu de travail est un succès et est cohérent. La complémentarité des besoins veut dire qu'essentiellement la personne handicapée désire travailler dans un endroit et est en mesure d'offrir des compétences qui ou peuvent s'adapter à l'entreprise.

- Le quatrième facteur est celui d'un mécanisme de suivi permanent du travailleur handicapé par la structure de services ou au moins une garantie de soutien à l'entreprise en cas de besoin. Le soutien, ici, devra s'adapter aux circonstances et aux personnes.

- Le cinquième facteur est la garantie de revenu pour le travailleur handicapé et l'adaptation de la rémunération à sa productivité. Les services de haute qualité et qui réussissent à développer des mécanismes fiables d'intégration sur le marché du travail, qu'il s'agisse du marché régulier ou adapté, sont en mesure de compter sur un système d'allocation d'aide flexible qui respecte le statut de travailleur handicapé. En plus, ces services sont en mesure d'offrir aux travailleurs handicapés des taux de rémunération adaptés à leur productivité, des taux qui sont par la suite comblés par l'aide sociale ou l'AI.

- Le sixième facteur est la disponibilité et l'accès à un réseau complet de soutien et de travail adapté, qui soit flexible et sensible aux besoins individuels des travailleurs et aux réalités socio-économiques. Un service de qualité offre une gamme de services et de possibilités flexibles et qui s'adaptent à la personne handicapée au cours de sa vie de travailleur.

- Le septième facteur est l'intégration et l'interdépendance des services socio-professionnels dans leur environnement économique. Intégration comme entreprises sociales, comme utilisateur des ressources commerciales, industrielles et de services et comme moteurs du développement économique.

Secteur d'activités socio-professionnelles de Trajets

Partant du principe que les ateliers protégés, intégrés ne constituent pas les seules voies pour les personnes ayant un handicap, et considérant qu'une des difficultés majeures que rencontrent les utilisateurs de l'association est celle d'un retour à la vie active, Trajets a développé des entreprises sociales et a débuté dans le soutien à l'emploi. Trajets a donc créé différents lieux de travail qui ont chacun leurs spécificités propres, mais qui visent des objectifs communs: fournir aux travailleurs un cadre dans lequel ils puissent évaluer leurs possibilités et développer leurs aptitudes, leurs capacités, à tenir un rythme de travail régulier, à respecter un horaire, un contrat, à collaborer avec d'autres personnes ou à prendre des initiatives et des responsabilités.

Ce cadre et l'accompagnement qui est proposé doivent leur permettre, dans la mesure du possible, de réunir les conditions

de départ indispensables pour tenter une réinsertion dans un emploi ou pour entreprendre une formation ou un apprentissage.

Dans ces différentes entreprises sociales, un contrat est établi entre le travailleur et l'employeur, après une période d'essai. Chaque contrat précise, en plus des éléments habituels, les buts à atteindre. Une rémunération est prévue; elle peut aller d'une indemnité complétant une autre source de revenu ou à un salaire complet.

L'ambition poursuivie au travers de ces structures est bien de favoriser la mise en place d'un terrain d'expérience le plus proche de la réalité de petites entreprises. En effet, même si ces entreprises demeurent des structures particulières puisque émanant d'un projet de travail social, elles n'en restent pas moins soumises à des exigences de qualité de travail et d'efficacité de fonctionnement comparables à celles de toute entreprise ordinaire. Ces projets nous semblent fournir un terrain de confrontation aux réalités du travail particulièrement intéressant pour des personnes qui ont le projet de trouver une activité d'occupation, de réentraînement au travail, d'apprentissage ou encore de se réinsérer dans la vie professionnelle.

Clientèle

Les personnes qui utilisent ces structures de travail sont des personnes handicapées qui souffrent de troubles psychologiques et psychiatriques. La majorité des personnes qui s'adresse à Trajets sont à l'assurance invalidité ou suivies par un médecin psychiatre attestant de leur incapacité sur le plan professionnel et social. L'ensemble de la population accueillie sont des adultes de 18 à 65 ans.

Implantation

Comme pour les autres structures de travail et en lien avec les finalités et les valeurs de l'association, nous avons cherché des emplacements qui puissent permettre aux personnes psychiatisées et handicapées d'être le plus autonome dans leurs déplacements en utilisant les transports publics et encore d'utiliser les ressources de la communauté sans être toujours dépendant des professionnels. C'est pourquoi l'ensemble des dispositifs sont implantés en ville, au sein de la communauté, dans des quartiers mixtes, offrant habitat et travail. Ils se trouvent dans des quartiers où Trajets est implanté depuis plusieurs années et connu par la population qui peut ainsi collaborer activement aux différentes activités. Ceci facilite l'intégration des personnes handicapées, sans saturer ces lieux puisque la densité de la population est importante.

Exemple d'entreprise sociale: Le restaurant "Croque-Note"

Souhaitant répondre de façon satisfaisante aux besoins de travail de personnes psychiatisées/handicapées, la ville de Lancy et Trajets ont élaboré un projet qui a abouti à la création d'un café-restaurant sis sur le territoire de la commune. Ce café-restaurant qui a pour nom "Le Croque-Note" est à la fois un établissement public et un lieu de travail qui offre des emplois aux personnes psychiatisées et handicapées. Ce domaine permet une palette d'activités assez large et variée qui comprend toutes sortes de degrés de difficulté. Ce restaurant est aussi un lieu de formation, offrant la possibilité d'apprentissage avec un certificat fédéral de capacité en cuisine ou des formations élémentaires. Des tâches d'entretien sont aussi proposées.

