

Ecole Supérieure
Domaine Social Valais

MÉMOIRE POUR L'OBTENTION DU DIPLÔME ES
DE MAÎTRE-ESSE SOCIOPROFESSIONNELLE

LES PRESTATIONS D'ALTO ESPACE SANTÉ APPORTENT-ELLES
DES BÉNÉFICES PROFESSIONNELS ET PERSONNELS AUX CLIENTS
INTERNES DU CIS ?



Alexandre Brügger

Référente Thématique : Mme Vanessa Vadillo

Filière ES – Formation PTA - Promotion 2013

Année académique 2015-2016

Sion, le 31 octobre 2015

Résumé de la recherche

Ce travail décrit comment le Centre de santé du Centre d'Intégration Socioprofessionnelle de Fribourg (CIS) influence la santé de ses clients internes. Cette recherche montre qu'ALTO Espace santé permet d'améliorer la santé des clients internes à plusieurs niveaux. Elle cible plus spécifiquement les bénéfices au niveau de la qualité de vie au travail, du bien-être personnel et de la participation sociale. Les usagers du centre font part de l'amélioration de leur état de santé sur leur place de travail. Ils trouvent qu'ALTO leur donne des clés pour résoudre leurs problèmes du quotidien ainsi que pour faire face aux situations stressantes. Concernant la participation sociale, la majorité des clients internes avouent avoir créé de nouveaux contacts au travail avec des personnes fréquentant le même atelier ALTO qu'eux. De plus, la plupart seraient favorables à faire du sport en dehors du CIS, mais invoquent principalement des difficultés financières et la gestion de leur temps comme frein à cette démarche.

Mots-clés

Promotion de la santé, bien-être, approche corporelle, intégration socioprofessionnelle, valorisation

Remerciements

En préambule de ce travail, je tiens à remercier les personnes qui m'ont accompagné dans la rédaction de cette recherche.

Je dédie mes remerciements à Madame Christine Michaud, directrice du Centre d'Intégration Socioprofessionnelle, pour avoir influencé le choix de cette thématique de recherche.

Je tiens à remercier Monsieur Jean-Yves Riand, en qualité de répondant méthodologique, pour avoir cadré ce travail et répondu à mes questions durant la rédaction de ce travail.

Je remercie particulièrement Madame Vanessa Vadillo en qualité de référente thématique pour sa contribution éclairée, ses remarques pertinentes, pour l'orientation qu'elle m'a donnée durant la rédaction de ce travail.

Finalement, mes remerciements vont à l'Ecole Supérieure, Domaine social Valais pour la qualité de l'enseignement dispensé.

Avertissement

«Les opinions émises dans ce mémoire n'engagent que son auteur.»

Illustration

http://www.arcturius.org/chroniques/wp-content/uploads/2013/10/da_vinci_vitruve.jpg

« Mens sana in corpore sano » se traduit du latin en français par : « un esprit sain dans un corps sain. »

Table des matières

1. Introduction.....	1
1.1 Cadre de recherche.....	1
1.1.1 Illustration	1
1.1.2 Thématique traitée	2
1.1.3 Intérêt présenté par la recherche	2
1.2 Problématique.....	2
1.2.1 Question de départ	2
1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche.....	3
1.2.3 Objectifs de la recherche	3
1.3 Cadre théorique.....	3
1.3.1 Définitions et concepts issus de la promotion de la santé	4
1.3.2 Les déterminants de la santé	6
1.3.3 La réinsertion socioprofessionnelle	7
1.3.4 ALTO Espace santé	7
1.4 Cadre d'analyse	8
1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu	8
1.4.2 Méthodes de recherche	8
1.4.3 Méthodes de recueil des données et résultats de l'investigation	9
2. Développement	10
2.1 Introduction	10
2.2 Analyse des données	10
2.2.1 Les données quantitatives	10
2.2.2 La qualité de vie au travail	11
2.2.3 Le bien-être personnel.....	13
2.2.4 La participation sociale	14
2.2.5 Les remarques.....	15
2.3 Analyse et discussion des résultats obtenus	17
2.3.1 Liens entre les concepts issus de la promotion de la santé et les résultats obtenus	17
2.3.2 Liens entre les déterminants de la santé et les résultats obtenus	19
2.3.3 Liens entre la réinsertion socioprofessionnelle et les résultats obtenus	20

3. Conclusion	23
3.1 Résumé et synthèse de la recherche.....	23
3.2 Limites du travail	25
3.3 Perspectives et pistes d'action professionnelle	25
3.4 Remarques finales	26
4. Bibliographie	27
5. Annexes.....	I
5.1 Annexe 1	I
5.1.1 Tableau des liens entre la grille d'entretien et les concepts théoriques	I
5.1.2 Tableau des liens entre le questionnaire et les concepts théoriques.....	I
5.1.3 Grille d'entretien vierge	II
5.1.4 Questionnaire MSP vierge.....	IV
5.2 Annexe 2	VI
5.2.1 Tableau récapitulatif des résultats des questionnaires MSP	VI
5.2.2 Tableau graphique des données quantitatives	VIII
5.3 Annexe 3	IX
5.3.1 Grille de dépouillement des entretiens oraux des clients internes	IX
5.4 Annexe 4	X
5.4.1 Représentation graphique de l'échantillon de MSP	X

1. Introduction

Ce travail débutera par une présentation du cadre de ma recherche. Je vais exposer le contexte institutionnel, le type de population et les différentes unités d'affaires du Centre d'Intégration Socioprofessionnelle de Fribourg (CIS). Ensuite, j'évoquerai mes motivations à traiter cette thématique et en expliquerai la problématique. Je ferai ensuite une description des concepts théoriques retenus pour ce travail. Pour terminer l'introduction, je présenterai le cadre d'analyse de ma recherche qui consiste en une présentation de mon terrain de recherche ainsi que les diverses méthodes utilisées.

1.1 CADRE DE RECHERCHE

1.1.1 Illustration

Depuis plus de 6 ans, je travaille au CIS en tant que maître socioprofessionnel (MSP) dans un atelier de montage mécanique où nous réalisons le montage et la gestion de stock d'écrans rotatifs pour montres de luxe automatiques. Cette activité est sous-traitée par Swisskubik. L'atelier se divise en deux parties : une partie de préparation du mécanisme, dont je m'occupe et une partie de terminaison et de contrôle des écrans jusqu'à l'expédition des colis dans le monde entier.

