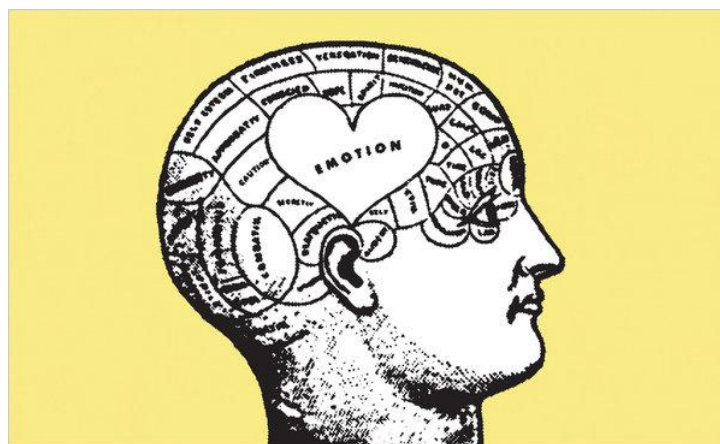


Mémoire pour l'obtention du diplôme ES de maître socioprofessionnel

Les outils du MSP en atelier protégé productif pour agir sur l'isolement social des personnes accueillies



Jean-Pierre Ciodini

Référent thématique: Régis Volluz

Formation MSP Filière ES/formation plein-temps avec activité professionnelle
Promotion 2011, Année académique 2013/2014

HES-SO Valais/Secteur ES/filière MSP/Promotion 2011

Sion, novembre 2014

Résumé

Cette recherche a pour objectif de démontrer que le MSP parvient par divers moyens à améliorer les compétences sociales des personnes. Ces moyens sont enseignés lors de la formation reçue à l'Ecole Supérieure Domaine Social Valais. Le Plan d'Etude Cadre décrit les compétences que l'étudiant doit acquérir pour prétendre au titre de MSP. Le travail à but productif et d'autres activités socialisantes permettent d'intégrer et de valoriser les personnes accueillies. Les actions menées dans le contexte professionnel aident les personnes en situation d'isolement social de manière directe et/ou indirecte à créer du lien en dehors du cadre de l'atelier.

Mots clefs

Travail - Atelier protégé - Isolement social - Valorisation des rôles sociaux – Lien social

Remerciements

Je remercie la Direction de la Fondation Foyers-Ateliers Saint-Hubert et particulièrement Mme Dini, psychologue, pour m'avoir donné la possibilité d'effectuer ma recherche sur le terrain professionnel.

Je remercie M. Régis Volluz pour le sérieux de son suivi et M. Michel Konalian de l'Office AI du Canton du Valais pour son soutien indéfectible tout au long du processus de formation.

Je remercie toutes les personnes qui ont gentiment accepté de s'entretenir avec moi à propos du sujet de ce mémoire.

Avertissement

« Les opinions émises dans ce document n'engagent que leur auteur, qui atteste que ce document résulte de son propre travail ».

Illustration

http://www.nytimes.com/2011/03/13/books/review/book-review-the-social-animal-by-david-brooks.html?pagewanted=all&_r=0

Table des Matières

1. Introduction	1
1.1 Illustration	2
1.2 Questionnement	3
1.3 Méthodologie	6
2. Développement	9
2. 1. Les outils du MSP	9
2. 1. 1. Le Programme d'Etude Cadre (PEC).....	9
2. 1. 2. Créer le lien	10
2. 1. 3. Les entretiens	11
2. 1. 4. Les cercles de paroles.....	12
2. 1. 5. La valorisation des rôles sociaux	13
2. 1. 6. La communication non-violente	14
2. 1. 7. Le travail de réseau	15
2. 1. 8. L'engagement des intervenants.....	16
2. 1. 9. Conclusion du premier axe	16
2. 2. Les compétences sociales	17
2. 2. 1. Conclusion du deuxième axe.....	19
2. 3. L'atelier, lieu d'intégration.....	19
2. 3. 1. Le travail en groupe	21
2. 3. 2. La valeur du travail	21
2. 3. 3. L'atelier en tant qu'outil, l'accueil, les repas, les pauses.....	23
2. 3. 4. Conclusion du troisième axe.....	24
2. 4. Synthèse des trois axes de réflexion.....	25
3. Conclusion	28
3. 1. Limites du travail.....	28
3. 2. Pistes d'action	29
3. 3. Conclusion personnelle	30
4. Bibliographie	31

Annexe A	Cercle de réaction image/compétences.....	A
Annexe B	Guide d'entretien "travailleur isolé"	B
Annexe C	Guide d'entretien "travailleurs sociaux"	C
Annexe D	Extrait de la grille de dépouillement.....	D

1. Introduction

Ce travail de recherche va s'attacher à établir un lien entre les actions entreprises par le maître socioprofessionnel (MSP) dans son atelier et l'insertion sociale des personnes. Le rapport tissé avec les travailleurs (TR), sans être une relation thérapeutique proprement dite, doit permettre toutefois à ces derniers d'évoluer en sécurité. Le travail en tant qu'activité structurante permet aux personnes de se sentir utiles et acceptées. Ces sentiments devraient favoriser leur insertion sociale dans la société.

Cadre légal¹

La Fondation Foyers-Ateliers Saint-Hubert (ASTH) est soumise au droit suisse. Les lois régissant son fonctionnement relèvent au niveau fédéral de la Loi fédérale du 19 juin 1959 sur l'Assurance Invalidité (LAI), de la Loi fédérale du 6 octobre 2006 concernant l'adoption et la modification d'actes dans le cadre de la réforme de la péréquation financière et de la répartition des tâches entre la Confédération et les Cantons (RPT) et de la Loi fédérale du 6 octobre 2006 sur les institutions destinées à promouvoir l'intégration des personnes invalides (LIPPI).

Le niveau cantonal comprend la Loi cantonale sur l'intégration des personnes handicapées du 31 janvier 1991. Le document « Politique Valaisanne en faveur des personnes en situation de handicap : plan stratégique² » reprend les lois, ordonnances, directives et règlement valables dans le canton du Valais.

Contexte professionnel

La Fondation « Foyers-Ateliers Saint Hubert » (ASTH) a été créée en 1966 par M. Marcel Hubert qui, suite à de graves problèmes de santé, a désiré trouver des solutions pour les personnes en situation de handicap lesquelles n'obtenaient plus de place dans l'économie libre ou premier marché du travail.

La Fondation emploie actuellement 290 personnes dans le Valais romand. Les ateliers protégés se situent à Granges, à Sion, à Martigny et à Monthey.

37 places d'hébergement sont proposées dans des foyers ou appartements. Toute personne atteinte d'un handicap reconnu par l'Assurance Invalidité (AI) peut travailler dans les ateliers et intégrer un foyer. Les personnes accueillies souffrent de handicap psychique, physique et sensoriel et/ou ont des problèmes de dépendance.

La principale mission de la Fondation consiste à autonomiser socialement et professionnellement les personnes accueillies. Le concept pédagogique de référence est centré sur la valorisation des rôles sociaux (VRS) définie par M. Wolf Wolfensberger dans les années 1980.

¹ Système de Management Qualité de la Fondation Foyer-Atelier Saint-Hubert

²http://www.sodk.ch/fileadmin/user_upload/Fachbereiche/Behindertenpolitik/NFA_Plattform/VS_Plan_Strategique_LIPPI_v8_def_fevrier_fr.pdf (consulté le 24.09.2014)

Je suis employé comme MSP en formation au sein des ateliers de Monthey lesquels déploient diverses activités : tournage bois, cartonnage, remplissage d'encriers pour imprimantes, montages électriques divers, réparations et nettoyages de fontaines à eau, fabrication d'articles en céramique et le secteur « messagerie ». J'ai la responsabilité de ce dernier.

Nous y sous-traitons, pour une grande entreprise, la préparation et l'assemblage de prospectus qui sont distribués dans les ménages privés de la région. Plusieurs activités annexes sont effectuées comme des mises sous plis et comme de petits montages de connecteurs électriques. Nous sommes à la recherche d'autres mandats, afin de pouvoir procurer aux employés du travail de manière continue, puisque la charge de travail a diminué à cause d'une organisation différente du traitement des imprimés.

1.1 Illustration

"La plus grande des pauvretés, c'est de ne plus compter pour personne"

Mère Teresa

La réalité biologique rejoint la réalité sociale. Nous appartenons à un super-organisme qui nous dépasse, mais auquel nous participons : la société humaine. Si nous sommes exclus, isolés, mis de côté, le même phénomène se reproduit aussi bien pour une personne que pour une cellule vivante. Nous pouvons illustrer ceci par ce constat : "Lorsqu'un patient est obligé de passer des mois dans un lit, de nombreuses cellules des jambes sentant qu'elles sont devenues inutiles s'affaiblissent jusqu'à n'être que l'ombre d'elles-mêmes ; d'autres disparaissent tout simplement [...].L'individu est une cellule dans le super-organisme social. Lorsqu'il se sent devenu inutile au groupe, lui aussi commence à se faner³".

La même constatation a été établie par M. René Spitz, psychologue, sur les bébés séparés de leurs mères : "Ces bébés étaient les enfants de femmes trop pauvres pour s'en occuper [...], placés de façon permanente dans un foyer pour orphelins [...], maintenus dans ce que Spitz appela un isolement sensoriel. [...].L'hygiène était impeccable [...], mais ils ne recevaient pas d'amour et n'étaient intégrés à aucune toile sociale : leur résistance en fut affaiblie et 34 bébés sur 91 moururent. Dans certains foyers, la mortalité atteignait le chiffre terrible de 90%⁴". Une étude plus récente démontre que les "deux facteurs isolement social et sentiment de solitude s'associent pour entraîner un risque de décès accru. Mais, une fois pris en compte les facteurs démographiques et de santé, la solitude elle-même n'est plus significativement associée au risque de décès, contrairement à l'isolement social. Cette analyse rappelle donc l'importance des facteurs autres que le sentiment de solitude - qui peut influencer sur la santé mentale - comme l'absence d'aidant familial par exemple, sur le

³ BLOOM Howard *Le principe de Lucifer* 2004, p.82

⁴ Ibid. p.87

risque de décès chez les personnes âgées⁵. Je peux donc conclure par ces données que l'isolement social s'avère un réel problème amenant des aggravations de troubles physiques, psychiques et parfois des décès prématurés.

Les personnes travaillant aux Ateliers Saint-Hubert font partie d'une classe sociale potentiellement à risque d'exclusion : pauvreté, handicap physique psychique ou sensoriel. « L'isolement est un processus à spirale descendante pour certaines personnes. A ce titre, les personnes qui restent durablement dans une situation d'isolement social courent le risque de voir leur difficulté s'étendre à d'autres domaines de leur existence (pauvreté, mauvaise santé, etc.) ⁶»

Avoir un travail et des horaires améliore le rôle social des TR qui peut être défini comme un ensemble de comportements et de responsabilité, d'attentes et de prérogatives conformes à un modèle social. Cependant, je peux me poser la question de savoir si l'activité déployée au sein des Ateliers constitue une composante suffisante pour que les personnes ne souffrent pas d'isolement social. Le travail semble très certainement une réalité bénéfique, mais a-t-il vraiment un impact sur la vie privée de ces personnes ? Les compétences nécessaires pour venir à l'atelier comme certaines qualités sociales sont-elles transférables à d'autres moments de vie ? Quels sont les outils que le MSP a en main pour créer du lien en dehors de l'atelier ?

Dans certains cas, l'équipe des MSP des Ateliers de Monthey a pu mettre en évidence un isolement social prononcé, ce qui aggravait un problème préexistant d'alcoolisme. Un placement à la Villa Flora a pu être proposé. Lors de la sortie de cette personne de la Villa Flora, nous lui avons indiqué qu'il lui était possible de manger au foyer le week-end, afin qu'elle ne soit pas seule : une expérience positive de prise en charge individualisée pour la personne qui ne s'isole plus pour boire, mais tisse des liens avec les autres.

1.2 Questionnement

Ma question de départ est formulée de cette manière:

« Le MSP est-il outillé pour éviter l'isolement social des personnes accueillies dans un atelier protégé de style productif ? »

Afin d'étayer ma recherche, le choix s'est porté sur ces concepts : l'isolement social, la valorisation des rôles sociaux, l'accompagnement socioprofessionnel du MSP et la

⁵ Santé Log La communauté des professionnels de santé *L'isolement social* [en ligne] Adresse URL: http://www.santelog.com/news/gerontologie/l-isolement-social-accroit-de-26-le-risque-de-deces-des-personnes-agees_10136_lirelasuite.htm#lirelasuite (consulté le 26.09.2014)

⁶ GAZARETH Pascale, MODETTA Caterina Intégration et réseaux sociaux-Déterminant de l'isolement social en Suisse Office Fédéral de la Statistique Neuchâtel 2006, p.13

réhabilitation psychosociale. Je développe ces concepts dans les lignes qui suivent; je les confronterai aux données du terrain dans le développement.

1. L'isolement social

Selon une étude de l'Office Fédéral de la Statistique est considérée comme en situation défavorable une personne possédant un réseau affectif de moins de 5 personnes, amis et parents proches additionnés (12% de la population suisse), un réseau de circonstance, voisins et collègues proches, de moins de 2 personnes (14% de la population) et une fréquence de contact avec des personnes extérieures au ménage inférieure à 8 contacts mensuels (9.8% de la population)⁷.

