

L'intégration en emploi : deux modèles, deux expertises

Jean-François Parent, directeur, et **Martin Lemieux**, coordonnateur à l'accueil et à l'évaluation, tous deux de L'Envol srt, en Outaouais

MISSION

L'Envol S.R.T. est un organisme communautaire qui favorise l'accès et le maintien au travail pour des adultes ayant un problème persistant de santé mentale afin qu'ils développent une plus grande autonomie.

BUT GÉNÉRAL

Appuyer les personnes dans leurs démarches à se trouver ou à se créer un emploi valorisant et à le maintenir.

APPROCHE

L'Envol S.R.T. privilégie l'approche globale et individualisée. L'organisme croit qu'il faut développer un lien de confiance avec la personne qui demande des services et accomplir avec elle, dans la communauté, des actions visant : à mieux intégrer ses expériences de vie, à développer de nouvelles habiletés (résolution de problèmes, affirmation de soi, gestion du temps, etc.), à lui permettre une plus grande accessibilité aux services et à mieux s'intégrer au sein de la collectivité. Pour ce faire, l'organisme travaille en partenariat avec les autres organisations de la communauté.

MODE D'INTERVENTION

S'inspirant des modèles américains de soutien en emploi, le mode d'intervention privilégié par l'organisme est l'intégration des personnes dans des milieux de travail existants. À cette fin, L'Envol S.R.T. utilise un plan individualisé de services, un engagement variant en intensité et en durée, un accès continu aux services et le développement de services indépendants l'un de l'autre permettant une réponse adaptée aux besoins spécifiques de chacun.

PROFIL DE LA CLIENTÈLE

L'Envol S.R.T. dessert les personnes éloignées du marché du travail suite à un problème de santé mentale. Pour bénéficier des services, la personne doit rencontrer tous les critères d'admission suivants: (a) Être âgée d'au moins 18 ans, (b) Être résidente de l'Outaouais (région administrative 07), (c) Avoir un problème persistant de santé mentale (la personne doit démontrer une incapacité au niveau des compétences sociales ou avoir un suivi régulier par un intervenant d'un organisme reconnu en santé mentale ou avoir un diagnostic reconnu), (d) Être disposée à recevoir de l'aide pour atteindre son objectif de retour au travail, (e) Ne pas avoir d'expérience de travail ou ne pas avoir occupé d'emploi au cours des deux dernières années ou avoir été incapable de maintenir un emploi.

La personne doit aussi répondre aux conditions minimales suivantes: (a) Se percevoir comme étant capable de travailler et posséder les habiletés requises : capacité d'accomplir une tâche, respect d'un horaire, acceptation de l'autorité, capacité de base d'établir des relations interpersonnelles, conscience du statut socio-économique lié au travail ; (b) Avoir atteint une

capacité fonctionnelle au niveau du déplacement, de l'hygiène personnelle et de la gestion des symptômes, à moins que des mesures palliatives ne soient en place et (c) Avoir un intervenant social qui demeure actif dans le dossier.

DESCRIPTION DES SERVICES OFFERTS

L'Envol S.R.T. offre des services spécialisés et individualisés d'insertion socioprofessionnelle. Chaque personne reçue détermine avec son agent d'intégration un objectif précis ainsi que le rythme des activités. Il ne faut donc pas voir les services de L'Envol S.R.T. comme des services gradués mais bien des services autonomes. Les services présentés ici le sont dans un ordre logique. Cependant, la personne peut accéder à n'importe lequel de ces services sans avoir nécessairement eu besoin du précédent. Seuls les services d'accueil et d'évaluation sont obligatoires. Tous les services sont offerts par des rencontres individuelles avec un agent d'intégration sauf en ce qui a trait aux ateliers qui sont offerts à 3 ou 4 personnes à la fois.

Services d'accueil

Objectif : Informer les personnes sur les procédures d'admission et les services offerts

Activités : Prise de contact téléphonique, vérification de la conformité aux critères d'admission, séance d'information expliquant les services de L'Envol S.R.T et évaluation sommaire.

Services d'évaluation globale du fonctionnement et des besoins

Objectif : Permettre de vérifier l'engagement et les besoins des personnes

Activités : Rencontres individuelles pour vérifier les aspects suivants:(a) fonctionnement quotidien, (b) stabilité des symptômes, (c) soutien thérapeutique, (d) soutien social, (e) conditions de vie, (f) profil socioprofessionnel et (g) engagement de la personne; 2 ateliers présentant les enjeux liés au retour au travail; déterminer un objectif général d'intervention; fiche de renseignements; référence à des services extérieurs; inscription aux CLE.