Le CIS est une fondation active dans l'insertion professionnelle et sociale afin de permettre à chacun de participer dans la mesure de ses potentialités à la société et de favoriser le retour au premier marché de l'emploi. Le CIS s'engage pour aider les personnes en difficultés à rebondir et à retrouver une vie professionnelle épanouissante. Le CIS se divise en plusieurs unités d'affaires. Tout d'abord, le secteur de production et logistique où je travaille est constitué des ateliers de production. Le 2^e secteur est le secteur des prestations administratives qui s'occupe de différents mandats de comptabilité internes et externes. Le 3^e est un secteur d'évaluation et de réinsertion professionnelle, le CEPAI (Centre d'Évaluation Professionnelle pour l'Assurance-invalidité), qui s'occupe de différents mandats de plus ou moins courte durée pour l'Assurance-invalidité. Le 4^e secteur s'occupe de la conciergerie interne et externe. Le 5^e secteur s'occupe des prestations hôtelières avec la gestion d'un restaurant, Le Voisin¹, qui est ouvert au public durant les journées de la semaine. Le dernier secteur, ALTO Espace santé², qui est le plus récent et qui constitue le thème principal de cette recherche, se trouve être un Centre de promotion de la santé pour des clients internes et externes du CIS. Tous les secteurs confondus représentent environ 250 personnes avec le personnel encadrant (www.cisf.ch).

Le CIS accueille de plus en plus de personnes avec un handicap psychique, que ce soit dans ses ateliers adaptés ou au Centre d'évaluation CEPAI. On constate chez ces personnes une certaine « fracture » entre leur tête et leur corps, comme si ce dernier n'était plus une partie d'eux-mêmes. L'image de ce corps, souvent affectée par les effets secondaires des médicaments pour le traitement de maladies psychiques, n'est probablement pas étrangère à ce phénomène (Procap, 2013, p.21).

Ces constats ont amené le CIS à étudier la possibilité de développer des prestations spécifiquement adaptées aux personnes souffrant de troubles psychiques. En 2013, une opportunité s'est présentée. Les locaux du 2^e étage de l'immeuble principal du CIS se sont libérés, permettant la création d'ALTO Espace santé sur une surface de 168 m². Ce centre a pour but d'offrir des prestations adaptées par une mise en mouvement du corps et de l'esprit. Plusieurs ateliers sont actuellement proposés : la thérapie par le mouvement, le spinning, le Pilates ou encore la méditation par la pleine conscience. Les activités d'ALTO en lien avec notre recherche seront décrites plus en détail au point **1.3.4**.

Depuis l'ouverture d'ALTO Espace santé au printemps 2013, aucune étude ne s'est penchée sur les bénéfices de ce Centre de santé pour les clients internes du CIS. A ce stade de développement de la

¹ Le Voisin est le nom du restaurant du CIS

² ALTO Espace santé est le nom qu'a attribué le CIS au Centre de santé

structure, je me pose ces questions. Quel est l'impact des activités corporelles proposées à ALTO sur le processus d'intégration socioprofessionnelle des clients internes ? De plus, comment ces activités contribuent à la mobilisation des ressources personnelles et professionnelles des participants ?

1.1.2 Thématique traitée

La santé psychique constitue un des thèmes prioritaires de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Bien qu'elle faisait défaut en Suisse jusqu'il y a peu, une politique de la santé psychique se met aujourd'hui progressivement en place dans le cadre du Plan national suisse de santé. La formulation d'une telle politique est d'autant plus importante que la santé psychique de la population est un sujet de préoccupation grandissant (Michaud, 2012, p. 7).

Cette démarche va me permettre de déterminer si la fréquentation d'ALTO Espace santé est bénéfique pour les clients internes du CIS. Un des sujets principaux est la promotion de la santé. Je vais me baser sur les différents modèles et théories existants à ce sujet.

1.1.3 Intérêt présenté par la recherche

Le CIS a toujours souhaité proposer des prestations de développement personnel pour ses clients internes. Nous proposons par le passé des cours de formation continue, par exemple, des cours de français ou de maths, mais pour des raisons internes, ces cours ont dû être abandonnés. Le CIS a fait l'hypothèse qu'une approche corporelle adaptée spécifique aux personnes atteintes dans leur santé psychique ou physique, favorise le processus d'intégration socioprofessionnelle et facilite le retour au travail.

Personnellement, je me suis toujours senti concerné par les différentes questions de santé. Depuis trois ans et demi, j'ai arrêté de fumer et j'ai pu constater les effets positifs que cela représente sur ma santé et mon porte-monnaie. De plus, je pratique des activités physiques régulières. Je peux attester que cela m'aide à me sentir mieux dans mon corps et dans ma tête. Tout ceci confirme cette célèbre citation latine dans la page de couverture et traduite en français par : « *Un esprit sain dans un corps sain* ».

ALTO Espace santé a ouvert ses portes en avril 2013. C'est pourquoi, d'un point de vue professionnel et personnel, j'aimerais analyser les différents bénéfices afin d'améliorer les prestations de développement personnel destinées aux clients internes du CIS.

Cette recherche va me permettre de vérifier si ALTO Espace santé répond aux attentes des clients internes du CIS. Cette population exige patience, respect, écoute et attention. On ne parle pas de performance, mais d'évolution et de prise de conscience des participants pour qu'ils soient capables de mobiliser leurs propres ressources en tenant compte de leurs limites physiques et psychiques. Les fitness et autres centres de santé habituels s'inscrivent moins dans une telle vision.

1.2 PROBLÉMATIQUE

1.2.1 Question de départ

Afin de structurer ma recherche et de mener mon enquête sur le terrain, j'ai retenu et formulé la question suivante :

« Les prestations d'ALTO Espace santé apportent-elles des bénéfices professionnels et personnels aux clients internes du CIS ? »

1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche

Ma recherche se limite à déterminer si les effets de la fréquentation d'ALTO Espace santé ont un impact positif sur le bien-être général des clients internes du CIS (bénéfices personnels). De plus, j'aimerais évaluer si le fait de suivre des ateliers basés sur une approche corporelle permet à la personne en situation de handicap d'avoir une meilleure estime de soi et ainsi, d'être proactif dans son processus d'insertion socioprofessionnelle (bénéfices professionnels).

Pour limiter ma recherche, j'ajouterai d'une part que je ne vais pas présenter le cours de méditation par la pleine conscience donné à ALTO. En effet, cet atelier n'est pas dispensé régulièrement et il n'y a pas assez de personnes dans l'échantillon retenu ayant participé à ce cours pour en faire une analyse pertinente. D'autre part, ALTO propose les mêmes prestations pour des clients externes du CIS. Je vais cependant m'arrêter à une analyse des effets pour les clients internes uniquement.