Tristan affirme : "Je n'ai pas d'amis". Les seules personnes avec qui il noue des relations, en dehors du travail, sont son père et ses deux sœurs et ceci, pas de manière régulière. Tristan tout comme Travis entre dans les critères d'une personne isolée socialement.

Les groupes à risque d'isolement sont formés des personnes à bas revenu, des personnes vivant seules ou avec un enfant à charge, des personnes en mauvaise santé, des personnes atteintes d'un déficit de formation qui sont ainsi exclues du marché du travail et des personnes qui sont de nationalité étrangère. Les personnes travaillant dans les Ateliers font partie du groupe à risque et ces derniers sont cumulés, d'une part à cause de troubles psychiques et, d'autre part, en raison de leurs bas revenus et de leur handicap.

Les causes de l'isolement sont d'une part individuelles, comme expliqué précédemment, mais également collectives. La société moderne a beaucoup changé et énormément évolué : la société de type familial où le groupe passe avant l'individu a été supplantée par une société plus individualiste. Le sociologue Tönnies soulignait, il y a déjà un siècle, "le passage de la *Gemeinschaft*, société de statut, où chacun avait sa place définie et où la solidarité était de type familial, à la *Gesellschaft*, société de contrat, axée sur les échanges, les réseaux, les liens que chacun doit construire et qui, de ce fait, requièrent une capacité à les créer et à les maintenir"⁸. Ces relations s'avèrent d'autant plus difficiles à créer, lorsque la personne souffre de troubles psychiques. Iphigénie, infirmière en psychiatrie, relève ce problème en disant que les TR ne "choisissent pas [l'isolement] du fait de leurs problématiques. C'est difficile de créer du lien et de le maintenir en raison de l'impulsivité, de gestion des émotions et d'un rapport à l'autorité délicat. Ils se renferment de plus en plus." Pour Kaufmann, l'isolement contemporain est en rapport étroit avec le mouvement historique d'individualisation de la société qui repose sur l'autonomie croissante des personnes. Etant donné que la population des ASTH présente déjà des difficultés à être autonome, le risque d'isolement est accru.

⁷ GAZARETH Pascale, MODETTA Caterina Intégration et réseaux sociaux-Déterminant de l'isolement social en Suisse Office Fédéral de la Statistique Neuchâtel 2006 p.12

⁸ <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=450> (consulté le 28.09.2014)

"L'influence des relations sociales sur le risque de mortalité est comparable à des facteurs de risque bien établis pour la mortalité, comme le tabagisme et la consommation d'alcool et dépasse l'influence d'autres facteurs de risque comme l'inactivité physique et l'obésité⁹". Il est donc de première importance d'agir sur l'isolement social des personnes accueillies.

L'isolement social est vécu de manière différente par les deux TR interrogés. Travis prétend que ce n'est pas un problème pour lui de vivre seul, bien qu'une femme lui manque, alors que Tristan a peur, lorsqu'il rentre chez lui : "Comme je suis seul et comme j'ai peur qu'il m'arrive un truc un jour à la maison et pis que quelqu'un doive ouvrir ou défoncer la porte un jour, je ferme toujours la porte à double tour, mais j'enlève la clef, pis je mets un ou deux millimètres comme ça, je la fait juste tenir un peu pour que ma copine, s'il m'arrive quelque chose puisse l'ouvrir, la porte, peut-être que je suis juste dans le coma, c'est une habitude que j'ai prise, je me suis dit, on sait jamais."

Le vécu d'une personne isolée peut être douloureux, comme pour certains patients d'Iphigénie dont les proches ont de la peine à supporter leur pathologie psychique ; les relations sociales deviennent par conséquent difficiles. Pour Tristan, un sentiment de peur l'habite lorsqu'il rentre chez lui. Les troubles psychiques pour Travis et les addictions pour Tristan rendent délicates les interactions avec les personnes en dehors de l'atelier. Tristan m'a confié qu'il voit très peu ces deux sœurs qui ne peuvent s'empêcher de lui parler de ces addictions à chaque rencontre. Ceci ne l'encourage pas à tisser des liens plus étroits avec sa famille proche, il s'en éloigne même. En ce qui concerne Travis, la dépression chronique dont il souffre a tendance à l'isoler ; il dit préférer la compagnie des livres.

2. La valorisation des rôles sociaux

Ce concept développé par Wolfensberger¹⁰ sous-tend l'action pédagogique au sein des Ateliers Saint-Hubert. Il est opérationnel selon deux stratégies principales : le développement des compétences et l'amélioration de l'image sociale (voir Annexe A) des personnes, afin qu'elles se perçoivent de manière valorisante et soient considérées par le public de façon positive. Le moyen culturellement valorisé en Suisse s'avère le travail. Comme le relève si bien Travis, lorsqu'il vient travailler : "Je fais partie de la société". Les personnes en situation de handicap venant à l'atelier trouvent ainsi un cadre où la stratégie de la VRS peut être mise en œuvre de manière cohérente. Les tâches sont adaptées au personnel, le MSP valorise le travailleur, les échanges sont possibles avec la communauté.

3. L'accompagnement socioprofessionnel du MSP

Les compétences que le MSP doit acquérir dans son processus de formation sont décrites dans le programme d'étude cadre (PEC). Le travail de réseau et pluridisciplinaire, les

⁹ HOLT LUNSTAD Julianne et al PLOS Médecine *Relations sociales et risque de mortalité: une méta-analyse* [en ligne] Adresse URL: <http://www.plosmedicine.org/article/info:doi/10.1371/journal.pmed.1000316> (consulté le 24.09.2014)

¹⁰ WOLFENSBERGER Wolf; trad. et adaptation française: Alain Dupont ... [et al.] *La valorisation des rôles sociaux : introduction à un concept de référence pour l'organisation des services* Genève : Ed. des Deux continents, 1997

entretiens professionnels, la façon d'être en atelier, l'accueil, les cercles de paroles, entre autres, relèvent du travail quotidien du MSP. Je détaillerai plus loin les compétences en lien avec le thème de ce mémoire.

4. La réhabilitation psychosociale

"La réhabilitation psychosociale pourrait se définir d'une manière très générale comme l'ensemble des actions mises en œuvre auprès des personnes souffrant de troubles psychiques au sein d'un processus visant à favoriser leur autonomie et leur indépendance dans la communauté¹¹".

Bien que ce concept soit plus utilisé dans un milieu psychiatrique¹², j'ai apprécié les deux postulats quant à la motivation à développer et maîtriser les compétences de sa vie et quant à la possibilité d'apprendre de nouveaux comportements et d'être capable de les adapter. Parmi les principes développés, j'ai retenu tout particulièrement celui des compétences sociales, l'engagement des intervenants, le travail sur l'environnement, l'intervention précoce, la déprofessionnalisation de la relation d'aide, la priorité au social par rapport au médical et la valeur du travail. Les autres principes comprennent l'utilisation maximale des capacités humaines, le fait de doter les personnes d'habiletés, l'auto-détermination, la normalisation, l'individualisation des besoins et des services et aucune limite à la participation.

1.3 Méthodologie

J'ai procédé par des entretiens exploratoires avec des MSP en formation, collègues de classe et/ou de travail, avec mon praticien formateur et avec des travailleurs de mon institution, en vue de savoir si la problématique soulevée pouvait être traitée dans le cadre d'un mémoire pour l'obtention du diplôme de MSP. Vérification faite, l'isolement touche des travailleurs ; le travail en atelier protégé agit sur l'insertion sociale. Je me suis ainsi attelé à rechercher des références bibliographiques et des informations sur Internet. L'isolement social constitue un sujet traité dans de grandes enquêtes de l'OFS (Office Fédéral de la Statistique) et dans des études transversales psychologiques. Cette problématique touche certains travailleurs de mon atelier. J'ai donc soumis ma question de départ à mon référent méthodologique qui a validé mon projet de mémoire.

L'isolement social est une problématique complexe débordant sur la vie privée, hors atelier. Le MSP a son cadre de travail bien défini: l'atelier. Cependant, nous pouvons faire appel à de multiples intervenants ayant le pouvoir d'agir dans la sphère privée. Certains travailleurs sont aidés par un curateur (CU) de manière globale, d'autres n'ont besoin que d'une assistante sociale (AS) pour régler les problèmes courants. Nous avons des contacts réguliers avec l'hôpital de Malévoz, particulièrement l'infirmière en psychiatrie (IP) qui

¹¹ <http://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-10-page-907.htm> (consulté le 28.09.2014)

¹² <http://www.sifor.org/site/fr/concept-de-sante-mentale-en-valais-2007-2012> (consulté le 28.09.2014)

effectue le suivi d'un travailleur (TR) de mon atelier. La psychologue (PSY) des ASTH s'entretient régulièrement avec les TR pour leur apporter une aide personnalisée. Dans l'optique d'une intervention pluridisciplinaire, j'ai trouvé judicieux de contacter chacun de ces intervenants pour connaître leurs pratiques et ce qu'un MSP pourrait intégrer pour une meilleure prise en charge d'un TR isolé.

Le choix s'étant porté sur des professionnels travaillant dans divers contextes, les personnes ne connaissaient pas toujours très bien la formation que nous recevons ; l'AS a travaillé dans une Fondation comme responsable de centre, l'IP a œuvré en équipe avec un MSP et affirme qu'"il a des outils différents, mais qu'il avait sa place au sein de l'équipe". La CU collabore avec nous ; en effet, plusieurs personnes dont elle s'occupe sont placées dans nos ateliers.

Des contacts ont été pris par téléphone avec l'IP s'occupant d'un TR souffrant d'isolement social, avec une CU du centre de Monthey travaillant avec un de nos TR et avec un MSP du centre de Sion. J'ai soumis mon projet à la PSY de la Fondation laquelle a trouvé le thème intéressant. J'ai choisi le contact direct, afin de pouvoir commencer par échanger sur ma problématique et afin de connaître oralement le point de vue des personnes prévues dans mon panel. Tous ces gens m'ont confirmé que l'isolement social était un sujet sensible méritant de s'y attarder ; ils m'ont donné leur accord, pour que je les rencontre en entretien.

Pour connaître le vécu d'un TR isolé, j'ai procédé à des entretiens avec les MSP du centre de Monthey et de Sion et j'ai consulté les dossiers des TR. L'isolement touche une proportion importante des TR des ASTH. Dans mon atelier, une personne, Travis, entre dans les critères retenus par l'OFS ; elle travaille depuis 10 ans à l'atelier "Messagerie". Nous collaborons dans ce cadre depuis une année environ. Dans le centre de Monthey, un autre TR, Tristan, ayant intégré l'atelier depuis quelques mois est également isolé socialement. Je choisis donc d'interroger ces deux TR. Il est intéressant de comparer les points de vue d'une personne travaillant depuis peu, avec les effets de l'accueil ressenti en peu de temps avec ceux d'une personne ayant une routine de travail, avec les mêmes collègues depuis des années.

J'ai repris mes concepts et j'ai posé des mots clefs pour construire mon guide d'entretien "travailleur sociaux" et "travailleur isolé"(annexes A et B) ; ces mots clefs ont été réutilisés dans une grille de dépouillement dont un extrait est publié en annexe D. Des recherches ont été entreprises pour savoir comment conduire au mieux un entretien semi-dirigé. Lors des entretiens, mon guide était près de moi, sans être entre nous, et je dirigeais l'entretien en ayant les mots clefs à l'esprit ; chaque fois que je considérais que le thème était suffisamment développé, je mettais une coche sur mon guide, de manière discrète, afin de ne pas gêner mon interlocuteur.

Une fois mon guide d'entretien prêt, j'ai repris contact, afin de prendre rendez-vous avec un MSP, pour réaliser un entretien test, car je n'étais pas sûr de mon outil. Le premier entretien s'est bien déroulé : j'avais les informations que je désirais recevoir. J'ai recontacté les

personnes m'ayant donné leur accord pour participer à ma recherche. Les entretiens ont pu être planifiés sur deux semaines, lors de mes vacances.

Etant plus à l'aise au fur et à mesure des entretiens, un deuxième MSP a été interrogé en dernier, afin qu'il me donne son point de vue et sa pratique.

Pour obtenir des informations supplémentaires en rapport avec le vécu d'une personne isolée, un second travailleur ayant intégré les ateliers depuis quelques mois m'a donné son témoignage.

Chaque entretien a été enregistré avec mon iPhone, ce qui s'est révélé très pratique pour faire des copies sur mon PC, en vue de retranscrire les paroles récoltées. J'ai écouté chaque entretien, afin de les reproduire dans la grille de dépouillement reprenant mes indicateurs et concepts.

Afin de rendre le document plus lisible, j'utilise des prénoms d'emprunt partout où je le juge utile. Le MSP 1 s'appelle Michel, le MSP 2, Matthieu, la curatrice, Cunégonde, l'assistante sociale, Anne-Sophie, la psychologue, Prudence, l'infirmière en psychiatrie, Iphigénie, TR 1, Travis et TR 2, Tristan.

2. Développement

Je me suis basé sur trois axes de travail pour réfléchir à ma problématique. Dans les pages suivantes, je présente les fondements théoriques et les données du terrain en les confrontant. Chaque chapitre se termine par une conclusion se basant sur les données recueillies.

2. 1. Les outils du MSP

Je postule que "**le MSP est outillé pour agir sur l'isolement social**" ; en effet sa manière d'être et d'agir permet de créer un lien avec les personnes ; de plus, les compétences énumérées dans le PEC démontrent que les outils dont je parle dans ce mémoire font partie intégrante du travail quotidien du MSP.