Services de choix professionnel

Objectif : Permettre à la personne de mieux cerner ses capacités et ses intérêts

Activités : Rencontres individuelles, inventaire des intérêts et habiletés, augmenter le répertoire de métiers connus de la personne, conscientiser aux qualifications requises pour les différents métiers, identifier certaines caractéristiques des milieux où s'exercent différents métiers, visites de milieux, référence extérieure pour services d'orientation, analyse des résultats obtenus en orientation, évaluation des capacités fonctionnelles et professionnelles par le biais d'un INSO ou activité de bénévolat d'une durée de trois mois.

Services de recherche d'emploi

Objectif : Outiller et soutenir la personne qui doit effectuer sa recherche d'emploi

Activités : Détermination du type d'emploi recherché, détermination du type de milieu recherché, faire le bilan des compétences, proposer des pistes d'emploi, rédaction et mise à jour des CV, préparation des lettres de présentation, préparation à

l'entrevue d'embauche, initiation à la recherche d'emploi sur soutien informatique, soutien technique à la recherche d'emploi (prise d'appel, télécopie, courriel), encadrement de la recherche active d'emploi, 6 Ateliers sur thèmes spécifiques traitant des outils de recherche d'emploi et du problème de santé mentale.

Services de recherche d'emploi assistée (Contrat d'intégration au travail)

Objectif : Permettre à des personnes qui peuvent être productives mais ne sont pas compétitives d'accéder à l'emploi

Activités : Mise en place d'un plan d'action, maintien de l'objectif indiqué au plan d'action, recherche d'un employeur, suivi auprès de l'agent d'assistance emploi, présentation du programme CIT, sensibilisation de l'employeur et du superviseur, préparation du contrat et des rapports, préparation des candidatures au PDEIPH, préparation de candidatures pour programme d'équité en emploi, déplacements de l'agent d'intégration dans le milieu.

Services d'intégration en emploi

Objectif : Mettre en place les mesures nécessaires pour faciliter l'intégration de la personne dans son nouveau milieu

Activités : Mise en place d'un plan d'action, maintien de l'objectif indiqué au plan d'action, accompagnement lors de l'arrivée dans un nouveau milieu, faciliter l'accès aux différents programmes d'aide, suivi auprès de l'agent d'assistance emploi, suggestions d'accommodements dans le milieu de travail, évaluation du fonctionnement dans le milieu de travail, enseignement d'habiletés sociales et de résolution de problèmes, vérification des perceptions, gestion de stress et autres symptômes, liaison avec l'équipe de suivi psychosocial, liaison avec l'employeur et superviseur, sensibilisation du milieu de travail, soulignement des nouveaux acquis de la personne, retour sur l'objectif poursuivi.

Services d'intégration aux études

Objectif : Mettre en place les mesures nécessaires pour faciliter l'intégration de la personne dans son nouveau milieu

Activités : Mise en place d'un plan d'action, maintien de l'objectif indiqué au plan d'action, accompagnement lors de l'arrivée dans un nouveau milieu, accès aux différents programmes d'aide, suivi auprès de l'agent d'assistance emploi, suggestions d'accommodement dans le milieu, enseignement d'habiletés sociales et de résolution de problèmes, vérification des perceptions, gestion de stress et autres symptômes, liaison avec l'équipe de suivi psychosocial, liaison avec le milieu de formation, soulignement des nouveaux acquis de la personne, retour sur l'objectif poursuivi.

Services de maintien en emploi

Objectif : Permettre à la personne de demeurer dans son milieu de travail lors des périodes plus difficiles

Activités: Évaluations dans le milieu de travail, information sur les normes du travail et autres conditions, médiation employeur-employé, interventions ponctuelles pour dénouer les crises, enseignement d'habiletés sociales et de résolution de

problèmes, vérification des perceptions, gestion de stress et autres symptômes, liaison avec l'équipe de suivi psychosocial, groupe de soutien.

Services de maintien aux études

Objectif : Permettre à la personne de demeurer dans son milieu de travail lors des périodes plus difficiles

Activités : Médiation avec les formateurs au besoin, identification des accommodements nécessaires dans le milieu, aide à la planification des tâches, aide à la gestion d'anxiété, interventions ponctuelles pour dénouer les crise

CARACTÉRISTIQUES DISTINCTIVES DES SERVICES DE L'ENVOI S.R.T.

S'il est réaliste de penser que l'insertion et le maintien en emploi est un objectif réalisable pour la personne ayant un problème de santé mentale, il faut accepter les paramètres suivants: (a) le retour au travail n'est pas synonyme d'autonomie financière complète; (b) l'évaluation des capacités de la personne peut prendre jusqu'à un an et doit être effectuée, le plus souvent, dans des milieux de travail, (c) la stabilité de la personne ne peut jamais être considérée comme un fait acquis et nécessitera des interventions d'intensité et de durée variable, (d) le processus de retour au travail n'est pas nécessairement continu et doit permettre à la personne en difficulté de prendre un temps d'arrêt lorsque nécessaire.