1.2.3 Objectifs de la recherche

Objectifs théoriques

- Définir les concepts de la promotion de la santé
- Connaître les aspects liés au handicap / à la problématique de santé physique et psychique
- Définir la notion de déterminants de la santé
- Identifier les indicateurs permettant de mesurer la santé
- Connaître les concepts théoriques liés à la réinsertion socioprofessionnelle

Objectifs pratiques

- Présenter la mission du CIS
- Présenter les objectifs d'ALTO Espace santé
- Présenter les différents ateliers d'ALTO Espace santé
- Identifier les effets de la participation des clients internes au Centre de santé
- Définir un outil issu du PPH³ permettant d'évaluer l'évolution des personnes participant aux ateliers ALTO sur leur place de travail
- Permettre aux participants du Centre de santé de s'exprimer sur leur évolution

1.3 CADRE THÉORIQUE

Cette partie comprend les approches théoriques et historiques sur lesquelles je fonde ma recherche. ALTO Espace santé est un centre qui a été créé sur la base d'un centre de promotion de la santé. Il me paraît important de comprendre l'origine de la promotion de la santé et quels sont les concepts découlant de celle-ci. Dans un deuxième temps, je vais parler des déterminants de la santé, en d'autres termes, définir quels facteurs font que nous nous sentons en bonne santé. C'est un point primordial de ma recherche qui va me permettre d'identifier le ressenti des usagers du centre. Ensuite, je vais parler de la réinsertion socioprofessionnelle et la valorisation des rôles sociaux afin de voir si le Centre de santé répond à la mission de l'institution. Pour terminer cette partie théorique, je vais présenter ALTO Espace santé ainsi que les cours proposés aux clients internes du CIS.

³ PPH processus de production du handicap

1.3.1 Définitions et concepts issus de la promotion de la santé

● Définition de base de la santé

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la santé de la manière suivante : « *la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* » (Chappuis, 2014, p.2).

Durant des années, la santé est symbolisée par l'absence totale de maladie. La déclaration des droits de l'Homme donne des directions thématiques au niveau mondial et cela a donné lieu à un changement de paradigme très marquant dans les rôles et les responsabilités des professionnels de la santé. Nous sommes passés de « maladie - guérison » à celui de « prendre soin de sa santé » (Chappuis, 2014, p. 6).

● Définition de la promotion de la santé

La promotion de la santé consiste à donner aux personnes des outils afin qu'elles puissent maintenir leur santé, voire l'améliorer physiquement, mentalement et socialement. Cela exige une volonté de tous les acteurs. Elle se place en amont de la maladie et de la prévention. La promotion de la santé est « *un processus consistant à permettre aux personnes d'accroître leur pouvoir sur leur santé et d'améliorer leur santé. Ce processus englobe non seulement les mesures visant à renforcer les capacités des personnes, mais aussi les mesures prises pour modifier les conditions sociales, environnementales, politiques et économiques* » (Délèze, 2012, p. 4).

La Charte d'Ottawa de l'OMS stipule : « *la promotion de la santé est le processus qui confère aux populations les moyens d'assurer un plus grand contrôle sur leur propre santé et d'améliorer celle-ci.* » (Meertens, 1999, p. 18).

● Le *setting*

Le concept appelé *setting* peut se traduire en français par cadre de vie ou environnement physique et social. Dans la charte d'Ottawa de 1986, « créer des milieux favorables à la santé » est défini comme un des cinq champs d'action. Cette approche est basée sur le fait que les problèmes de santé sont engendrés par l'interaction entre les conditions cadres socio-économiques et culturelles et les modes de vie personnels. Le *setting* est une interaction entre un environnement physique (habitat, lieu de travail, etc.) et la personne. Cette approche s'explique en termes plus simples : la santé se crée là où les personnes vivent, aiment et travaillent. Le but d'une approche *setting* est d'aménager ces contextes de vie de sorte qu'ils exercent une influence positive sur la santé. Un atelier de production est un exemple type de *setting*. Des interventions efficaces exigent une délimitation de ces systèmes, c'est-à-dire une détermination de qui en fait partie (groupes à impliquer), qui n'en fait pas partie et qui doit être intégré. Au CIS, par exemple, il s'agit de préciser à quel atelier et à quelle activité les mesures sont destinées (<http://www.quint-essenz.ch/fr/topics/1167>).

Indicateur : environnement physique d'ALTO, interaction entre ALTO et les clients internes, correspondance avec les besoins ou les désirs des clients internes.

● L'*empowerment*

Le concept appelé *Empowerment* se traduit en français par capacitation, qui consiste pour un individu à prendre des décisions et à exercer un contrôle sur sa vie personnelle. Ce concept est centré sur les forces, les ressources, les compétences et sur le « savoir agir ». *L'empowerment* est donc le contraire d'une perspective centrée sur les déficits.

Dans le domaine de la promotion de la santé, *l'empowerment* est ancré comme principe dans la Charte d'Ottawa. Avec la stratégie d'action "habiliter" et "rendre possible", les êtres humains doivent être à même de développer les compétences leur permettant de réaliser leur potentiel de santé.

Le concept *d'empowerment* a été décrit pour la première fois en 1976 par Barbara Solomon aux Etats-Unis sur la base des expériences réalisées par les mouvements des droits civiques des afro-

américains et du travail politique avec des collectivités. B. Solomon érige les processus *d'empowerment* de ces mouvements en principes émancipatoires et en déduit une nouvelle compréhension professionnelle pour les métiers du domaine psychosocial (Cherubini, 2012, p. 41).

Pour initier des processus *d'empowerment*, ce sont en général des méthodes telles que des conférences sur la santé, des ateliers thématiques et des cercles de santé qui sont citées, c'est-à-dire des méthodes qui rendent possible et qui encouragent une participation active des personnes concernées (http://www.quint-essenz.ch/fr/topics/1248?section_id=1).

Indicateur : autonomie, estime de soi, sentiment de bien-être, augmentation des ressources personnelles.

● Le *sense of coherence* (SOC)

Antonovsky, sociologue américano-israélien, s'est posé la question suivante : « Pourquoi les êtres humains restent-ils en bonne santé malgré certaines conditions défavorables et événements critiques de leur vie ? » Son concept, centré sur la santé et non sur la maladie, a été développé à partir de ce nouveau point de vue. Il définit le *sense of coherence* comme une orientation générale qui se manifeste par un sentiment permanent mais dynamique de confiance. Le *sense of coherence* est composé de la compréhension des événements de la vie, du fait de pouvoir les gérer et du sentiment qu'ils ont un sens.

La notion de « pouvoir gérer les événements » décrit la conviction qu'a un être humain d'être à même de résoudre les difficultés qu'il rencontre. Le sentiment que les événements ont un sens se rapporte à la mesure avec laquelle la personne perçoit sa vie comme étant dotée de sens. Il peut être considéré comme la motivation ou l'incitation à s'attaquer aux difficultés, à y voir un sens et à tirer des enseignements de cette expérience. Un SOC marqué permet aux êtres humains de réagir avec souplesse face aux exigences et aux charges et d'activer des ressources correspondantes (<http://www.quint-essenz.ch/fr/topics/1249>).

Selon Antonovsky, le SOC ne doit pas être considéré comme une stratégie d'adaptation, ni comme un trait personnel, mais plutôt comme une prédisposition devant la vie. Le *sense of coherence* est en quelque sorte une ressource qui fournit les habiletés nécessaires à la sélection de différentes stratégies de résolution de problème afin d'être en mesure de gérer les différents événements de vie qui surgiront inévitablement (Lindstroem, Erickson, 2012, p. 16).