Je traite dans cette partie ce que j'ai choisi d'appeler les "outils" du MSP permettant d'améliorer les compétences sociales des personnes venant travailler dans un atelier protégé de production tel que celui où je suis employé.

2. 1. 1. Le Programme d'Etude Cadre (PEC¹³)

Le PEC définit le champ d'activité professionnelle et les compétences à acquérir pour prétendre au Diplôme de Maître socioprofessionnel.

Selon le PEC, "le MSP est un acteur des métiers de la réinsertion et de la réadaptation. Il assure l'accueil dans un environnement de travail ainsi que l'accompagnement socioprofessionnel des personnes dont il a la charge.

Son action vise à :

- fournir un cadre de travail adapté aux personnes accueillies
- mettre en place une pédagogie adaptée aux difficulté(s) rencontrée(s) par les apprenants
- développer les compétences et l'autonomie des usagers
- favoriser l'intégration professionnelle en milieu ordinaire de travail ou en milieu protégé".

Les principales compétences formulées dans le PEC en rapport avec le thème de ce mémoire sont d'abord:

- observer les personnes en difficulté.
- identifier les différentes problématiques des personnes.
- déterminer les potentiels d'amélioration de la personne en difficulté.

¹³ http://www.spas-edu.ch/files/PEC_MSP_v11_francais%20.pdf (consulté le 28.09.2014)

En effet, pour agir sur l'isolement social de la personne accueillie, il est nécessaire d'avoir recueilli des observations correctes, afin d'identifier le problème et, par la suite, donner des pistes pour la prise en charge de la personne isolée.

Ensuite :

- **communiquer** de manière appropriée avec un groupe d'utilisateurs ou avec une personne.
- gérer les dynamiques de groupe chez les utilisateurs, favoriser la résolution des conflits : comme le dit plus bas la PSY, les personnes apprennent par imitation. L'outil de la communication non-violente expliqué ci-après (CNV) peut se révéler précieux.

Enfin :

- **coopérer** au sein d'une équipe interdisciplinaire.
- identifier les réseaux internes et externes.

Dans ce cadre-là, le rôle du MSP se limitera à alerter d'autres intervenants comme la PSY ou l'IP, pour mettre en évidence la situation et pour trouver éventuellement des solutions en équipe pluridisciplinaire et en réseau.

Ma thématique débordant également sur la sphère privée des personnes, je me dois de rester attentif aux limites qu'impose le travail en atelier protégé. C'est pourquoi cette dernière compétence est importante :

- développer et faire fonctionner l'atelier dans le respect du cadre légal et institutionnel.

2. 1. 2. Créer le lien

La PSY de la Fondation m'a fait prendre conscience encore plus clairement que le premier outil dont dispose le MSP dans un atelier protégé avec des personnes en situation de handicap, c'est lui-même. Elle dit que "notre attitude dans la manière d'entrer en relation et de leur montrer une bonne communication leur apprend par imitation, en regardant, en observant le MSP en tant qu'outil relationnel. Valorisation et bienveillance envers les TR leur redonnent du courage et de la force". Pour Bandura "les gens construisent par eux-mêmes des modalités comportementales proches de celles qu'a manifestée le modèle et les dépassent en générant de nouvelles compétences et de nouveaux comportements, bien au-delà de ceux qui ont été observés. De plus, tout en favorisant l'apparition de nouveaux comportements, le modelage agit sur la motivation, en ouvrant l'horizon de l'observateur vers de nouveaux bénéfices anticipés, en agissant sur son système de valeurs.¹⁴ " La force

¹⁴ CARRE Philippe, « Bandura : une psychologie pour le XXI^e siècle ? », Savoirs 5/ 2004 (Hors série), p. 28 [en ligne] Adresse URL : www.cairn.info/revue-savoirs-2004-5-page-9.htm. (consulté le 26.09.2014)

du MSP consiste à passer beaucoup de temps avec les travailleurs (TR) ; les intervenants interrogés ont tous relevé que créer ce lien de confiance nécessaire exige du temps.

D'après Michel et Mattieu, créer le lien avec les travailleurs ne demande pas une technique particulière. Ce sont plutôt des attentions du quotidien: "passer du temps gratos"(Michel), "s'inventer un travail pour interagir avec eux" (Matthieu), "s'intéresser à ce que vivent les gens" (Michel, Anne-Sophie), "mettre le paquet lors du premier contact" (Iphigénie), "écouter, reformuler, clarifier lors des entretiens" (Anne-Sophie), "demande du temps et de la fiabilité pour gagner la confiance des travailleurs" (Prudence).

La manière d'être avec les TR est ainsi un outil fondamental pour que la personne puisse se sentir en confiance avec son MSP ; grâce à ce dernier, lors des entretiens, les TR pourront se confier au MSP et oser dire ce qui leur pose problème non seulement à l'atelier, mais aussi dans leurs vies privées.

2. 1. 3. Les entretiens

En troisième année, j'ai étudié les entretiens professionnels¹⁵ en tant qu'outil, avec une définition bien précise : l'entretien se déroule entre deux personnes ; il a un but clairement défini. J'utilise l'entretien de manière quotidienne, pour vérifier comment se sentent mes travailleurs, pour mettre en place des projets d'action personnalisés (PAP) qui durent en général une année. Lors de ces entretiens, il m'arrive de devoir clarifier certaines situations, gérer ou prévenir des conflits. Mon rôle est éducatif, professionnel et social, durant ces entretiens : le MSP peut savoir ce que la personne vit, si elle est isolée socialement et comment elle vit cet isolement ; il peut être proposé des solutions pour vaincre l'isolement.

L'importance de la régularité est relevée par Iphigénie. Cunégonde convoque les personnes isolées toutes les deux à trois semaines ; des techniques comme la reformulation et le résumé sont relevés par la psychologue. Matthieu remarque "qu'il n'est pas facile pour nos travailleurs de venir vers nous", mais que de "forcer" les personnes à venir s'entretenir avec nous a un impact sur les compétences sociales, ils n'ont pas le choix que d'exprimer ce qu'ils vivent". Il affirme aussi que "pour ceux qui ont des problèmes d'anxiété, c'est un réel effort. Tu sens quand ils viennent dans le bureau, au moment de s'asseoir, tu sens que c'est pesant." Anne-Sophie dit que lors des entretiens, il est important de rester attentif au non-verbal qui est "parfois plus important que ce qui est dit". "Une personne qui prend la responsabilité de ce qu'il dit est congruent (Carl Rogers), le non-verbal et le verbal est en harmonie. Le non-verbal est émis de façon inconsciente. Il reflète l'état d'esprit dans lequel nous nous trouvons. Contrairement au verbal, il ne peut être que partiellement contrôlé ou maquillé. L'importance du non-verbal nous permet de préciser la définition de relation et de communication.¹⁶ » Lors des entretiens, cette attention au non-verbal permet de connaître l'état d'âme de notre interlocuteur, ce qui permet au MSP d'aller plus loin, de vérifier et de reformuler ce qui est dit.

¹⁵ FOURNIER Didier , cours Les entretiens professionnels, 2014

¹⁶ TOURNEBISE Thierry *L'art d'être communicant* Ed. Dangles 2008, p.20

Afin de déterminer si l'isolement social constitue un problème inquiétant pour les personnes interrogées, j'ai directement voulu savoir si la demande systématique de l'étendue du réseau social est réalisée en entretien.

Pour Michel, le privé et le professionnel doivent être séparés. Il ne pose pas la question de manière directe. Matthieu l'a effectué avec les derniers arrivés. "Sinon le truc, c'est fait au fur et à mesure, à la base, je le faisais pas systématiquement mais maintenant oui." Pour Anne-Sophie, poser la question de manière directe "permet de comprendre la personne de manière globale¹⁷, l'aspect est soulevé, l'attention est posée" ; l'isolement cache parfois une dépression. Iphigénie le demande clairement, puisqu'elle organise dans les trois mois un réseau avec l'entourage qu'elle appelle "personnes ressources". Prudence dit : "Oui, le réseau social est tenu en compte systématiquement dans l'anamnèse et il faut également prendre en considération le degré de souffrance de la personne isolée et il est important de l'interpeler si le MSP met à jour un isolement prononcé".

L'entretien en tant qu'outil de base est donc en première ligne pour soulever la problématique, faire un état des lieux avec le TR afin de connaître l'étendue de son réseau social. La pratique aux ASTH consiste à réunir les informations recueillies dans un journal de bord et dans un dossier. Ces informations sont accessibles par l'équipe des MSP et par la direction dont fait partie la PSY.

2. 1. 4. Les cercles de paroles

La première année de formation, j'ai suivi un cours de développement affectif et social (DAS¹⁸) : une des techniques apprises a été le cercle de paroles.

« Le Cercle de paroles PRODAS s'appuie sur trois postulats fondamentaux :

- Toute personne a une valeur humaine intrinsèque.
- Toute personne développe mieux son potentiel, quand elle est autonome.
- Toute personne se développe mieux, lorsqu'elle se sent acceptée et appréciée.¹⁹ »

A chaque fois que je mets en place un cercle de paroles ou groupe de discussions, j'explique toujours clairement les règles. Celles-ci sont affichées et visibles par tous; elles comprennent le fait de parler de soi, en "je", de ne pas porter d'accusation, de ne pas couper la parole, chaque personne parle à son tour. J'affiche le thème choisi, pour que nous restions centrés sur celui-ci.

Une fois les règles établies, le cercle s'ouvre ; lorsqu'une personne choisit de prendre la parole, tout le groupe écoute sans interrompre, jusqu'à ce que la personne ait "vidé son sac".

¹⁷ <http://ip-64-15-136-201.static.privatedns.com/fr/p/aider-une-personne/les-maladies-mentales/description/les-causes/modele-bio-psycho-social> (consulté le 24.09.2014)

¹⁸ LEMIEUX Denis, Cours DAS 2011-2014

¹⁹ <http://www.developpement-humain.com/articles/pour-educateurs/le-cercle-de-paroles-prodas-en-bref.html> (consulté le 23.09.2014)

L'intérêt de cette technique est que l'on parle de soi, de son ressenti, ce qui n'est pas contestable. Cette manière d'approcher le groupe permet non seulement de désamorcer les conflits, mais elle ouvre également une parenthèse salutaire dans un milieu professionnel ne permettant pas toujours d'exprimer son ressenti et ses émotions. Le TR le confirme en expliquant : "Ça me ferait du bien de pouvoir parler de ce que je ressens avec les autres". Cet outil développe les compétences sociales importantes ; c'en est d'ailleurs "le but" selon Iphigénie ; certains programmes suivis par ses patients peuvent prendre des années et nécessitent d'être recommencés. Savoir écouter l'autre sans l'interrompre, être un bon auditeur peut permettre de se faire des amis²⁰. Le cercle permet une meilleure connaissance de soi et de ses sentiments. Il favorise, en partie, le "dévoilement de soi [ce qui] a un retentissement positif à la fois sur le bien-être physique et psychique personnel et sur le développement des relations interpersonnelles. [...] Cette ouverture active [...] aide à solliciter du soutien social et à réduire le sentiment de solitude²¹". Prudence parle d'un "bon outil" à condition que les personnes soient prêtes à le réaliser. Iphigénie évoque la difficulté de s'exprimer en "je" ; quant à Prudence, elle relève cependant que les compétences acquises lors de ces séances sont facilement transférables ; Anne-Sophie met en avant "la force des pairs" déployée lors des cercles de paroles.

Les deux MSP interrogés ne mettent pas en place des cercles de parole ; Michel relève le manque de temps pour mettre en place ceux-ci à cause de la production. Il est difficile de les intégrer dans un milieu professionnel, il serait mieux de les tenir ailleurs que dans l'atelier d'après Cunégonde. Iphigénie en fait son travail quotidien, elle relève l'importance de montrer comment transférer ce qui est appris à l'extérieur de l'institution.

Cet outil est ainsi de première nécessité pour développer les compétences sociales des TR ; il demanderait toutefois un aménagement régulier, afin qu'il y ait une mise en place dans les ateliers.

2. 1. 5. La valorisation des rôles sociaux

La valorisation des rôles sociaux est le concept pédagogique de l'institution au sein de laquelle je travaille : développer les compétences tant professionnelles que sociales des travailleurs, "afin d'être mieux à même de remplir de rôles valorisés²²" en est la première stratégie ; la seconde consiste en l'amélioration de l'image de la Fondation et comment elle est perçue par le public. "La compétence et l'image sociale forment un cercle de réaction (voir Annexe "cercle de réaction") très puissant qui peut être positif, à mesure que les compétences s'améliorent, son image se bonifie ; à son tour, une personne dont l'image est positive a plus de chances de faire l'objet d'attentes et de modèles positifs, de bénéficier d'occasions de perfectionnement de ses capacités, autant d'éléments qui contribuent à

²⁰ <http://www.mayoclinic.com/health/social-support/sr00033> (consulté le 23.09.2014)

²¹ KARLI Pierre *Le besoin de l'autre une approche interdisciplinaire de la relation à l'autre* Ed. Odile Jacob Paris 2011, p. 205

²² WOFENSBERGER Wolf, *La valorisation des rôles sociaux*, p.55

augmenter ses compétences²³. Travailler comme des personnes dites "normales" permet aux TR de croître sur ces deux points. La valorisation par le travail par ce que fait ou dit le MSP augmente l'estime de soi et donc devrait faciliter la manière d'interagir avec les personnes à l'extérieur du cadre professionnel.