Dans ce dispositif, la réinsertion professionnelle permet aux personnes de développer leurs capacités physiques, intellectuelles et affectives, les aide à structurer leur champ relationnel et offre des possibilités d'expérience sociale propre à favoriser leur autonomie personnelle; ceci dans un cadre de travail à la fois souple et exigeant, qui favorise l'acquisition de compétences professionnelles nouvelles. Ces possibilités enrichissent les échanges puisqu'elles s'insèrent toujours dans la relation à l'autre (le client, l'employeur, le responsable, le collègue). "Le Croque-Note" permet aux personnes handicapées de bénéficier, ainsi, de places de travail comparables à celles offertes par un établissement public du même genre.

Nous pouvons donc dire que ce restaurant est avant tout une entreprise qui comme tout autre est soucieuse d'offrir des prestations de qualité telles celles que chacun d'entre nous souhaite recevoir au moment où il franchit le seuil d'un restaurant.

Accueil, qualité et soin: voilà résumée l'approche que nous nous efforçons de réaliser pour que le restaurant trouve sa place à côté des autres restaurants de la commune, avec son propre style.

Le café-restaurant est ouvert toute la semaine et une équipe de professionnels assure la gestion, le travail, la préparation des repas, le service et l'accompagnement des personnes handicapées. Il fonctionne également comme service traiteur à la

demande, car notre souci est également économique.

Autres exemples d'entreprises sociales à Trajets

- Secrétariat et travaux de bureau
- Paysagisme
- Copy - service
- Buandrie industrielle
- Agence de voyages
- Production théâtrale
- Le marché
- Centre de réadaptation par l'activité artisanale
- Maraîchage et horticulture
- Editions
- Imprimerie
- Restaurants
- Messagerie
- Service d'entretien

Programmes de formation professionnelle dans les différents domaines

Centre de réadaptation par l'activité artisanale
 Centre de production théâtrale
 Cuisinier(e)
 Sommelier(e)
 Employé(e) de commerce
 Employé(e) de commerce dans une agence de voyages
 Employé(e) de bureau
 Employé(e) d'édition
 Horticulteur(trice) - paysagiste
 Maraîcher(e)
 Imprimeur(euse)
 Monteur(euses) offset
 Nettoyeur(euse) de textiles option blanchisseur
 Nettoyeur(euse) de textiles option nettoyeur à sec
 Employé(e) de maison
 Travail social

Conclusion

Nous pouvons donc dire que Trajets, pour mener à bien son action et son travail quotidien, ne peut s'isoler des différents partenaires qui lui permettent son insertion dans la collectivité.

Avec sa vocation sociale et sa volonté d'être implanté dans la cité, au plus proche de la population et de l'économique, Trajets utilise l'ensemble des ressources existantes au sein des quartiers dans lesquels sont implantés les différentes structures et entreprises sociales qui deviennent alors des partenaires, des fournisseurs et des acteurs favorisant l'intégration communautaire des personnes handicapées.

Trajets pense, encore, que l'intégration sociale des personnes handicapées est un investissement à expliquer, c'est pourquoi l'association investit énormément au niveau de l'information du public.

A l'aube de l'an 2000, Trajets pense qu'aujourd'hui les services en santé mentale ont tous les principaux outils, l'expérience et les connaissances pour assurer aux personnes handicapées un statut de travailleur et peuvent ainsi contribuer à leur valorisation sociale.

Références Bibliographiques

- (1) "les cahiers Médico-sociaux" Ed. Médecine et hygiène Vol. 32 No. 2 Genève 1989.
- (2) "Programme d'insertion sociale et professionnelle en milieu agricole et rural des personnes handicapées: essai d'évaluation" Publication du CTNERHI No hors série Diffusion PUF / 1988.
- (3) "L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle" Un impératif social et humain Bibliothèque nationale du Québec / 1988.
- (4) "Changement sociaux et pratiques psycho-sociales" Cahiers psychiatriques genevois No 5 I.U.P.G. / 1988.
- (5) "Intégration professionnelle d'adultes handicapés mentaux: possibilités, obstacles, échecs" GRI, Université de Genève / mai 1982.
- (6) "Intégration communautaire" Association canadienne pour l'intégration communautaire Canada /1987
- (7) PASSING. W. Wolfensberger et S. Thomas Les communications OPELL Institut G. Allan Roher / Canada 1983.
- (8) "Le travail" Pierre Bourdier PUF / 1991.
- (9) "Développement personnel et travail" Télé-Université Québec / 1991.
- (10) "Travail culture et handicap" Claude Chalagier Bayard Editions / 1992.
- (11) "L'intégration des personnes handicapées" Pierre Turpin La documentation française No 677 / 1992.
- (12) "Stratégies et partenariats dans l'actualisation de l'identité professionnelle du travailleur handicapé" Conférence, congrès "Travail et handicap" Sion/Suisse 1993.
- (13) "Le Plan de Services Individualisé, outil d'intégration et de valorisation, in Psychiatrie et Intégration communautaire, Genève, Jacques Pelletier Ed. Des Deux Continents, 1990.
- (14) "La Valorisation des Rôles Sociaux: Introduction à un concept de référence pour l'organisation des services, Genève, Wolf Wolfensberger. des Deux Continents, 1991.
- (15) "Evaluation de la qualité des services du réseau de la déficience intellectuelle de la région Mauricie-Bois-Francs au Québec, Jacques Pelletier Ministère québécois de la Santé et des Services sociaux, 1992.

La citation exacte de cet article selon le manuel de style du American Psychological Association (APA) Publication Guide (3e édition) est:

Dupont, Alain (1994). Valorisation des rôles sociaux et santé mentale: le rôle du travailleur productif dans l'entreprise sociale. *SRV-VRS: la Revue Internationale de la Valorisation des Rôles Sociaux*, 1 (1) 19-28.