Indicateur : comprendre les événements de sa vie, pouvoir les gérer, ont un sens et une importance.

● Le *coping*

Le terme de *coping* regroupe l'ensemble des procédures et des processus qu'un individu peut imaginer et installer entre lui et un événement qu'il juge inquiétant, voire dangereux, afin d'en maîtriser les conséquences potentielles sur son bien-être physique et psychique (Paulhan, 1995, p.27).

Le mot *coping* vient du verbe anglais « to cope with » qui signifie « faire face à ». Comme d'autres mots anglais, le terme « *cope* » viendrait du vieux français et signifierait « coup, couper » (frapper) ; Au-delà du syndrome général d'adaptation, réaction purement biologique et physiologique qui est au centre de la réaction au stress, nous disposons de moyens complémentaires nommés cette fois stratégies d'adaptation, stratégies d'ajustement regroupées sous le nom de *coping*. Lazarus et Folkman définissent le *coping* comme « l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux toujours changeants que déploie l'individu pour répondre à des demandes internes et/ou externes spécifiques, évaluées comme très fortes et dépassant ses ressources adaptatives » (<http://sante.lefigaro.fr/mieux-etre/stress/ladaptation-psychologique-stress/quest-ce-que-coping>).

Indicateur : outils personnels utilisés pour son bien-être ou pour la gestion du stress.

1.3.2 Les déterminants de la santé

Aujourd'hui, il est généralement reconnu que la santé des êtres humains est fortement influencée par les conditions de vie, les modes de vie et les comportements. Contrairement aux facteurs biologiques et génétiques, ces influences sont regroupées sous le terme de "déterminants de la santé". Ces déterminants sont liés entre eux et ne peuvent pas être examinés individuellement. Ils agissent en de multiples interactions et processus qui s'influencent mutuellement comme l'indique la *figure 1* ci-dessous. Le comportement individuel d'une personne, par exemple le fait de fumer, est influencé par son style de vie, lui-même marqué par les conditions de vie de cette personne.

Ces dernières années, l'intérêt pour les déterminants de la santé a augmenté, comme le montre le fait que certains pays commencent à orienter leurs rapports sur la santé sur les déterminants plutôt que sur les risques. L'intérêt croissant pour les déterminants sociaux de la santé s'explique aussi par le fait qu'ils sont considérés comme la réponse adéquate aux changements des conditions de vie et de travail intervenus au début du 21^e siècle, c'est-à-dire la globalisation et l'individualisation, qui ont entraîné une augmentation des maladies chroniques et psychiques (Chappuis, 2014, p. 20).

Une focalisation sur les déterminants de la santé signifie un changement de point de vue. L'accent mis jusqu'à présent sur des comportements individuels doit être orienté plus largement vers la prévention contextuelle tout en tenant compte des inégalités sanitaires. Lors d'interventions, le fait de prendre en considération le contexte socioculturel devient un élément central (http://www.quint-essenz.ch/fr/topics/1273?section_id=1).

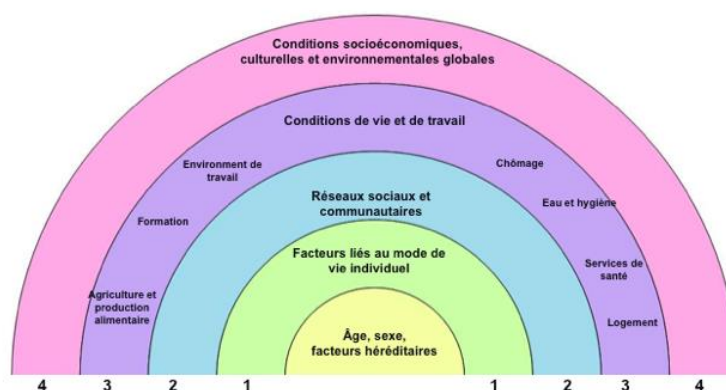


Figure 1 Modèle des déterminants de la santé

Indicateur : âge, sexe, facteurs héréditaires, mode de vie, réseaux sociaux, travail, conditions socio économiques.

Plus spécifiquement, je tiens à souligner un déterminant de la santé dans le prochain point qui, à mon avis, a de l'importance pour ma recherche.

● Le capital social

Pierre Bourdieu distingue trois formes de capital : le capital économique, le capital culturel et le capital social. Il définit le capital social comme « l'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'inter reconnaissance ». Selon lui, le capital social ne saurait suffire pour expliquer la hiérarchie sociale : son rôle est principalement un rôle de démultiplicateur pour les deux autres capitaux (Bevort et Lallement, 2006, p. 9).

Le capital social n'est pas rattaché à l'individu mais permet de rendre existant et de caractériser les relations entre individus. Comme déterminant de la santé, le capital social se classe dans les réseaux

sociaux et communautaires de la *figure 1*. En d'autre terme, la relation entre individus est un facteur important qui détermine la santé des individus (Chappuis, 2014, p18).

Indicateur : notion de groupe, faire partie d'un groupe ou un cercle.

1.3.3 La réinsertion socioprofessionnelle

Le CIS est une fondation active dans l'insertion professionnelle et sociale afin de permettre à chacun de participer dans la mesure de ses potentialités à la société et de favoriser le retour au premier marché de l'emploi. L'institution s'engage pour aider les personnes en difficultés à rebondir et à retrouver une vie professionnelle épanouissante. Le CIS se base essentiellement sur des méthodes de valorisation des rôles de nos clients internes (www.cisf.ch).

● La valorisation des rôles sociaux (VRS)

Le concept de valorisation des rôles sociaux poursuit l'objectif de revaloriser les personnes en situation de handicap en utilisant des moyens culturellement valorisés. Le travail au sens productif du terme peut être considéré comme culturellement valorisé.

Le but de la VRS est de permettre aux personnes déficientes de poursuivre une existence aussi proche que possible de la normale, c'est-à-dire d'offrir des conditions de vie qui se rapprochent au mieux de celles du courant principal de la société. Pour une valorisation optimale des personnes en situation de handicap, il est important de :

- transmettre des images positives, valoriser la personne en difficulté
- développer au maximum les compétences des personnes et favoriser les initiatives
- favoriser les expériences les plus normales possibles et les échanges avec la communauté (Wolfensberger, 2011, p. 16).

Indicateur : autonomie de la personne, élargissement des relations sociales, côtoyer d'autres populations.