Michel prétend que les compétences sont améliorées par le travail donné. Concernant l'amélioration de l'image de lui-même, Travis répond avec enthousiasme (lorsque je lui demande si le fait de venir travailler améliore son image de lui-même) : " Oui, oui, oui, oui, oui, oui, oui ! au début je disais rien, puis du jour au lendemain, je me suis ouvert, c'est un entraînement, je pense que je peux le transférer à l'extérieur, ça m'aide beaucoup de me sentir utile, je ne verrai pas travailler ailleurs!"

Quant à Matthieu, il doute que le travail à Saint-Hubert favorise l'intégration à l'extérieur ; par contre, selon lui les liens entre travailleurs sont resserrés. Michel parle de sentiment de honte ; Iphigénie affirme que c'est plus difficile pour les personnes ayant travaillé dans le premier marché avant d'intégrer un atelier protégé ; elle parle d'un sentiment d'infériorité, "une grosse atteinte à l'ego" vécue par ses patients lors d'un placement.

L'outil pédagogique de la Fondation s'avère d'une grande valeur. Le cadre donné par les ASTH favorise l'amélioration de l'image d'eux-mêmes selon les TR, malgré le manque de conviction des MSP. Cette image améliorée revêt un impact à l'extérieur de l'institution, puisqu'elle persiste en dehors du travail.

2. 1. 6. La communication non-violente

Des cours de gestion de conflits²⁴ ont été donnés en deuxième année ; la communication non-violente a été abordée (CNV). Selon la quatrième page de couverture du livre *Les mots sont des fenêtres, introduction à la communication non-violente* de Marshall B. Rosenberg, psychologue clinicien et homme de paix et fondateur du Centre pour la Communication Non-Violente, la CNV est décrite comme un processus comprenant quatre points ; elle s'avère "un outil très simple dans son principe, mais extrêmement puissant pour améliorer radicalement et assainir notre relation tant avec nous-même qu'avec autrui".

Quatre composantes décrivent la CNV :

- L'observation (Prudence parle de "re-contextualiser" les choses, donner des exemples précis)
- Les sentiments ("ce que tu as ressenti", selon Prudence)
- Les besoins

Quelques exemples de besoins fondamentaux de l'être humain: l'autonomie dont la liberté de choisir son plan de vie, ses valeurs, ses rêves, la célébration, l'intégrité, l'interdépendance dont l'acceptation, l'appartenance, la confiance, la compréhension, l'honnêteté, le respect.

²³ WOFENBERGER Wolf, La valorisation des rôles sociaux, p.56

²⁴ CHAPPOT Pierre-André, cours « gestion de conflit », 2012

- Les demandes

La démarche CNV dans les faits se déroule ainsi:

"J'observe un comportement concret qui affecte mon bien-être. Je réagis à ce comportement par un sentiment. Je cerne les désirs, besoins ou valeurs qui ont éveillé ce sentiment. Je demande à l'autre des actions concrètes qui contribueront à mon bien-être²⁵".

Ce processus, pour autant qu'il soit utilisé de manière intelligente, permet de faire des demandes et d'exprimer ce que l'on ressent pour pouvoir être entendu et bien compris en évitant le conflit. Il peut être enseigné et pratiqué dans un cadre professionnel. Il est transposable dans la vie courante et permet d'entrer en relation avec l'autre en parlant de soi. Iphigénie dit que "c'est bien, ça permet l'affirmation de soi et le travail sur des situations concrètes et sur les émotions de base: joie, tristesse, colère, peur, ainsi qu'une recherche de stratégie". Avec les TR isolés qui n'ont pas d'amis intimes vers lesquels se tourner pour parler de ce qu'ils vivent, l'atelier peut être particulièrement l'endroit privilégié où s'exprimer.

Le vocabulaire affectif des TR est souvent pauvre ; utiliser la CNV permettra d'élargir celui-ci. La connaissance qu'ils ont d'eux-mêmes sera améliorée, ils sauront poser des mots sur leurs ressentis.

Michel n'utilise pas la technique, Matthieu, oui ; par contre, ce dernier ne pense pas que ce soit nécessaire pour créer un lien avec une personne, mais que ce sera plus utile dans une relation déjà établie. Prudence estime que cela permet de faire une analyse de la situation. Comme je l'expliquerai plus loin à propos des compétences psychosociales, plus qu'une analyse, ce sera un entraînement à ces compétences, puisque les MSP travaillent sur des situations concrètes qui sont arrivées dans l'atelier.

L'outil CNV est connu et enseigné lors de la formation MSP. Il est utile pour prévenir les conflits et permet de faire une "analyse de situation" (Prudence). La démarche mériterait d'être plus employée, car elle permet une "aide mutuelle entre pairs" (Iphigénie). L'affirmation de soi entraînée par la CNV respectant l'autre pourrait être performante en dehors du contexte de travail dans l'atelier.

2. 1. 7. Le travail de réseau

Le travail de réseau constitue aussi une méthode de travail mettant à jour, informant et éclaircissant des situations. Des propositions concrètes peuvent être faites lors de ces réseaux, la problématique de l'isolement peut y être évoquée. La famille est invitée pendant ces réseaux, ainsi que les médecins traitants, psychiatre, psychologue, et, bien entendu, le MSP. Dans mon institution, le pouvoir m'est donné de le convoquer, en accord avec mon responsable régional (RR).

²⁵ ROSENBERG Marshall B., *Les mots sont des fenêtres* Ed. Jouvence, 1999, p.15

Travis a un avis très tranché sur la question : "Le travail de réseau, j'en ai un peu marre, on a fait un réseau, parce que mon retour de vacances s'est mal passé, j'ai un contact avec une infirmière et ma psy toutes les six semaines ; c'est trop et je ne vois plus l'infirmière, j'ai toujours son numéro". Michel effectue rarement de réseau et le convoque uniquement si un problème se pose à l'atelier ; il sollicite plutôt la psychologue. Matthieu ne convoque pas le réseau pour un problème d'isolement. Cunégonde affirme que le travail de réseau est intéressant pour savoir "qui s'inquiète de la personne". Iphigénie le convoque de toute façon dans les trois mois suivant l'admission.

Je peux ainsi dire que le travail de réseau, même s'il n'est pas apprécié par Travis, constitue un outil mettant à jour une situation d'isolement social, informant la famille et proposant des solutions individualisées et adaptées aux TR.

2. 1. 8. L'engagement des intervenants

Le sixième principe de la réhabilitation psychosociale consiste en "l'engagement personnel des intervenants qui sont soucieux du bien-être de la personne et qui ont foi dans ses capacités de progresser. Les intervenants prennent l'initiative de garder le contact avec les personnes (coup de téléphone, visite à domicile) pour limiter les abandons et montrer qu'ils se soucient d'elles". Lors des entretiens menés, j'ai voulu savoir de quelle manière les travailleurs sociaux montraient leur engagement et comment était ressenti ce dernier par les TR. Concernant cet aspect, Iphigénie estime que les personnes peuvent ressentir l'engagement par "l'attention qu'on leur porte au quotidien, le toucher, une main sur l'épaule, un sourire, s'asseoir à côté, fumer une cigarette avec, ils sont très sensibles à ça. Ya pas forcément besoin d'entretien, le petit compliment du matin, rester simple, si on fait déjà ça, c'est déjà beaucoup, le petit mot d'adieu". Tout comme Michel l'affirme plus haut à propos de la création du lien, ce sont de petites attentions qui font sentir à la personne qu'elle est importante pour tout un chacun.

Pour Prudence, "le MSP doit prendre du temps, être attentif aux personnes, formuler des remarques, accepter les personnes telles qu'elles sont et cheminer ensemble, montrer ce qui se passe, être avec", à l'exemple de Matthieu lorsqu'il s'invente un travail pour interagir avec les TR.

Travis dit qu'il "sent qu'il est pris en charge", même s'il accepte mal les interventions des MSP ; néanmoins, après réflexion, il affirme se rendre compte que c'est pour son bien, en particulier lorsque le MSP sollicite Iphigénie pour une intervention à domicile, lors d'une absence de Travis et/ou quand ce dernier ne donne aucune nouvelle.

2. 1. 9. Conclusion du premier axe

Le premier outil dont dispose le MSP, c'est **lui-même**, sa manière d'entrer en relation avec les travailleurs, de résoudre les conflits, de communiquer, sa fiabilité dans la parole dite (Prudence). Notre attitude dans la manière d'entrer en relation permet à nos travailleurs d'apprendre par imitation (Prudence). C'est ce que j'ai appelé la création du lien avec les travailleurs. Les techniques apprises comme les cercles de paroles font partie des outils

dont le MSP dispose ; cependant, le temps restant pour les mettre en place est réduit. La production ne permet pas de les organiser de manière régulière dans les ateliers, bien qu'ils soient appréciés par les travailleurs. S'ils sont bien gérés, ils sont bénéfiques ; la curatrice relève que ce n'est pas facile de les intégrer dans un milieu professionnel, encore une fois nous sommes à la frontière entre l'intime et le professionnel. Ce genre de travail est du quotidien pour Iphigénie ; le problème est surtout le transfert de ce qui est appris dans un milieu non protégé. Le but consiste clairement à améliorer les compétences sociales des personnes accueillies ; cela peut toutefois prendre des années.

La connaissance des réseaux périphériques (associations diverses, EMERA, etc.) a pour conséquence de diriger et d'informer les travailleurs isolés sur les structures existantes.

La formation de MSP reçue à l'Ecole Supérieure Domaine Social Valais m'outille effectivement. La technique du cercle de paroles est enseignée et pratiquée en première année lors du cours de développement affectif et social. Selon Anne-Sophie, cela améliore la capacité à entrer en relation avec l'autre, ce qui devrait aider les participants en dehors de l'atelier à construire des relations.

La théorie de la VRS est également abordée et fait partie intégrante du concept de prise en charge des ASTH.

Ces outils agissent tous de manière indirecte sur l'isolement social, vu qu'ils aident les personnes à entrer en relation avec l'autre. A propos de ces outils, Matthieu relève : " Je sais pas si c'est efficace, mais c'est nécessaire."

Cependant, l'organisation du travail dans un atelier productif n'autorise toutefois pas toujours de planifier des activités typiquement socialisantes comme les cercles de paroles. Par contre, selon Prudence, les entretiens et la manière de communiquer avec les TR peuvent avoir un impact, lorsque le comportement du MSP est digne d'être imité.

2. 2. Les compétences sociales

Dans un deuxième temps et au fur et à mesure de la réflexion et des entretiens exploratoires, je me suis aperçu que la présence en atelier et la fréquentation d'autres travailleurs dans le cadre sécurisé de l'institution pouvaient à elles seules suffire à améliorer les compétences sociales de la personne accueillie. La direction de cette réflexion est ainsi formulée :

"La présence en atelier améliore les compétences sociales de la personne accueillie."

"L'OMS²⁶ introduit les **compétences psychosociales** comme la capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne. C'est l'aptitude d'une personne à maintenir l'état de son bien-être mental en adoptant un comportement approprié et positif à l'occasion des relations entretenues avec les autres, sa propre culture et l'environnement²⁷".

La compétence sociale peut se définir ainsi : "C'est être capable d'établir des relations de réciprocité positive avec ses partenaires (donner et recevoir avec équité, développer des coopérations conditionnelles) dans sept disciplines implicites de la vie quotidienne : santé, vie familiale et affective, formation, emploi, budget, logement, loisirs, tout en mettant en œuvre des facteurs de succès comme motivation, anticipation, image de soi positive, sens des responsabilités, maîtrise de l'espace, et utilisation des acquis²⁸".

Trois grands groupes peuvent diviser ces compétences²⁹ :

Le premier est en rapport avec la relation à soi-même : confiance en soi, estime de soi, confiance en ses propres capacités, réflexion sur soi et auto-évaluation. Travis le confirme : "On reprend confiance en soi", en venant travailler.

Le second groupe de compétences se développe dans la relation aux autres : empathie, esprit critique, respect, autodiscipline, capacité de s'exprimer. Il est en rapport avec les travaux en groupes où le MSP laisse parler les TR entre eux. Tristan l'explique très bien : "Si j'arrive à discuter ici, avec une personne, même un nouveau que je ne connaissais pas, je peux très bien le refaire dehors avec une personne que je ne connais pas non plus."

Le troisième groupe de compétences sociales s'exprime dans la relation à une équipe : capacité à coopérer, aptitude à entrer en conflit et capacité de communication. A propos de travaux organisés par le MSP demandant aux TR de coopérer pour mener à bien la tâche, Iphigénie relève très enthousiaste: "C'est excellent!" et "Ca crée de la vie". Elle affirme également que c'est au MSP de favoriser les conditions propices à l'entraide ; les TR risquent autrement de reproduire des comportements connus ; le MSP se doit donc de les encadrer, de les rassurer, de les entraîner et de les reconditionner ; seuls, les TR ne l'effectuent pas. Prudence ajoute que les TR ne viennent pas seulement en atelier pour le travail, mais également pour rencontrer du monde.