(a) Autonomie financière

L'intégration en emploi des personnes accueillies à l'Envol S.R.T. ne permettra pas à toutes d'atteindre l'autonomie financière. Peu peuvent viser, au départ, un emploi à plein temps. Certaines n'y parviendront peut-être jamais. Il faut donc voir le travail comme l'accomplissement d'un rôle social, un outil de valorisation et de contribution sociale.

(b) Évaluation

Le milieu de travail est le meilleur endroit pour prendre la pleine mesure des capacités des personnes. En ce sens l'évaluation est un processus continu auquel les agents d'intégration invitent autant les employeurs que les personnes intégrées dans un milieu de travail. Cette forme d'évaluation est offerte à l'intérieur des services d'intégration et des services de maintien.

Cependant d'autres formes d'évaluation doivent se faire dès l'arrivée des personnes dans l'organisme. La première est une évaluation sommaire visant à vérifier si les personnes répondent aux critères d'admission et remplissent bien les conditions minimales requises. Cette première évaluation se fait à l'intérieur des services d'accueil. Les personnes doivent aussi participer à une séance d'information.

La seconde forme d'évaluation est l'évaluation globale du fonctionnement et des besoins des personnes. C'est aussi à ce moment que l'on vérifie si elles sont disposées à entreprendre des démarches d'intégration en emploi. Cette évaluation beaucoup plus large, s'inscrit dans les services d'évaluation de l'Envol S.R.T. et vérifie les aspects suivants: fonctionnement quotidien, stabilité des symptômes, soutien thérapeutique, soutien social, conditions de vie, expériences socioprofessionnelles et engagement de la personne. Cette évaluation globale prend au minimum 3 heures. Dans la même période, les personnes participent à 2 ateliers de 90 minutes portant sur les enjeux d'un retour au travail et les attentes des employeurs. Le rythme des activités lors de cette période d'évaluation permet aux personnes de mieux mesurer l'exigence des démarches à entreprendre. Cette procédure d'évaluation a été mise en place par l'organisme suite à une augmentation importante des demandes d'aide et du délai d'attente. Elle permet une prise de conscience des personnes. Plus de 87 % des personnes dont l'évaluation des besoins est complétée poursuivent immédiatement leurs démarches avec l'Envol. Pour les autres, les agents d'intégration peuvent leur indiquer, ainsi qu'à leurs intervenants sociaux, des pistes d'actions qui leur permettront

de se rapprocher du marché du travail. Certaines de ces personnes reviennent après avoir travaillé les aspects mentionnés par les agents d'intégration.

La troisième forme d'évaluation qui existe au sein de l'organisme est l'évaluation du milieu recherché. Pour les personnes dont l'identité professionnelle est peu définie, cette évaluation se fera à l'intérieur des services de choix professionnel alors que pour les autres elle se fera à l'intérieur des services de recherche d'emploi. Cette évaluation permet de commencer à cerner certaines mesures d'accommodement.

(c) Intervention de durée et d'intensité variées (incluant le soutien post-participation)

La durée du soutien offert aux personnes est primordiale. L'importance d'offrir un soutien continu aux personnes ayant un problème de santé mentale qui aspirent à intégrer le marché du travail est documentée dans les écrits scientifiques. Une étude menée par Brouillette, Mercier et Haché (2003), avance que pour favoriser le maintien d'un emploi il faut préconiser une approche où les soutiens seront variés et offerts sur une période continue. Le guide *Au travail* produit par l'Association canadienne de la santé mentale (2000), indique également que le soutien en milieu de travail est l'un des meilleurs facteurs de conservation d'un emploi et qu'il ne faut pas retirer l'aide aux personnes atteintes d'un trouble mental parce qu'elles ont trouvé un emploi. L'Association affirme qu'il est rassurant pour les personnes de savoir qu'elles ne perdront pas leur soutien.

L'importance d'un soutien continu s'explique par le fait que l'état de santé mentale d'une personne ne peut jamais être considéré comme acquis et cela est d'autant plus vrai pour les personnes qui ont déjà démontré une certaine vulnérabilité. Ceci a un effet direct sur le cheminement socioprofessionnel des personnes ayant ou ayant eu un problème de santé mentale qui ne peut être vu comme linéaire et circonscrit dans un temps limité. En effet les personnes peuvent devoir à tout moment ralentir ou arrêter leurs démarches parce qu'elles ne se sentent pas bien et doivent consacrer leurs énergies à rechercher un nouvel équilibre mental. Cette spécificité exige que l'aide offerte aux personnes se prolonge sur une longue période et que cette aide continue à être offerte lorsque les personnes sont en emploi.