1.3.4 ALTO Espace santé

ALTO Espace santé se trouve au 2^e étage du bâtiment principal du CIS et est aménagé spécifiquement avec des salles d'activités, des vestiaires avec douches et une réception. ALTO offre plusieurs ateliers favorisant la santé et le développement personnel par le biais d'une pratique du mouvement. Le dénominateur commun entre toutes les prestations est l'activation du corps dans sa globalité, allant de la dimension psychique à la dimension physique, en passant par les dimensions émotionnelle, cognitive ou encore sociale. Les ateliers se déroulent en général une fois par semaine et durent environ une heure. Ils sont les suivants :

● Le Pilates :

Le Pilates a été créé par Joseph H. Pilates d'origine allemande. Emprisonné lors de la Première Guerre mondiale par les Britanniques, il met en place une série d'exercices au sol influencés par le yoga et la musculation pour se maintenir en forme. De retour en Allemagne à la fin de la guerre, il entraîne la police de Hambourg avec ses nouvelles trouvailles. Il émigre aux Etats-Unis en 1926 et sa méthode fit vite fureur auprès des danseurs américains et par la suite des acteurs, chanteurs et athlètes. Dans les années 90, une équipe de professionnels de San Francisco s'intéresse aux bienfaits du Pilates dans la réadaptation, c'est la naissance du Pilates Thérapeutique. De nos jours, cette méthode est employée par un public élargi et se construit autour de 6 principes de base : le contrôle, le centrage⁴, la précision, la fluidité, la respiration et la concentration (McMillan, 2012, p. 4).

L'atelier de Pilates est donné par une physiothérapeute et instructrice de Pilates.

⁴ Le centrage désigne l'utilisation et le renforcement du « centre » appelé « power house » par Joseph Pilates. Ce centre d'énergie peut être comparé à une ceinture qui entourerait la taille, comme un corset entre le bassin et la cage thoracique.

● La thérapie par le mouvement :

Les séances de thérapie par le mouvement sont données sous diverses formes :

- L'éveil corporel : un accent est mis sur le travail corporel, afin de réveiller le corps et le mettre en mouvement tant physiquement que psychologiquement. Des exercices et jeux de groupe sont également proposés. Les séances incluent également des moments où le corps est au repos, favorisant ainsi la détente et la relaxation.
- L'expression corporelle : ce groupe de parole et de travail corporel doit permettre au participant de s'exprimer en fonction de ce qu'il vit dans l'instant présent, dans un espace sécurisant, respectueux et dénué de tout jugement. Différents exercices sont proposés avec l'idée de profiter de cet espace pour prendre du temps pour soi.
- Les modules spécifiques : ils se composent de 4 à 5 séances où des thèmes en lien avec la santé sont abordés (par exemple les émotions, les douleurs, etc.). Des exercices pratiques et des moments d'échange entre les participants viennent rythmer chaque séance.

Les ateliers issus de la thérapie par le mouvement sont donnés par une psychologue et/ou art-thérapeute par le mouvement (Michaud, 2012, p. 12).

● Le spinning :

Le spinning est une pratique sportive qui s'exerce en intérieur, sur des vélos ergonomiques conçus pour effectuer les mêmes mouvements que ceux exécutés en randonnée. Il permet de garder la forme et d'améliorer l'endurance cardio-vasculaire et pulmonaire. Le cours de spinning au sein d'ALTO Espace santé met un accent particulier sur la capacité de la personne à gérer son effort, notamment par l'utilisation systématique de montres contrôlant la fréquence cardiaque. Le cours est donné par une physiothérapeute et instructrice de spinning (Michaud, 2012, p. 19).

1.4 CADRE D'ANALYSE

1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

J'ai décidé de scinder mon terrain de recherche en deux parties. Premièrement, j'ai interrogé mes collègues MSP des différentes unités d'affaires du CIS, soit 28 personnes en tout (cf. annexe 4.1). Ils ont pu ainsi me faire part de leurs sentiments d'évolution des clients internes fréquentant ALTO Espace santé étant donné qu'ils les côtoient tous les jours sur leur place de travail.

Deuxièmement, j'ai sondé les clients internes qui fréquentent ALTO Espace santé, soit d'un côté les collaborateurs au bénéfice d'une rente AI travaillant dans les ateliers du CIS et, de l'autre côté, les stagiaires du CEPAI. Comme le nombre de clients internes participant aux ateliers santé change de semaine en semaine, j'ai choisi de limiter ma recherche à 10 clients internes au total : 5 personnes du CEPAI et 5 personnes au bénéfice d'une rente AI travaillant dans les ateliers, ce qui est représentatif du public interne cible d'ALTO.

Pour finir, il a été intéressant de comparer les résultats obtenus par les clients internes avec ceux obtenus par mes collègues MSP, et de pouvoir nommer au mieux les différents bénéfices engendrés par la fréquentation d'ALTO Espace santé.

1.4.2 Méthodes de recherche

Dans un premier temps, je suis parti des données existantes d'ALTO Espace santé. Un tableau de fréquentation des différents ateliers ALTO avait déjà été créé. De plus, une enquête de satisfaction des clients internes est distribuée à intervalles réguliers. Ces données sont basées essentiellement sur le fonctionnement du centre lui-même plutôt que sur la personne participante. Elles sont

principalement utilisées pour les statistiques annuelles du CIS, mais personne n'en a fait une analyse fine comme le voudrait une analyse scientifique. Elles m'ont permis de faire des liens avec l'absentéisme et le nombre de participants aux ateliers d'ALTO Espace santé.

Ensuite, j'ai effectué un questionnaire écrit et l'ai fait parvenir par courrier électronique aux 28 MSP des différentes unités d'affaires du CIS, afin d'avoir un panel de réponses le plus large possible. Les questions étaient basées notamment sur les aptitudes du PPH, éléments que les MSP utilisent au CIS pour effectuer les rapports d'observation (cf. annexe 1.4). J'ai présenté mon projet durant une séance plénière au préalable, où j'ai pu informer tous mes collègues en même temps et aussi répondre à leurs éventuelles questions.

Dans un dernier temps, étant donné que ma recherche est axée sur les clients internes, il m'a paru intéressant d'effectuer des entretiens individuels avec les participants d'ALTO. Pour cette étape, j'ai élaboré une grille d'entretien, les questions ont été posées de manière ouverte et ont amené des réponses qualitatives (cf. annexe 1.3). Ma grille d'entretien et mon questionnaire ont été thématiques en 3 axes distincts : (1) la qualité de vie au travail (*axe professionnel*), (2) le bien-être personnel (*axe personnel*) et (3) la participation sociale (*axe social*).

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

Pour réunir les données nécessaires à ma recherche, j'ai procédé en 3 étapes différentes. La première a consisté à reprendre toutes les données existantes d'ALTO. Cette partie purement quantitative a été faite avec l'aide d'un collaborateur du centre. J'ai décidé de mettre toutes les données ensemble dans un même tableau pour en faire des graphiques de participation par types de cours et par secteur du CIS sur une année et demie de participation (cf. annexe 2.2).