Ainsi, les TR trouvent un cadre à l'atelier permettant les échanges entre eux. Les conditions mises en place par les MSP avec une intention pédagogique comme le déclare Matthieu : "Consciemment, je casse les habitudes, assembler des gens improbables". Ces échanges

²⁶ OMS Programme de santé mentale Genève 1997 [en ligne] Adresse URL:

http://whqlibdoc.who.int/hq/1994/who_mnh_psf_93.7a_rev.2.pdf (consulté le 28.09.2014)

²⁷ FORTIN Jacques *santé publique et développement des compétences psychosociales à l'école* [en ligne] Adresse URL: <http://www.ecolechangerdecap.net/spip.php?article92> (consultée le 24.09.2014)

²⁸ DUTRENIT Jean-Marc Les cahier de l'actif N° 288 p.180 Evaluation en travail social (consulté le 25.09.2014)

²⁹ RADECKI Monika Works Tips & Trends Les compétences sociales [en ligne] Adresse URL: http://upload.weka.ch/work_1_radecki8.pdf (consulté le 24.09.2014)

améliorent les compétences sociales si ce n'est pas un "monologue"(Matthieu). "Ces associations de personnes favorisent les échanges" (Prudence) et "aide les TR à se rencontrer" (Michel).

2. 2. 1. Conclusion du deuxième axe

Les compétences sociales demandent un entraînement, particulièrement pour les travailleurs. Les échanges favorisés par le MSP permettent le développement de ces compétences, de manière naturelle. Les ateliers accueillent des personnes de cultures différentes et avec des problématiques diverses. La tolérance doit être de mise, tant pour le personnel encadrant que pour les travailleurs. Les MSP laissent parler les TR entre eux, "pour autant que le travail le permette" (Michel), ce qui améliore les compétences psychosociales des personnes accueillies. Il ressort des entretiens menés que les personnes ne viennent pas seulement pour le travail ou le salaire perçu, mais également "pour combler un besoin d'échange" (Prudence) ou pour faire partie d'un groupe comme le relève Tristan: "Je fais partie de la société".

2. 3. L'atelier, lieu d'intégration

Travailler ensemble, en groupe et/ou à deux et partager des repas permettent de tisser des liens entre travailleurs et de continuer à se fréquenter en dehors des heures de travail ; je formule donc mon troisième axe de travail ainsi: **"la présence à l'atelier permet à la personne d'étendre son réseau social et de sortir de l'isolement"**.

Le travail constitue un lieu d'intégration. Il permet l'acquisition d'un statut social et le partage d'activités avec d'autres dans des pratiques dépassant les intérêts individuels. Il s'avère aussi une activité structurante de l'identité et de la réalisation de soi. L'intégration sociale par l'emploi peut également augmenter les probabilités d'une participation sociale plus grande. A contrario, être privé d'emploi influence fortement l'image que les personnes ont d'elles-mêmes ; Travis le prouve : "Avant de venir aux Ateliers, je vivais seul et je ne voyais personne, mon rythme était tout décalé, c'est infernal, tu perds toute ta journée, tu te culpabilises." Tristan explique qu'il participe à la société en venant à l'atelier.

Lorsque je demande ce qu'apporte le travail à Tristan, il me répond : "Maintenant, j'ai un peu plus de contact quoi humain, c'est pour ça que je suis bien ici, ça m'apporte quelque chose de venir travailler quoi, j'ai l'impression déjà un de me rendre utile, au lieu de rien faire et de gâcher ma vie, au moins là je fais quelque chose d'utile, je me sens utile, je pense que ça a un impact aussi sur moi-même psychologiquement, moins déprimé, avant le travail j'étais

déprimé." "Le travail devient ainsi un lieu d'expression et d'engagement positif³⁰, il peut être également un lieu dans lequel des besoins humains affectifs fondamentaux peuvent être comblés: besoin d'attention, d'acceptation et d'appréciation³¹. Comme l'exprime si bien Matthieu: "L'atelier est un outil, pour l'interaction des gens entre eux, il est un outil dans l'intérêt que le MSP porte aux gens, mais plutôt dans des moments informels, il faut du temps pour ça."

Anne-Sophie prétend que, pour autant que le travail le permette, laisser les TR parler entre eux est bénéfique ; Iphigénie souligne que le travail en groupe permet le transfert des compétences sociales acquises lors du travail et que cette situation est envisageable et transférable à l'extérieur.

"Les personnes handicapées s'identifient elles aussi à leur travail. Elles en retirent - au même titre que toute autre personne salariée - un sentiment de valeur personnelle, de satisfaction et l'identification à leur employeur est forte³²".

Le contact humain, l'adhésion à un groupe, la rencontre d'autres personnes et l'association autour d'une tâche constituent toute une série d'éléments que le travail peut apporter. Une personne isolée le sera moins en endossant le rôle et la fonction de travailleur. L'atelier apporte ces éléments en tant qu'outil d'insertion sociale. Des rencontres s'avèrent ainsi tout naturellement envisageables voire réalisables.

La présence à l'atelier permet donc à la personne **d'étendre son réseau social** et de sortir de l'isolement.

"Le travail est reconnu comme un lieu fondamental d'intégration sociale. Il permet en effet de partager des expériences avec d'autres et de s'impliquer dans des activités dont les finalités dépassent l'intérêt individuel. Au-delà de sa dimension économique liée à l'emploi, le travail permet d'acquérir un statut social qui détermine la place occupée dans la société, son identité sociale. Enfin, il est une activité structurante de l'identité et de réalisation de soi, ce qui conforte l'estime de soi et la confiance en ses capacités. Être privé d'un lien d'emploi influence le regard que l'on porte sur soi et celui que les autres portent sur nous.

L'intégration sociale par l'emploi peut également augmenter les probabilités d'une participation sociale plus grande. L'emploi permet en effet, par rapport à ceux et celles qui en sont privés, de participer à un plus grand nombre de réseaux sociaux, de groupes ou d'associations diverses qui multiplient les interactions entre les individus. Les personnes qui sont plus actives socialement ont une plus grande confiance en autrui et ont davantage l'impression d'exercer un certain contrôle sur leur environnement, autant d'éléments qui renforcent le capital social d'une communauté³³".

³⁰ ALLAIS Juliette GOUTMAN Didier, *Trouver sa place au travail*, p.190

³¹ LEMIEUX Denis, *cours Développement Affectif et Social*, 2011

³² Revue AGILE handicap et politique Edition 1/13 février 2013 [en ligne] Adresse URL: www.fondation-ipt.ch/documents/showFile.asp?ID=2735 (consulté le 24.09.2014)

³³ VEZINA Michel *et al.*, « L'impact de l'organisation du travail sur l'isolement social », *Travailler* 1/2001 (n° 5), pp. 101-117

URL : www.cairn.info/revue-travailler-2001-1-page-101.htm.

2. 3. 1. Le travail en groupe

Les tâches peuvent être de manière consciente ou non divisées pour être accomplies par un groupe de personnes. Cette organisation du travail peut avoir un but de rentabilité, comme dans l'industrie, à l'exemple du taylorisme, une méthode de travail dans l'industrie mise au point par Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Cette dernière consiste en "une organisation rationnelle du travail qui est divisé en tâches élémentaires, simples et répétitives confiées à des travailleurs spécialisés³⁴". Cette méthode de divisions des tâches est souvent utilisée dans les ateliers de la Fondation Saint-Hubert à des fins de contrôle entre les séquences et de simplification, parce que les TR ne maîtrisent en général pas tout le processus de fabrication. "En effet, si l'on parcellarise le travail, il devient plus simple. Ce qui implique une augmentation de l'habileté du travailleur dû à la répétition de la tâche. En plus, la parcellarisation des tâches diminue (ou élimine) les pertes de temps, ce qui rend le travail beaucoup plus rentable. Finalement, la division du travail conduit à la diminution des coûts de main-d'œuvre [...] dans le sens où la division des tâches les rend plus simples³⁵".

Un atelier protégé tel que celui de l'ASTH a également pour objectif de sociabiliser des personnes qui n'entreraient pas en interaction avec les autres si elles n'y étaient pas un peu contraintes. Dans le cadre de son atelier de sérigraphie, Michel relève qu'il laisse constamment les TR dialoguer entre eux. Matthieu qui gère plusieurs ateliers dans la même journée souligne qu'il doit faire régner la discipline pour que le travail soit effectué et productif.

L'équilibre s'avère donc difficile à atteindre : le MSP doit respecter les délais imposés par le client et en même temps respecter les TR dans leurs rythmes. Les clients exigent un travail de qualité et des délais qui ne s'allongent pas indéfiniment. Laisser parler les TR entre eux comme explicité plus haut à propos des compétences sociales peut raisonnablement améliorer ces dernières. Le travail à deux "aide les personnes à se rencontrer" (Michel) et "favorise les échanges" (Prudence) ; cependant le MSP, dans un atelier productif, se trouve dans l'obligation de tempérer les discussions qui ralentiraient trop la production. Néanmoins, le travail en groupe est, selon Cunégonde, intéressant, étant donné que les compétences acquises sont transférables à l'extérieur.

2. 3. 2. La valeur du travail

"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

³⁴ <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Taylorisme.htm> (consulté le 28.09.2014)

³⁵ RIBEIRO Carla, *Le Lien entre l'Organisation du Travail et le Stress des Travailleurs*, mémoire en Economie et Management de la Santé 2005, p.20

la consommation. C'est aussi la **voie principale de l'insertion sociale**.³⁶ "Le travail, bien plus qu'un simple facteur productif, devient le ciment même du lien social"³⁷.

L'intégration des personnes en situation de handicap dans un milieu professionnel où l'activité suppose un contact avec des clients et une demande de qualité est valorisante. "Une personne sera perçue en fonction de ses activités, de ses horaires et autres habitudes [...] les adultes qui exécutent un travail d'adulte [...] donnent une image plus positive que les adultes qui ne font rien ou dont les horaires hebdomadaires ou annuels sont associés à ceux des enfants"³⁸. Pourtant, Cunégonde relève que, pour certaines personnes, les horaires sont difficiles à tenir. Michel explique que les TR sont fiers de voir le travail accompli, les clients sont connus, "ils savent que c'est du sérieux" ; les TR ont visité l'atelier du client pour connaître les composants qu'ils fabriquent : "ils savent qu'ils servent à quelque chose".

Matthieu affirme : "J'essaie de montrer à quoi servent les travaux, beaucoup plus maintenant qu'au début de ma pratique".

Aux dires de Cunégonde, "certaines personnes ne l'ont pas [la valeur du travail], elles vont dans l'atelier pour autre chose que le travail, cela évite des problèmes de comportement. Ils y vont pour l'argent. Tristan, à ce propos, explique : " Si je fais ça (le travail), c'est parce que, c'est pas pour rien, pis je le mérite aussi (le salaire)." Le salaire perçu par les TR constitue donc une composante importante démontrant que l'activité possède une valeur pécuniaire ; les TR le ressentent. La valeur du travail n'est pas acquise, certains n'apprécient pas de rester sans rien faire, comme le relève Travis : "J'aime pas du tout rester sans rien faire, j'aime travailler de manière autonome, sans qu'on me dise quoi faire". Iphigénie prétend que c'est difficile d'accepter les Ateliers par rapport à la représentation que les TR en ont, ils ont tous eu un travail avant, c'est une atteinte au niveau de l'ego : " Terrible comment ils vivent ça" ; du coup, c'est bien de leur expliquer ce que cela leur rapporte comme la réhabilitation de certaines compétences.

Prudence affirme que les personnes ne viennent pas que pour le travail, mais également pour rencontrer du monde. Je peux donc mettre en avant que les TR intègrent la valeur du travail par le salaire perçu, par la valorisation qu'apporte le MSP et par la compréhension des processus dans lesquels leurs tâches s'insèrent. Toutes ces données n'ont qu'un impact très indirect sur l'isolement social. Intégrer la valeur du travail ne signifie pas pour autant que les relations professionnelles vont s'étendre en dehors de l'atelier.

Selon l'étude de l'Office de la Statistique, une des causes de l'isolement social demeure le bas revenu. "On peut supposer qu'une situation financière précaire diminue la densité du réseau social, par exemple par les coûts (dans un sens très large) que le maintien des

³⁶ ROYER Dominique, « Qu'en est-il de la « valeur travail » dans notre société contemporaine ? », *Empan* 2/ 2002 (no46), p. 18-25 URL : www.cairn.info/revue-empan-2002-2-page-18.htm. (consulté le 28.09.2014)

³⁷ VATIN François, *Le travail et ses valeurs* Paris, 2008, éd. Albin Michel, p.99

³⁸ WOLFENSBERGER Wolf, *la valorisation des rôles sociaux*, p.60

contacts sociaux génère. Il peut s'agir de coûts directs, tels que les frais de transports pour aller voir des amis, les dépenses inévitables pour participer à certaines activités de loisirs ou pour inviter des collègues à manger. Mais aussi de coûts indirects, tel que le temps et la disponibilité nécessaire pour le maintien des contacts.³⁹ " L'argent obtenu pour le travail accompli, sans être un salaire dans le sens du premier marché du travail, constitue un bon complément à la rente AI perçue. Les TR reçoivent en moyenne Frs 7.- de l'heure. Ce revenu additionné à la rente et aux prestations complémentaires (PC) permet aux TR de s'offrir des loisirs, des sorties ou autres. Ces moments de loisirs qu'un revenu supplémentaire apporte peuvent donner l'occasion aux TR d'effectuer des rencontres en dehors de l'atelier, ce qui permet de sortir de l'isolement social. "Si l'argent sert pas forcément à acheter l'amitié ou les interactions avec les autres, il joue un rôle dans les opportunités de rencontre qu'il permet et favorise l'entretien de bonnes relations. Pour paraphraser le dicton, l'argent ne fait pas les réseaux sociaux mais il y contribue.⁴⁰ "

2. 3. 3. L'atelier en tant qu'outil, l'accueil, les repas, les pauses

Les repas permettent des échanges entre les TR, sans intervention du MSP. La pause de midi dure une heure trente ; plusieurs autres sont planifiées dans la journée : en tout, trois pauses de cinq minutes et deux pauses de quinze minutes. Il n'est pas prévu qu'un MSP intervienne lors de ces pauses.