De plus, Mc Crorey et al (1980) mentionnent qu'une crise peut être amenée par le fait qu'une personne a suffisamment progressé pour ressentir des changements en elle-même car elle se sent alors à la fois fière de ce qu'elle a accompli mais attristée par ce qu'elle va perdre. Ils appliquent cette théorie aux personnes qui se perçoivent comme malade et évitent de prendre des risques ou d'assumer leur autonomie. La crise se déclenche alors au moment où elles ressentent l'imminence de changements profonds. Pour plusieurs des personnes reçues à l'Envol, l'intégration en emploi pendant une période prolongée est un changement profond de statut social.

L'Envol S.R.T. ne prédétermine pas la durée de son intervention auprès des personnes. Les agents d'intégration et les personnes mettent en place des plans d'action de 3 à 6 mois. Après cette période, l'atteinte de l'objectif est évaluée et un nouveau plan est mis en place. L'aide provenant des agents d'intégration demeure disponible à la personne tant que cette dernière le juge nécessaire. Cependant, l'intensité (temps accordé) variera selon les activités, les besoins et les ressources de l'organisme.

Le maintien en emploi ou en formation est un aspect important du travail effectué par L'Envol S.R.T. Beaucoup d'énergie y est consacrée. Les personnes peuvent avoir besoin d'aide lors de leurs arrivées dans un nouveau milieu, bien sûr, mais aussi plusieurs mois plus tard, lorsqu'elles changeront de superviseurs ou lorsque vient le temps des évaluations, etc. Dans ces circonstances, les personnes ayant un problème de santé mentale qui n'ont pas de soutien pourront se sentir dépassées et abandonner leurs activités. La continuité de l'engagement de l'organisme auprès des personnes est alors cruciale et peut permettre d'éviter ce qui sera perçu par les personnes comme un échec. Parmi les personnes recevant activement des services de maintien en emploi à l'Envol, certaines les reçoivent depuis plus de deux ans alors que le temps moyen est de 10 mois. Ce qu'il faut noter c'est que ces personnes sont demeurées de façon continue dans un même milieu d'études ou d'emploi.

(d) Temps d'arrêt demandé par les personnes

Tel que mentionné précédemment, des temps d'arrêt peuvent être demandés par les personnes qui ont besoin de retrouver leur équilibre mental avant de poursuivre leurs démarches. Certaines auront des besoins de traitement plus importants. La durée des arrêts peut donc grandement varier. Les contacts entre les personnes et l'Envol S.R.T. ne sont pas nécessairement entièrement coupés lors de ces arrêts mais ils relèvent plus de l'information que de l'intervention.

(e) Accompagnement et déplacements des agents d'intégration

Les agents d'intégration sont souvent appelés à se déplacer sur le territoire desservi. Ils accompagnent les personnes aux centres locaux d'emploi, lors des entrevues chez des employeurs ciblés ou dans les milieux de formation ou d'emploi de la personne. Ils sont aussi appelés à se déplacer pour la recherche d'emploi assistée. Ces déplacements sont essentiels car ils permettent de voir les personnes en action dans la communauté. Cependant, ils occasionnent des coûts supplémentaires à l'organisme tant au niveau financier qu'au niveau du temps d'intervention.

RÉFÉRENCES

Bond, G. (1987). Supported work as a modification of the transitional employment model for psychiatric disabilities. Psychosocial Rehabilitation Journal, vol 11, 55-75.

Brouillette, C., Hachey, R. et Mercier, C. (2003) Les soutiens associés au maintien en emploi : perceptions des personnes aux prises avec un trouble mental grave. Santé mentale au Québec, vol 28, 169-192.

Danley, K & Mellen, V. (1987). Training and personnel issues for supported employment programs which serves persons who are severely mentally ill, Psychosocial Rehabilitation Journal, vol 11, 87-102.

Fabian, E. & Wiedefeld, M . (1989) . Supported employment for severely psychiatrically disabled persons. A descriptive study. Psychosocial Rehabilitation Journal, 13, 53-60.

Mc Crorey & al (1980). The rehabilitation crisis : the impact of growth, Journal of Applied Rehabilitation Counselling, 11, 136-#39.

Steinberg, W. (2000). Au travail! Un guide de ressources pour favoriser la participation des usagers au marché du travail. L'Association canadienne pour la santé mentale.

Tessier, L. & Clément , M. (1992). La réadaptation psychosociale en psychiatrie. Montréal: Gaëtan Morin Éditeur.