La deuxième étape est le questionnaire qui est adressé aux MSP du CIS. Tous les questionnaires sont identiques. La première question est une définition d'ALTO avec leurs propres mots (cf. annexe 2). Toutes les autres questions sont à choix multiples et une seule réponse par question est possible. J'ai décidé de créer un tableau Excel (cf. annexe 2.1) dans lequel j'ai recueilli toutes les réponses qui ont été simplement comptabilisées dans ce tableau permettant de dégager les opinions majoritaires. En ce qui concerne les MSP, il n'a pas été facile de récolter tous les questionnaires. J'ai dû à plusieurs reprises leur rappeler de les remplir. Certains MSP m'ont fait comprendre qu'ils n'avaient pas un grand intérêt à participer à ma recherche. Un tableau (cf. annexe 4) est disponible pour avoir plus d'information sur l'échantillon des MSP ayant répondu au questionnaire.

La troisième étape concerne les entretiens oraux avec les clients internes. Toutes les questions ont été préparées afin qu'elles soient compréhensibles par les clients internes fréquentant ALTO. Un autre but était de pouvoir être totalement à l'écoute des participants et rebondir sur des idées ou faire des relances. C'est pourquoi, afin d'avoir des échanges les plus naturels et spontanés, j'ai décidé d'enregistrer les interviews. Par la suite, j'ai pu écouter à nouveau ces interviews en consignait par écrit les réponses dans une grille Excel (cf. annexe 3.1) que j'ai élaborée. Pour faciliter l'analyse des résultats, j'ai fait directement des liens avec mes concepts théoriques du point 1.3 (cf. annexe 1.1).

2. Développement

2.1 INTRODUCTION

Dans cette partie de développement, je vais faire une brève analyse des données quantitatives. Je vais ensuite m'intéresser plus particulièrement aux données recueillies durant les interviews et dans les questionnaires remplis par les MSP. Je vais mettre en évidence les citations les plus fortes récoltées à cette occasion. Ensuite, je tenterai de mettre en lien les résultats obtenus avec les différents concepts théoriques retenus pour ma recherche, en me basant sur les indicateurs que j'ai définis au préalable. Pour rappel, l'objectif de cette recherche est de répondre à la question suivante : les prestations d'ALTO Espace santé apportent-elles des bénéfices professionnels et personnels aux clients internes du CIS ?

2.2 ANALYSE DES DONNÉES

En préambule de ce chapitre, je tiens à préciser que, dans le but d'obtenir une analyse pertinente des résultats de ma recherche, je me suis basé sur les éléments concrets ressortant des interviews effectuées avec les clients internes. Le dépouillement a été effectué de manière à obtenir une vision d'ensemble des résultats. La retranscription des interviews a été faite le plus synthétiquement possible. L'analyse m'a permis de mettre en évidence les éléments significatifs des effets de la participation d'ALTO sur les clients internes du CIS, tant sur le plan personnel que professionnel. Pour le questionnaire destiné aux MSP, j'ai repris des items basés sur les aptitudes du PPH, test que nous utilisons au CIS pour l'évaluation des stagiaires qui passent dans notre institution. Les items retenus sont principalement des points observables par le MSP sur la place de travail du stagiaire : concentration, manière de s'exprimer, aptitudes motrices, résistance physique et psychique, environnement de travail et rendement.

2.2.1 Les données quantitatives

Comme données quantitatives, j'ai décidé de retenir le taux de participation des clients internes aux ateliers santé d'ALTO. Un tableau Excel est tenu régulièrement à jour depuis l'ouverture du centre en avril 2013 mais, par manque de temps, ces données n'ont jamais été analysées jusqu'à ce jour. Mon analyse tient compte de tous les clients internes qui ont participé à un cours ALTO sur l'ensemble de l'année 2014 et jusqu'à juin 2015. Cela représente un an et demi de participation. Afin de faciliter la lecture des données, j'ai décidé de faire un diagramme en forme de cercle (cf. annexe 2.2).

La moyenne de participation à tous les cours d'ALTO dans l'ensemble du CIS sur un an et demi, se résume au diagramme ci-dessous. Le premier cercle fait ressortir le pourcentage de places inoccupées en bleu, comparé au pourcentage de personnes inscrites en vert foncé. Dans un deuxième cercle, il m'a paru intéressant d'analyser le pourcentage de personnes inscrites en précisant quel est le taux de participation effectif et de faire la différence entre les personnes excusées et le nombre d'absences injustifiées.

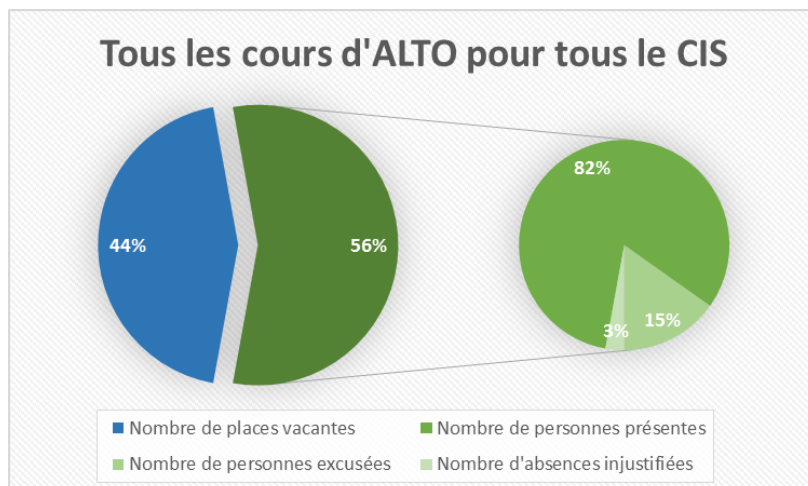


Figure 2 Graphique représentant le taux de présentisme sur l'ensemble des cours proposés

Premièrement, je constate que pour l'ensemble des cours, les personnes inscrites représentent 56 % des places disponibles. Cela veut dire qu'il y a 44 % de places libres à l'inscription. Deuxièmement, dans ces 56 % de personnes inscrites, il y a 82 % d'entre elles qui ont participé véritablement au cours. L'absentéisme représente 18 % des inscriptions. Dans ces 18 %, il y a 15 % des personnes qui se sont excusées à l'avance et 3 % qui ne se sont pas excusées (absence injustifiée).

J'ai classé toutes ces données quantitatives dans 9 diagrammes similaires à celui de la page précédente (cf. annexe 2.2). Je fais la différence entre chaque type de cours (thérapie par le mouvement, spinning et Pilates) et le secteur d'activité. J'ai constaté des différences importantes entre les ateliers de production et le CEPAI concernant les places occupées. Alors que les ateliers de thérapie par le mouvement ont un taux de fréquentation de 81 % pour les stagiaires du CEPAI, celui-ci est de 36 % pour les collaborateurs au bénéfice d'une rente travaillant dans les ateliers du CIS. Ces taux sont de 77 % et 13 % respectivement pour le Pilates. La tendance est plutôt inverse pour le spinning : le taux de participation est de 72 % pour les collaborateurs au bénéfice d'une rente AI travaillant dans les ateliers du CIS et de 52 % pour les stagiaires du CEPAI. Concernant le taux d'absentéisme, celui-ci est de 14 % pour les collaborateurs au bénéfice d'une rente travaillant dans les ateliers et de 20 % pour les stagiaires du CEPAI.