Iphigénie prend les repas avec les patients et parle d' "articuler le lien" pendant ces moments. Cunégonde explique que certaines personnes retournent à la cafétéria de l'hôpital de Malévoz pour une question de prix des repas, mais aussi et surtout pour revoir des gens connus. Matthieu relève qu' "il devrait y avoir plus de moments informels pour créer du lien. Ce serait intéressant de voir ce qui se passe lors des repas". Michel force une personne en retrait à prendre les petites pauses avec les autres. Tristan dit que, pendant les repas, il y a un effet de clan : les personnes se divisent par ateliers et échangent peu avec les autres ; c'est une des raisons, à part son taux de travail de 50%, qui ne le stimule pas à venir prendre les repas.

Travis estime la pause longue ; les échanges qu'il a avec les autres TR sont différents de ceux qu'il aurait avec un ami intime. Durant la semaine d'entretiens avec Travis, beaucoup de personnes se trouvaient en vacances, ce qui lui a permis de discuter plus facilement. Tristan souligne qu'il ne s'est pas encore fait d'amis dans l'atelier.

Les liens tissés lors du travail ne se prolongent pas en dehors du contexte de l'atelier pour Travis et ce, malgré dix années de fréquentation régulière des collègues. Travis ne s'est pas fait d'amis avec lesquels il partage son intimité. Il révèle ne pas souffrir de sa solitude. Les seuls moments de partage, en dehors des strictes relations professionnelles, se déroulent

³⁹ GAZARETH Pascale, MODETTA Caterina Intégration et réseaux sociaux-Déterminant de l'isolement social en Suisse Office Fédéral de la Statistique Neuchâtel 2006, p.30

⁴⁰ GAZARETH Pascale, MODETTA Caterina Intégration et réseaux sociaux-Déterminant de l'isolement social en Suisse Office Fédéral de la Statistique Neuchâtel 2006, p.37

lors des repas et encore lorsqu'il n'y a pas trop de monde à la cafétéria, en été, quand beaucoup de personnes prennent leurs vacances. Le deuxième moment partagé avec une autre personne, en dehors du contexte de l'atelier, se situe lors de moments de covoiturage.

Pour Tristan, il est encore un peu tôt pour analyser si les collègues de travail deviendront des amis intimes ; il affirme que, pour le moment, ils ne vont pas le devenir.

Pour ces deux personnes, la fréquentation de l'atelier n'étend pas leur réseau social en dehors des relations de travail.

2. 3. 4. Conclusion du troisième axe

L'atelier, lieu d'intégration, apporte aux travailleurs un cadre ; il structure la journée des personnes ; il leur permet de "bouger du canapé" (Iphigénie). La consommation d'alcool est diminuée (Tristan). Les horaires demeurent une donnée importante : les TR doivent les respecter, ceci fait partie intégrante du contrat de travail qu'ils signent. Le principe de normalisation (VRS et réhabilitation psychosociale) est respecté sur ce point, ce qui donne une image de TR intégré en dehors de l'atelier. Théoriquement, cette image de TR perçue par le public ainsi que l'image améliorée de lui-même devraient favoriser le contact en dehors et sortir de l'isolement.

Le travail à deux ou en groupes oblige les personnes à tenir compte du rythme de l'autre ; les échanges s'effectuent de manière naturelle. La rencontre est rendue possible par l'organisation mise en place par le MSP ; les travailleurs sont contraints de se parler. Ceci resserre les liens entre TR, puisqu'ils doivent ainsi trouver ensemble des solutions devant la tâche à accomplir.

Des échanges se déroulent pendant les moments de pause : de grands débats s'ouvrent et des discussions informelles se créent, lorsque le MSP n'est pas présent. Michel, quand il voit qu'un TR s'isole lors des petites pauses, fait en sorte de l'obliger à les prendre avec les autres, afin qu'il ait des moments d'interaction avec les différents TR. Les pauses s'avèrent donc également un moment important dont le MSP doit tenir compte dans la journée de travail pour agir sur l'isolement du TR.

En ce qui concerne la valeur du travail (VRS et réhabilitation psychosociale), le rôle de travailleurs est intégré par Tristan et Travis. Le MSP transmet cette valeur en montrant à quoi servent les tâches, "plus maintenant qu'au début de ma pratique" (Matthieu).

Cependant, pour Travis et pour Tristan, les relations de travail restent celles de collègues de travail lesquels ne deviennent pas des amis en dehors de l'atelier.

La présence à l'atelier permet ainsi une transmission des valeurs et des échanges verbaux parfois houleux ; elle donne un cadre de vie normalisé ; néanmoins, elle n'étend pas le réseau social en dehors de l'atelier pour Travis et Tristan.

2. 4. Synthèse des trois axes de réflexion

Ma question de départ s'avère précise et comprend cinq composantes: le MSP, les outils dont ce dernier dispose, l'action menée, l'isolement social et le cadre de travail que constitue l'atelier productif. Certaines actions ont un impact direct, d'autres, un impact indirect ; de plus, certaines ont moins d'impact sur l'isolement social de la personne accueillie. Je tente donc d'analyser ces éléments d'après les données recueillies et divisées en trois parties :

1°les éléments favorisant le lien social

2°les éléments ayant moins d'impact

3° la réponse à la question de départ : Le MSP est-il outillé pour agir sur l'isolement social de la personne accueillie ?

Les éléments favorisant le lien social

Ce que j'ai choisi d'appeler les outils du MSP sont des techniques typiquement socialisantes telles que les cercles de paroles, les entretiens professionnels, le travail de réseau et la communication non-violente. Ces techniques apprises lors de la formation donnent des moyens facilitants pour entrer en interactions avec les autres. Comme l'affirme Prudence à propos des cercles de paroles, c'est un outil intéressant qui améliore clairement les compétences sociales des TR. "Si la situation de partage social de l'émotion se déroule d'une manière harmonieuse, elle remplira une fonction majeure. Elle aboutira à établir ou à consolider les liens socio-affectifs entre les personnes impliquées⁴¹". L'amélioration des compétences sociales est "le but", selon Iphigénie, de ces activités. "En somme, le processus de partage social de l'émotion peut apporter une contribution précieuse à l'établissement, au maintien, et au renforcement des liens socio-affectifs. [...] Il constitue donc un puissant outil d'intégration sociale⁴²". Le transfert en dehors de l'atelier et le feedback du groupe donnent de l'intérêt à ce genre d'activités d'après Prudence. Chacune de ces activités agit de manière indirecte sur l'isolement social. Le cercle de paroles a comme finalité d'aider les personnes à exprimer leur ressenti devant un groupe. La personne apprend à écouter l'autre, sans jugement et sans l'interrompre. Si le cercle est bien animé, des compétences intéressantes sont exercées dans un cadre sécurisé avec des personnes connues voire des collègues de travail. Bien que les MSP interrogés ne mettent pas en place de tels moments dans l'atelier, certains l'effectuent, d'après Prudence, avec des résultats intéressants : l'expression du ressenti et le fait de parler de soi améliorent l'ambiance de travail. Les compétences exercées lors de ces moments privilégiés sont transférables pour Anne-Sophie en dehors de l'atelier. Cependant, un atelier productif se

⁴¹ RIME Bernard, *Le partage social des émotions* Ed. PUF Paris 2005, p.128

⁴² Ibid. p.130

voulant le plus proche du premier marché du travail laisse relativement peu de temps pour mettre en place ce genre d'activités de manière régulière. Michel souligne qu'il attend que le problème survienne pour le régler. Cunégonde relève qu'il n'est pas facile de l'intégrer dans un milieu professionnel et qu'il serait sans doute plus approprié de le réaliser en dehors de l'atelier. Iphigénie anime plusieurs groupes de paroles comme "l'affirmation de soi" et "la gestion des émotions " ; pour une pratique régulière, il serait ainsi plus efficace de diriger une personne isolée vers ces groupes organisés par l'hôpital de jour de Malévoz.

Les entretiens influencent également de manière indirecte l'isolement social de la personne accueillie, dans le sens que le MSP peut mettre à jour la situation après avoir pris l'information directement auprès de la personne ; pendant ces entretiens, des propositions concrètes peuvent être formulées comme celle de diriger le TR vers des associations ou des groupes de paroles organisés en dehors des heures de travail. Le MSP peut exprimer le souci qu'il a pour la personne, ce qui démontre clairement son engagement personnel envers le TR qui le ressent. Le travailleur est "forcé", d'après Matthieu de venir parler, ce qui peut améliorer sensiblement les compétences sociales.

Le travail de réseau s'avère également un outil intéressant qui peut agir en informant les personnes qui entourent le travailleur. Les intervenants peuvent ainsi être tous au courant de la situation ; des solutions optimales peuvent être discutées ensemble et proposées au travailleur (solutions analysées dans les pistes d'action). C'est d'ailleurs lors d'un de ces réseaux qu'il a été proposé au travailleur dont je parle dans l'introduction de se rendre dans un des foyers de la Fondation pour prendre le repas du dimanche et de participer aux éventuelles activités organisées. Le travail de réseau constitue donc un outil agissant dont le MSP dispose. Ces réunions ne sont pas forcément appréciées des travailleurs (Travis), elles sont pourtant capitales pour déterminer le meilleur moyen d'apporter une aide concrète, individualisée et bien adaptée aux personnes isolées.

La CNV, outil de communication de premier ordre, est enseignée lors de la formation MSP : résoudre des conflits et apprendre à communiquer sont indispensables pour un travailleur isolé. Ceci est facilement enseignable, sans empiéter sur le temps dévolu à la production. Le travail sur des situations concrètes de la vie est intéressant et surtout ce qui est appris est transférable en dehors de l'atelier.

Je peux considérer l'atelier en tant qu'outil ; le cadre de travail, l'encadrement avec ce qu'apporte le MSP, les compétences relationnelles du MSP, le fait de laisser les TR parler entre eux, tant que le travail l'autorise, améliorent grandement les compétences sociales des travailleurs. Les outils tels que la CNV les entraînent.

Les éléments ayant moins d'impact sur l'isolement social

Pour une personne isolée, particulièrement lorsqu'elle souffre de troubles psychiques, améliorer les compétences psychosociales reste en première ligne : ceci demande un entraînement qui peut être réalisé en partie lors de la présence en atelier. Plusieurs études ont démontré l'efficacité de l'entraînement des habiletés sociales pour des patients atteints

de schizophrénie⁴³. Bien que les TR ne soient pas atteints de cette pathologie, je peux tout de même en déduire que les habiletés sociales demandent un entraînement particulier. Travis souffre de dépression chronique, ce qui diminue sa capacité à entrer en relation avec d'autres personnes ; Tristan, d'addictions, ce qui ne l'aide pas à avoir des relations saines dans l'atelier et en dehors. Cet entraînement s'effectue en groupes avec deux animateurs et commence par l'identification d'une situation interpersonnelle problématique pour un participant. La situation est jouée avec un animateur ou un membre du groupe. L'activité est ensuite analysée en commun sous la direction de l'animateur. La situation est rejouée jusqu'à ce que la personne parvienne à accomplir une performance jugée compétente. L'efficacité de cet entraînement a été démontrée par de nombreuses études. Ce genre d'activités demande toutefois du temps et un lieu dévolu à cette pratique ainsi que des animateurs habitués. Par conséquent, s'attendre à ce que les compétences sociales s'améliorent par la seule présence à l'atelier est illusoire, puisque, dans les faits et dans les données recueillies, le constat est que, sans intervention spécifique du MSP et sans la mise en place d'activités ayant pour but de les améliorer, il y aura peu de changement.

Venir travailler comme tout le monde, faire partie de la société et rencontrer du monde dans le contexte de l'atelier devraient étendre le réseau social de la personne accueillie. Il ressort des entretiens menés avec Travis et avec Tristan que ce n'est pas le cas : les collègues de travail restent des relations de travail et ces relations ne dépassent pas ou très peu le cadre de l'atelier. Travis fréquente l'atelier depuis une dizaine d'années ; il se retrouve cependant seul les week-ends et Tristan souligne que les collègues ne sont pas des amis. Pour les deux TR, la frontière entre professionnel et privé est clairement limitée. Travis prétend ne pas souffrir de l'isolement qu'il vit ; cependant, comme l'ont démontré des études transversales⁴⁴, être isolé, même si c'est par choix, diminue l'espérance de vie. "Etant donné que l'être humain est l'être social par excellence⁴⁵", partager avec d'autres demeure un besoin et être isolé ne le permet pas. Le besoin d'appartenance est en partie comblé par la présence en atelier, si l'organisation du travail le favorise.

Pour les deux travailleurs interrogés, la présence à l'atelier n'étend donc pas le réseau social. Une fois l'activité à l'atelier terminée, Travis et Tristan qui souffrent d'isolement social se retrouvent seuls.

⁴³ FAVROD J. BARRELLET L., Efficacité de l'entraînement des habiletés sociales avec les personnes atteintes de schizophrénie. *Thérapie comportementale et cognitive* [en ligne] 1993 vol.3 no 3, p.87
Adresse URL: http://homepage.hispeed.ch/Jerome_Favrod/effehs.pdf (consulté le 22.09.2014)

⁴⁴ HOLT LUNSTAD Julianne et all., Plos Médecine Relations sociales et risque de mortalité: une méta-analyse [en ligne] Adresse URL:
<http://www.plosmedicine.org/article/info:doi/10.1371/journal.pmed.1000316> (consulté le 24.09.2014)

⁴⁵ KARLI Pierre, *Le besoin de l'autre une approche interdisciplinaire de la relation à l'autre* Paris: Ed. Odile Jacob, 2011, p.80

Le MSP est outillé pour agir sur l'isolement social de la personne

Le MSP a donc la responsabilité d'évaluer le degré d'isolement social des personnes accueillies. Ces compétences font partie du PEC: observer les personnes en difficulté, identifier les différentes problématiques des personnes et déterminer les potentiels d'amélioration de la personne en difficulté, tout ceci relève du quotidien du MSP dont l'action vise à développer les compétences et l'autonomie des usagers. Le MSP peut le réaliser en mettant en place une pédagogie adaptée aux difficultés rencontrées par les apprenants. Donc, en premier lieu, le MSP peut détecter la problématique chez la personne, puis, signaler celle-ci aux autres intervenants comme la psychologue, l'infirmière en psychiatrie et si nécessaire organiser un réseau.

De plus, il peut organiser des activités permettant d'améliorer les compétences sociales, s'il veut agir sur ces dernières, puisque, du fait de leurs problématiques, il est difficile pour les TR d'entrer en relation avec d'autres personnes en dehors de l'atelier et surtout de les poursuivre. Les outils tels que la CNV, les cercles de paroles et les entretiens améliorent dans une certaine mesure les compétences sociales des TR. La formation reçue me donne une boîte à outils performante ; selon le contexte de travail, il s'avère envisageable de mettre en place des activités socialisantes. Les ASTH donnent une certaine liberté de le réaliser. Il est de la responsabilité de chaque MSP d'avoir conscience de la problématique de l'isolement, entre autre, et d'agir sur celui-ci dans le cadre de son atelier. Il est possible de dégager du temps, lorsque le travail de production est en baisse.

3. Conclusion

3. 1. Limites du travail

Ce travail de recherche est le premier que je mène à bien ; la première limite tient donc à ma propre personne. Au départ, j'avais nourri de grandes ambitions et pensais révolutionner la prise en charge des personnes isolées ; je me suis aperçu peu à peu que la recherche me permettait surtout d'intégrer ce qui a été démontré et étudié aux cours : devenir plus méthodique et trouver les bonnes sources.

La seconde limite relève de mon panel qui se limite à deux travailleurs, à deux MSP, à la psychologue de la Fondation, à une assistante sociale et à une curatrice ; bien que ce soit tous des professionnels dans leur métier et exerçant pour la plupart depuis des années, tirer des conclusions généralisables sur les données recueillies s'avère difficile. Le vécu des travailleurs aurait mérité que je m'y attarde plus.

La troisième limite concerne la région géographique qui ne se confine au Valais romand. D'autres régions connaissent très certainement des pratiques valables et des solutions adaptées ; une ville comme Genève dispose par exemple de lieux d'accueil pour des activités en week-ends ou en soirées.

Lors du choix de mes concepts, je me suis fixé sur celui de la réhabilitation psychosociale. Bien que certaines idées se croisent avec la VRS, comme la valeur du travail, ce concept est plus adapté à une prise en charge éducative qu'une prise en charge MSP. J'ai donc pu récolter peu de données pertinentes avec ce concept.

3. 2. Pistes d'action

La psychologue de la Fondation a insisté sur l'importance de tenir en compte l'isolement de la personne accueillie ; lors de l'entretien mené, elle a fait la demande d'être avertie si je détectais qu'un travailleur souffrait d'isolement. A l'avenir, je rédigerai un courriel pour l'informer qu'un TR est isolé. Pendant des entretiens, il faut garder à l'esprit la problématique pour proposer rapidement, si le TR est intéressé, une aide comme le SSED que je présenterai plus loin. **Une évaluation** des compétences psychosociales pourrait faire partie d'un axe de travail pour la psychologue.

Les pauses de midi se font sans présence éducative ; il serait intéressant, comme l'a relevé Matthieu, d'observer ce qui s'y passe. Pour Iphigénie, sa présence lors des repas est importante. Il pourrait être proposé aux ASTH qu'un MSP partage le repas de midi en effectuant un tournus ; ceci permettrait de prévenir les conflits qui s'y déroulent parfois, mais surtout la présence d'un MSP pourrait "**articuler le lien**", comme l'explique Iphigénie.

La mise en place de cercles de paroles n'est de loin pas systématique dans tous les ateliers ; pourtant, les travailleurs apprécient ces moments d'échange. L'atelier dont je m'occupe a une production en dents de scie ; d'une semaine à l'autre, il est assez prévisible de savoir quels seront les moments où la charge de travail diminue fortement. Ces temps de baisse de production pourraient être valorisés par des activités permettant aux TR d'exprimer leurs ressentis et leurs émotions et de partager avec les autres TR.

Cunégonde m'a informé de la possibilité d'un **suivi socio-éducatif à domicile** (SSED) qui peut soutenir une personne isolée. "L'éducateur SSED rencontre le client SSED au maximum trois heures par semaine durant lesquelles est inclus un maximum de deux heures par mois pour l'administration. Il est l'un des professionnels en relation continue avec le client (rencontres hebdomadaires, lien, observations et évaluations régulières). Il peut être une personne relai lors de préoccupations du client SSED (santé, relationnelles, professionnelles) ou relatives à l'accompagnement mené⁴⁶".

Resserrer les liens entre travailleurs en **proposant des activités hors atelier** comme pour l'équipe des MSP qui se retrouvent une à deux fois par année dans des journées ludiques, repas, courses en montagne.

Promouvoir le covoiturage, les moments de discussions informelles lors des voyages en voiture pourraient permettre aux TR de mieux se connaître, se trouver des points communs, éventuellement s'organiser pour passer des moments ensemble lors des week-ends.

⁴⁶ <http://www.fondation-domus.ch/prestations/un-suivi-a-domicile> (consulté le 24.09.2014)

3. 3. Conclusion personnelle

Le sujet de cette recherche touche une problématique débordant largement sur la sphère privée, même si Michel affirme avec raison qu'il n'est pas mentionné dans le cahier de charges du MSP de se préoccuper de ce que font les TR en dehors de l'atelier. Je pense cependant que mettre une limite infranchissable entre vie privée et vie professionnelle, dans le cas des TR, ne s'avère pas adéquat. Pour les personnes souffrant d'isolement social, le MSP est la seule personne qui se soucie réellement. Je peux agir de manière directe seulement lors de la présence de la personne en lui transmettant des savoir-faire, comme la CNV, ou des savoir-être en étant un modèle pour elle. Mon rôle se limite souvent à informer d'autres intervenants comme la psychologue et, en cas d'absence, sans nouvelle de la part du TR, le curateur. Celui-ci dispose d'un pouvoir bien plus étendu que celui qui m'est accordé. Le curateur peut aller frapper à la porte du TR ou avertir la police en cas de non-réponse, selon Cunégonde, ce qui n'est évidemment pas le rôle du MSP. Par contre, alarmer les personnes pouvant intervenir, relève de la compétence du MSP.

Ce travail de recherche m'a permis de me rendre compte de la complexité d'une problématique telle que l'isolement social. La séparation culturelle entre la vie privée et la vie professionnelle reste assez marquée, tant chez Michel que chez Tristan, qui distinguent très clairement les deux contextes. Le MSP a peu d'emprise sur ce qui se passe en dehors de l'atelier ; il peut faire des propositions d'activités qui peuvent mettre les TR en lien avec d'autres personnes. Il peut faire connaître aux TR des associations telles que l'AVEP⁴⁷ ou l'ASA⁴⁸ et proposer de participer à des groupes de paroles organisés par les Institutions psychiatriques valaisannes, tout ceci dans l'optique d'améliorer les compétences sociales. L'atelier protégé donne effectivement un cadre de travail pour les personnes en situation de handicap ; la VRS est mise en œuvre de manière cohérente ; le MSP représente pour le TR le patron, ce qui ne m'empêche pas d'être un confident et/ou une personne ressource pour lui.

Le sujet de ce mémoire a permis de faire prendre conscience à mes collègues de travail de l'importance de tenir en compte le degré d'isolement des personnes, comme pour Matthieu qui fait maintenant la demande claire aux personnes qu'il reçoit dans son atelier.

⁴⁷ Association valaisanne d'entraide psychiatrique [en ligne] Adresse URL : <http://www.avep-vs.ch/page1.php> (consulté le 26.09.2014)

⁴⁸ Association valaisanne d'aide aux personnes handicapées mentales [en ligne] Adresse URL : <http://www.asavalais.ch/> (consulté le 26.09.2014)

4. Bibliographie

- ALLAIS Juliette GOUTMAN Didier *Trouver sa place au travail* Paris : Ed. Eyrolles, 2012
- BLOOM Howard *Le principe de Lucifer : une expédition scientifique dans les forces de l'histoire* Paris : Le Jardin des livres, 2001-2004
- GAZARETH Pascale, MODETTA Caterina *Intégration et réseaux sociaux-Déterminant de l'isolement social en Suisse* Neuchâtel : Office Fédéral de la Statistique, 2006
- KARLI Pierre *Le besoin de l'autre une approche interdisciplinaire de la relation à l'autre* Paris: Ed. Odile Jacob, 2011
- RIME Bernard *Le partage social des émotions* Paris: Ed. PUF, 2005
- ROSENBERG Marshall B. *Les mots sont des fenêtres* Ed. Jouvence, 1999
- TOURNEBISE Thierry *L'art d'être communicant* Ed. Dangles, 2008
- VATIN François *Le travail et ses valeurs* Paris : Ed. Albin Michel, 2008
- WOLFENBERGER Wolf; trad. et adaptation française: Alain Dupont ... [et al.] *La valorisation des rôles sociaux : introduction à un concept de référence pour l'organisation des services* Genève : Ed. des Deux continents, 1997

Sitographie

- Association valaisanne d'entraide psychiatrique [en ligne] Adresse URL: <http://www.avep-vs.ch/page1.php>
- Association valaisanne d'aide aux personnes handicapées mentales [en ligne] Adresse URL : <http://www.asavalais.ch/>
- CARRE Philippe, *Bandura : une psychologie pour le XXI^e siècle ?* , Savoirs 5/ 2004 (Hors série), p. 28 [en ligne] Adresse URL : www.cairn.info/revue-savoirs-2004-5-page-9.htm.
- Clinique Mayo *la gestion du stress et le soutien social* [en ligne] Adresse URL: <http://www.mayoclinic.com/health/social-support/sr00033>
- Département de la sécurité, des affaires sociales et de l'intégration, service de l'action sociale Canton du Valais *Politique Valaisanne en faveur des personnes en situation de handicap* [en ligne] Adresse URL: http://www.sodk.ch/fileadmin/user_upload/Fachbereiche/Behindertenpolitik/NFA_Plattform/V_S_Plan_Strategique_LIPPI_v8_def_fevrier_fr.pdf
- DELEU Guy M. *Les grands principes de la Réhabilitation Psychosociale* [en ligne] Adresse URL: http://www.club-association.ch/rehab/article_16.htm

DUPREZ Matthieu, *Réhabilitation psychosociale et psychothérapie institutionnelle*, L'information psychiatrique 10/ 2008 (Volume 84), p. 907-912 [en ligne] Adresse URL : www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-10-page-907.htm.