Ces données quantitatives montrent qu'aujourd'hui, après 2 ans de fonctionnement de la structure ALTO, les ateliers dédiés aux clients internes ont un taux d'occupation d'environ 60 %. Dans ces objectifs d'évolution, ALTO Espace santé vise une pleine capacité de ses ateliers santé dans les 5 ans. Cela montre que les résultats du centre vont dans le sens des objectifs fixés.

Les différences entre les disciplines et le type de population sont également à relever. Certains cours sont plus fréquentés par les stagiaires du CEPAI (thérapie par le mouvement, Pilates) alors que d'autres le sont davantage par les collaborateurs avec rente AI travaillant dans les ateliers du CIS (spinning). Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces variations : horaires des cours, tarifs des cours, état de santé des participants, etc.

Concernant le taux d'absentéisme, celui-ci semble relativement faible si nous tenons compte des populations concernées. En effet, ce sont des personnes en situation de handicap et souvent sujettes à des variations importantes de leur état de santé (douleurs, instabilité psychique, etc.).

2.2.2 La qualité de vie au travail

• Les clients internes :

Les usagers d'ALTO font état de :

- leur amélioration de leur état de santé notamment au travail
- leur appréciation des différents cours et leurs effets positifs
- leur sentiment de bien-être à la fin de chaque cours

Aucun client interne ne lie négativement son état de santé avec la participation aux différents cours d'ALTO, que ce soit du point de vue physique, psychique ou social. De plus, la proximité géographique entre ALTO et leur place de travail est perçue de manière positive. Pour la majorité des usagers, ce n'est pas un problème de retourner directement à la fin du cours sur leur place de travail : « *Après ça ne me dérange pas de revenir travailler.* » (Entretien n°4) ; « *Je me sens reboosté et réveillé pour aller travailler.* » (Entretien n°9).

Lorsque j'ai demandé comment ils se sentaient sur leur place de travail depuis qu'ils fréquentent ALTO, la majorité des usagers rapportent que cela les aide notamment au niveau de la concentration : « *Je suis plus détendue, je me pose moins de questions et ça me vide la tête de mes idées négatives.* » (Entretien n°4). Certains soulignent qu'il leur a fallu un peu de temps pour ressentir les effets d'ALTO dans leur travail : « *Je n'ai pas vu d'amélioration au début.* » (Entretien n°1). Ou encore « *Pour l'instant je ne vois pas une grande différence.* » (Entretien n°8).

Les cours étant très différents les uns des autres, les personnes participant au cours de thérapie par le mouvement font état de leur ressenti notamment au niveau de la relaxation, de la détente par des mouvements nouveaux. « *J'ai découvert des mouvements que je ne connaissais plus.* » (Entretien n° 1).

Pour le cours de spinning, je constate que les usagers font état de l'amélioration de leur condition physique : « *Le spinning me booste.* » (Entretien n°5). Mais encore « *Je me sens mieux après le cours.* » (Entretien n°6). Une autre personne souligne que : « *Ça m'apporte énormément et je me sens bien physiquement.* » (Entretien n°7).

Et pour le Pilates, les effets exprimés sont positifs: « *Je me sens plus dynamique.* » (Entretien n°9). « *Ça me permet de m'évader et de me relaxer en faisant des exercices pour se détendre.* » (Entretien n°1). Une personne participant à plusieurs cours d'ALTO souligne les différents effets de chaque type de cours : « *Le spinning me booste et le Pilates me détend.* » (Entretien n°5).

Actuellement, la majorité des clients internes soulignent qu'ALTO leur permet de faire du sport dans le cadre du travail : « *Ça m'apporte de faire du sport au travail comme je ne fais pas de sport à la maison.* » (Entretien n°6). L'un d'entre eux souligne les effets d'ALTO sur sa confiance en lui et va même jusqu'à dire que : « *Ça m'a aidé à reprendre goût à la vie.* » (Entretien n°1).

L'état d'esprit dans lequel les clients internes vont aux différents ateliers semble varier : « *Le fait d'y aller me demande beaucoup d'effort. (...) j'ai du mal à me faire à l'idée de faire du spinning mais une fois que j'y suis c'est bon.* » (Entretien n°7). Je peux lier ces variations à la problématique de santé de la personne concernée et aux fluctuations d'humeur souvent présentes dans certains cas de troubles psychiques.

• Les MSP :

Globalement, les MSP estiment qu'ALTO Espace santé augmente la qualité de vie au travail des clients internes. Les résultats varient selon les secteurs, mais dans l'ensemble les MSP remarquent une amélioration de l'état de santé des usagers. Aucun MSP ne relève de péjoration, de recul ou encore de baisse de santé. Environ la moitié des MSP interrogés constatent que les clients vont mieux. Environ 40 % d'autres MSP, constatent une légère augmentation. Personne ne peut affirmer que leurs clients internes vont beaucoup mieux grâce à ALTO.

Les observations faites sur le terrain par les MSP des différentes unités d'affaire du CIS relèvent qu'il n'est pas facile de se rendre compte des effets d'ALTO uniquement sur la place de travail. En ce qui concerne la concentration, la moitié des MSP constatent une légère augmentation. 18 % des MSP constatent une réelle augmentation de la concentration chez leurs clients internes.

Au niveau de leur manière de s'exprimer, un quart des MSP sont sans avis. Un tiers pensent qu'ALTO permet aux personnes de s'exprimer. Je peux lier ce point au cours de thérapie par le mouvement, car il offre la possibilité aux usagers de pouvoir s'exprimer sur leur ressenti et leurs émotions. Il est vrai que le cours de spinning est moins en lien avec la manière de s'exprimer.

Concernant le comportement, un quart des MSP restent sans avis. Plus de 40 % des MSP constatent une amélioration du comportement. 8 % des MSP soulignent une détérioration du comportement de leurs usagers. Ce point peut être en lien avec la problématique des personnes et pas forcément lié à la fréquentation d'ALTO.

Au niveau des aptitudes motrices, toujours un quart des MSP sont sans avis. Cependant environ 30 % d'entre eux pensent qu'ALTO favorise les aptitudes motrices des collaborateurs au bénéfice d'une rente travaillant dans les ateliers et des stagiaires du CEPAL. Les MSP qui suivent des personnes participant au cours de spinning et de Pilates sont plus positifs sur ce sujet par rapport à ceux qui ont des clients internes de l'atelier de thérapie par le mouvement.

Au niveau de leur résistance physique et psychique, 15 % des MSP sont sans avis. Environ la moitié des MSP sont d'accord sur le fait qu'ALTO augmente leur résistance. Encore une fois, une différence importante est à relever entre les différents cours. Pour les participants du cours de thérapie par le mouvement, les MSP relèvent une amélioration principalement au niveau psychique et pour le cours de spinning et Pilates, les MSP constatent une amélioration au niveau physique.