DUTRENIT Jean-Marc Les cahier de l'actif N° 288 p.180 *Evaluation en travail social* [en ligne] Adresse URL: <http://www.cocof.be/index.php/evaluation/13-evaluation-de-la-competence-sociale-de-lusagerchainon-manquant-entre-marginalite-et-integration/file>

Ecole Supérieure pour Maîtres-ses Socioprofessionnels-les SPAS Plate-forme suisse des formations dans le domaine social *Plan d'étude cadre MSP* [en ligne] Adresse URL: http://www.spas-edu.ch/files/PEC_MSP_v11_francais%20.pdf

FAVROD J. BARRELLET L. Efficacité de l'entraînement des habiletés sociales avec les personnes atteintes de schizophrénie *Thérapie comportementale et cognitive* [en ligne] 1993 vol.3 no 3 p.84-94 Adresse URL: http://homepage.hispeed.ch/Jerome_Favrod/effehs.pdf

Fondation DOMUS *le suivi socioéducatif à domicile* [en ligne] Adresse URL: <http://www.fondation-domus.ch/prestations/un-suivi-a-domicile>

HOLT LUNSTAD Julianne et all PLOS Médecine *Relations sociales et risque de mortalité: une méta-analyse* [en ligne] Adresse URL: <http://www.plosmedicine.org/article/info:doi/10.1371/journal.pmed.1000316>

Institut de développement humain *Le cercle de parole* PRODAS [en ligne] Adresse URL : <http://www.developpement-humain.com/articles/pour-educateurs/le-cercle-de-paroles-prodas-en-bref.html>

Institutions psychiatrique du Valais romand *groupe thérapeutique affirmation de soi* [en ligne] Adresse URL: http://www.hopitalduvalais.ch/fileadmin/files/disciplines/psychiatrie/fr/Affirmation_de_soi.pdf
Gestion des émotions

Institution Psychiatrique du Valais Romand *groupe thérapeutique gestion des émotions* [en ligne] Adresse URL: http://www.hopitalduvalais.ch/fileadmin/files/disciplines/psychiatrie/fr/Gestion_des_emotions.pdf

Santé Log La communauté des professionnels de santé *L'isolement social* [en ligne] Adresse URL: http://www.santelog.com/news/gerontologie/l-isolement-social-accroit-de-26-le-risque-de-deces-des-personnes-agees_10136_lirelasuite.htm#lirelasuite

Service de l'information spécialisée et de formation *concept de santé mentale en Valais* [en ligne] Adresse URL: <http://www.sifor.org/site/fr/concept-de-sante-mentale-en-valais-2007-2012>

Social-info Dictionnaire suisse de politique sociale [en ligne] Adresse URL: <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=450>

Fondation des maladies mentales le modèle biopsychosocial [en ligne] <http://ip-64-15-136-201.static.privatedns.com/fr/p/aider-une-personne/les-maladies-mentales/description/les-causes/modele-bio-psycho-social>

FORTIN Jacques *santé publique et développement des compétences psychosociales à l'école* [en ligne] Adresse URL: <http://www.ecolechangerdecap.net/spip.php?article92>

La Toupie Dictionnaire de politique [en ligne] Adresse URL: <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Taylorisme.htm>

OMS *Programme de santé mentale* Genève 1997 [en ligne] Adresse URL: http://whqlibdoc.who.int/hq/1994/who_mnh_psf_93.7a_rev.2.pdf

PACHOUD B. *La lettre du psychiatre handicap psychique et réinsertion professionnelle* [en ligne] 2009 volume 5 N° 6. Adresse URL: http://www.shc.univ-paris-diderot.fr/IMG/pdf/bp_09_handicap-_reinsertion_lettre_du_psy_.pdf

RADECKI Monika Works Tips & Trends *Les compétences sociales* [en ligne] Adresse URL: http://upload.weka.ch/work_1_radecki8.pdf

Revue AGILE *handicap et politique* Edition 1/13 février 2013 [en ligne] Adresse URL: www.fondation-ipt.ch/documents/showFile.asp?ID=2735

RIBEIRO Carla *Le Lien entre l'Organisation du Travail et le Stress des Travailleurs* mémoire en Economie et Management de la Santé 2005 [en ligne] Adresse URL : <http://www.chuv.ch/bdfm/cdsp/MemoireRibeiro.pdf>

ROYER Dominique, « *Qu'en est-il de la « valeur travail » dans notre société contemporaine ?* », *Empan* 2/ 2002 (n°46), pp. 18-25
URL : www.cairn.info/revue-empan-2002-2-page-18.htm.

TONNIES Ferdinand *GEMEINSCHAFT UND GESELLSCHAFT*. Paris: Les Presses universitaires de France, 1977, 286 pages. Collection: Les classiques des sciences humaines. [en ligne] adresse URL: http://classiques.uqac.ca/classiques/tonnies_ferdinand/communaute_societe/communaute_soc_intro.html#Anchor-43742

VEZINA Michel et al., « *L'impact de l'organisation du travail sur l'isolement social* », *Travailler* 1/ 2001 (n° 5), p. 101-117 [en ligne] URL : www.cairn.info/revue-travailler-2001-1-page-101.htm.

Cours ES suivis

BERRA Elvire, « Psychopathologie », 2012

CARRON Gabriel, « Observation », 2011

CARRON Gabriel, « La valorisation des rôles sociaux », 2013

FOURNIER Didier, « Les entretiens professionnels » ;

FOURNIER Didier, « Les réseaux », 2014

LEMIEUX Denis, « Développement affectif et social », 2011

RIAND Jean-Yves, « Méthodologie du travail de mémoire », 2012

VOLLUZ Régis, « Sociologie du travail », 2012

VOLLUZ Régis, « Atelier lecture écriture », 2011

ANNEXES

A : Cercle de réaction image/compétences

B : Guide d'entretien « travailleur isolé »

C : Guide d'entretien « travailleur social »

D : Extrait de la grille de dépouillement

Annexe A Cercle de réaction image/compétences

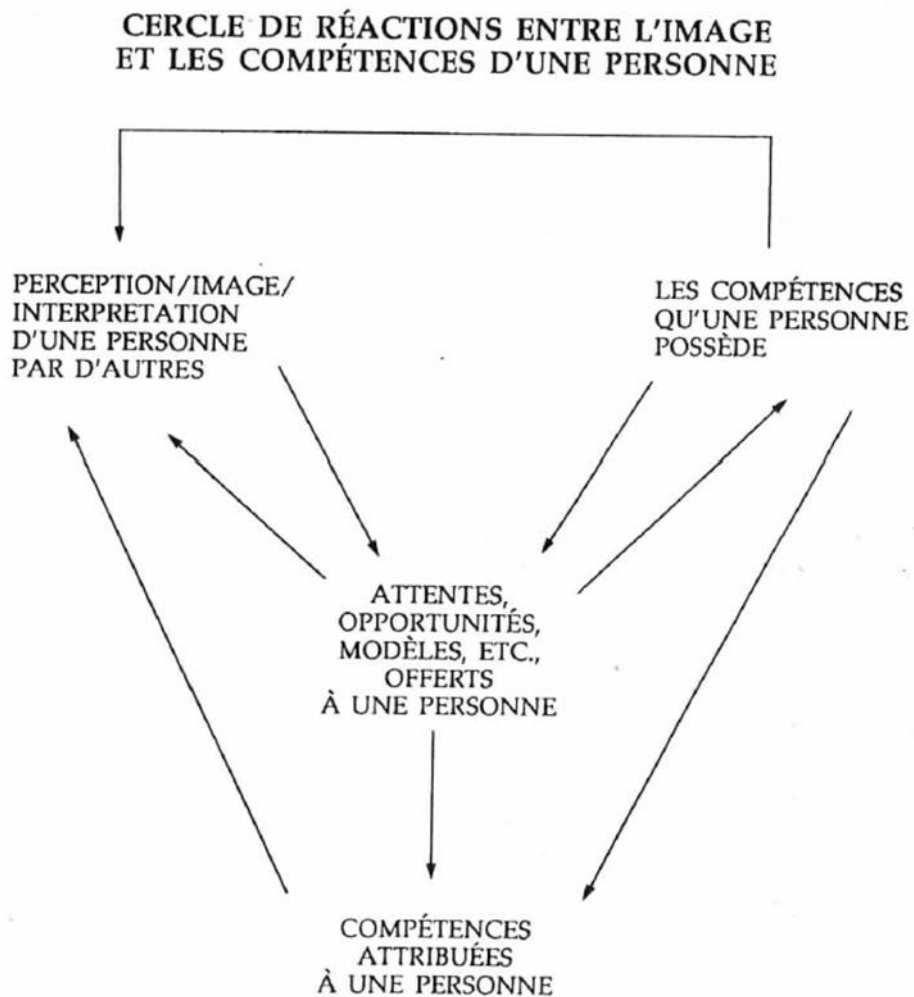


Image tirée de WOLFENSBERGER Wolf; trad. et adaptation française: Alain Dupont [et al.] *La valorisation des rôles sociaux : introduction à un concept de référence pour l'organisation des services* Genève : Ed. des Deux continents, 1997, p.57

Annexe B guide d'entretien "travailleur isolé"

Entretien travailleur

Décrire la situation des personnes souffrant d'isolement social.

- Différences avant/après être à l'atelier
- Ressenti, solitude, vécu en dehors de l'atelier, dans l'atelier
- Action du MSP utile, que fait-il? Entretien, réseau, cercles de parole, CNV, ressenti?
- Qu'apporte le travail, l'activité, ressenti
- Travail de réseau?
- Engagement intervenant, comment?
- Priorité social par rapport médical, comment?
- Travail, sa valeur, comment transmis par le MSP?
- Quelles attentes?

Annexe C Guide d'entretien "travailleurs sociaux"

- Création du lien

- Isolement social, problème?

Réhabilitation psychosociale

- compétences sociales
- engagement intervenant
- change. environnement
- Intervenir précocement
- déprofessionnalisation relation d'aide
- Priorité au social par rapport au médical

Les entretiens professionnels

- Demande systématique de l'étendue du réseau social?
- Que faites-vous de cette information? Transmission, annotation journal de bord, PAP?

La VRS

- Développement des compétences
- Amélioration image

La communication non violente:

- Connaissance de cet outil?
- Aide à objectiver les situations?
- Aide à l'expression des sentiments?
- Aide à l'expression des besoins?

Les cercles de paroles

- En faites-vous?
- Quelles thème abordés?
- Résultat avec les travailleurs?
- Compétences sociales améliorées?

L'accueil en atelier (présence, repas en commun...)

- Impact sur l'isolement?

- Les travailleurs en parlent-ils?

Le travail

- Travail en groupe?
- Travail à deux?
- Laisser parler les travailleurs entre eux?
- Valeur du travail

Le travail de réseau formel

- Isolement, sujet abordé?
- Quelles propositions?
- Invitation du réseau si isolement détecté?

Le travail de réseau informel

- Famille, amis invité si isolement?
- Comment en parler?

Questions:

- Le MSP dispose-t-il de ces outils?
- Les utilise-t-il?
- Sont-ils efficaces?
- Quelles sont vos attentes

Annexe D extrait de la grille de dépouillement

	MSP 1 Michel	AS Anne-Sophie	curateur Cunégonde	travailleur isolé 1 Travis	psychologue de la Fondation Prudence	infirmière en psychiatrie Iphigénie
	dans les critères, je suis isolé, pas un problème pour moi	expérience en lien avec MSP, AS maintenant				déjà travaillé avec MSP
isolement social, problème?	Oui Pas dans notre cahier de charge, 3 personnes dans l'atelier sont isolées, d'une manière générale, vivent bien la solitude, habitude de vie...	critères de l'OFS pas connu, mais pense que c'est important me base sur un critère de souffrance, essayer de le faire baisser et d'augmenter le bien-être. Attentif non-verbal, émotions exprimées	beaucoup de personnes seules et isolées, visite toute les 6 semaines, association "Proxi" c'est payant, mais bénéfique, promenade, lecture, accompagnement proposé	critère de l'OFS pas connu, non, il dit aimer vivre seul. Il lui manque la compagnie d'une femme	critère de l'OFS pas connu. Notre population est à risque, doit être attentif à ça	critère de l'OFS pas connu
Création du lien avec la personne	23' "passer du temps gratos, juste être là, un petit peu chaque jour" mélange de plein de choses passer du temps, parler un peu chaque jour, s'intéresser, "observer la personne, comment elle est habillée..." Rester discret sur ce qui est dit en entretien	J'écoute ce qu'ils disent, je vais reformuler, clarifier s'il y a des choses que je n'ai pas bien comprises, je vais m'intéresser à ce qui fait son quotidien. Et puis ça, ça aide déjà pas mal, comprendre comment elle vit les choses.	des entretiens réguliers avec la personne isolée toutes les deux semaines, faire venir la personne au bureau pour recevoir son argent. Parler une demi-heure, régulièrement avant problème, évite grosse alcoolisation. " Fait du bien de dire sa solitude.		Etre à l'écoute , demande du temps pour gagner la confiance, respectueux, favoriser l'autodétermination, être fiable dans ce qu'on dit. Preuve du lien de confiance établi, le MSP est invité a des fêtes comme une personne ressource. Demande du temps et de la confiance, respectueux, à l'écoute, être fiable, de parole. Les travailleurs parlent de nous en bien.	12m 41' entretiens régulier, suivre le rythme, prend du temps, rapide pour certain, pour d'autres plusieurs mois. Premier contact, ressenti, accueil "mettre le paquet".

<p>Les cercles de paroles</p> <ul style="list-style-type: none"> • En faites-vous? 	<p>jamais, attente que le problème survienne, pas le temps avec la production.</p>		<p>Pas facile de l'intégrer dans un milieu professionnel, d'autres structures pour le faire, plutôt proposer de le faire ailleurs. Je préfère la communication non violente.</p>	<p>« Je pense que ça me ferait du bien de pouvoir parler de ce que je ressens avec les autres »</p>	<p>demande d'être bien gérés, temps de parole, pas de débordement.</p>	<p>oui, plusieurs groupes de parole sont organisés dans la semaine, orienté sur ce qui se passe à l'hôpital de jour et comment ils peuvent transférer ce qu'ils apprennent ici à l'extérieur</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Quelles thème abordés? 	<p>pas de thème</p>	<p>« Quand je suis pas bien, qu'est ce que je fais? »</p>				
<ul style="list-style-type: none"> • Résultat avec les travailleurs? 	<p>rien</p>	<p>Amélioration compétences sociale, comment entrer en relation avec l'autre.</p>			<p>Améliore les compétences sociales clairement, plus facile à deux, feed back du groupe intéressant, les personnes doivent être prêtes, avec règles précises.</p>	<p>Difficile de transférer ce qui est fait dans les groupes de parole. Difficile de parler en JE.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Compétences sociales améliorées? 	<p>Ne sait pas</p>	<p>Force du cercle: les pairs. « Oui, mais attention de ne pas rester dedans, voire les intérêts des gens et les coacher pour les aider à mettre en place. »</p>			<p>« oui, outil intéressant, facilement transférable en dehors de l'atelier, pour certains, utiles et transférable à l'extérieur. » Compétences sociales, améliorées feed back du groupe intéressant, prendre le temps d'écouter les autres règles affichées bonne idée.</p>	<p>« C'est le but » Demande beaucoup de temps et nécessite de refaire le programme entier, peu prendre des années.</p>