Au niveau de l'environnement de travail. Un quart des MSP sont sans avis. Un seul MSP affirme qu'ALTO est très favorable aux usagers. 40 % d'entre eux sont d'accord sur le fait que le Centre de santé aide les participants sur le plan de l'environnement de travail. 20 % sont partiellement d'accord.

En ce qui concerne le rendement, 30 % des MSP sont sans avis. 15 % d'entre eux constatent une réelle augmentation du rendement au travail. 50 % des MSP sont partiellement d'accord sur ce fait. 8 % des MSP ne sont pas d'accord sur le rendement. Ce point s'explique notamment sur l'absence de l'utilisateur de sa place de travail durant son cours. Pour certains MSP, spécialement dans les ateliers de production, il n'est pas facile de laisser partir des clients internes chez ALTO lorsque le travail est organisé à la chaîne. Cela demande au MSP plus de flexibilité et une meilleure anticipation.

2.2.3 Le bien-être personnel

• Les clients internes :

À l'unanimité, tous les usagers sentent une amélioration de leur état de santé, indépendamment de leur lieu de travail, de leur âge ou de leur sexe. Chacun perçoit des changements positifs depuis qu'ils fréquentent ALTO. « *J'ai retrouvé la confiance en moi, goût à la vie.* » (Entretien n°1). « *Ça m'a permis de me sentir mieux et de sortir d'une phase difficile.* » (Entretien n°4). « *Je sens une amélioration de mon endurance et de mes performances.* » (Entretien n°6). « *J'ai perdu 7 kg depuis quelques temps, aussi avec l'aquagym. Je me sens bien dans la tête, et j'ai repris un peu de confiance en moi.* » (Entretien n°7). Malgré les bénéfices visibles, certains usagers soulignent le fait que leurs problèmes de santé demeurent néanmoins présents.

La majorité des clients internes pensent qu'ALTO leur donne des clés pour résoudre leurs problèmes du quotidien. Les personnes qui ont suivi les cours de Pilates et de thérapie par le mouvement affirment que certains exercices de relaxation et de respiration peuvent être faits tous les jours et directement chez eux. « *Je fais plein d'exercices de respiration et des gestes du Pilates à la maison.* » (Entretien n°3). « *Je fais des exercices pour le dos. Je fais aussi des exercices avec des élastiques.* » (Entretien n°9). « *J'ai appris à bien m'étirer le matin et le soir. Et je vais aussi prendre l'air pour bouger et m'oxygéner et je me sens mieux.* » (Entretien n°1).

Une personne relève que ce n'est pas pareil à la maison : « *Le groupe n'arrive pas à m'aider à la maison.* » (Entretien n°2). Pour les personnes suivant le cours de spinning, leur réponse est un peu différente des autres : « *Car ça me donne plus de confiance en moi et ça crée une sorte de spirale positive.* » (Entretien n°6). « *Ça me fait du bien même si ça ne résout pas tous mes problèmes. Ça m'aide à me booster.* » (Entretien n°7).

Globalement les clients internes pensent qu'ALTO les aide à gérer les situations stressantes. Selon le cours auquel ils participent, cette aide peut être de nature différente. « *Je gère le stress avec la confiance en moi que j'ai retrouvée grâce à ALTO.* » (Entretien n°1). « *Ça m'aide à gérer le stress mais pas les angoisses. Je me pose et je respire bien et ça m'aide.* » (Entretien n°3). Certaines personnes soulignent le fait que chez ALTO, chacun peut aller à son propre rythme et que personne n'est jugé. En d'autres termes, chacun peut aller à sa propre cadence personnelle et selon ses propres envies. « *Ça m'aide à me dire que je dois aller à mon rythme s'il y a beaucoup de travail.* » (Entretien n°4).

D'autres usagers du spinning ont un avis nuancé sur cette question du stress : « *Pour moi c'est un défouloir plutôt qu'un endroit de ressourcement et de relaxation.* » (Entretien n°7). Une seule personne a une opinion différente sur le stress : « *Non, pour moi ça n'a pas d'effet.* » (Entretien n°8).

L'ensemble des usagers est d'accord de dire que les cours ALTO sont adaptés à leurs besoins : « *Pour moi il y a le sport et l'écoute, la concentration, l'échange. Tout ce que je n'ai pas retrouvé dehors je l'ai trouvé là.* » (Entretien n°5). « *C'est juste ce qu'il me faut pour me sentir bien.* » (Entretien n°7).

En ce qui concerne le choix des cours, chacun a sa propre raison de vouloir participer à un cours ou, à l'inverse, de ne pas vouloir y aller en fonction de ce qu'il recherche. Il y a deux groupes principaux : les personnes voulant faire du sport, se défouler, améliorer leur condition physique et les personnes préférant se relaxer, se détendre, se faire du bien. Je peux souligner que les personnes fréquentant

les ateliers de Pilates et de relaxation seraient favorables à faire un cours d'1h30 plutôt qu'habituellement 50 minutes à 1 heure.

Lorsque j'ai demandé à chacun quel était leur moment préféré durant les cours, j'ai pu constater que chacun recherche des choses différentes malgré les cours similaires. Chacun vient chercher quelque chose de différent chez ALTO : « *J'adore les grosses montées au spinning.* » (Entretien n°3). « *J'adore le sprint final là où l'on peut donner tout ce qu'on a et ça m'aide à me défouler.* » (Entretien n°6). « *À la fin du spinning, j'ai le sentiment d'avoir accompli quelque chose.* » (Entretien n°8). « *Je préfère la relaxation à la fin.* » (Entretien n°1).

En ce qui concerne les locaux, les salles de cours ainsi que le matériel, tout le monde est très satisfait et la proximité des locaux avec le lieu de travail est vraiment relevée de manière positive par l'ensemble des participants. Globalement, les clients internes trouvent que les thérapeutes d'ALTO sont très professionnels. Plusieurs personnes font part du fait qu'ils se sentent véritablement en confiance avec les thérapeutes. Ils mentionnent principalement qu'ils se sentent écoutés et qu'ils n'ont pas l'impression d'être jugés. Ils apprécient aussi le fait de faire un feedback à la fin de chaque cours, ainsi chacun peut faire part de ses impressions à chaud.

- **Les MSP :**

L'évolution du bien-être personnel des usagers d'ALTO est perçue par les MSP comme telle : la quasi-totalité pensent qu'ALTO valorise leurs clients internes. Aucun MSP n'a d'avis négatif sur cette question. 7 % des MSP sont sans avis sur le sujet.

Concernant l'amélioration de l'état de santé des usagers, 57 % des MSP pensent qu'ALTO améliore partiellement la santé des usagers. Un cinquième d'entre eux sont plus positifs et constatent une réelle amélioration. Un MSP n'est pas d'accord sur ce point et se justifie sur le fait que l'état de santé d'une cliente interne est en train de régresser. Je souligne aussi que 20 % des MSP sont sans avis sur la question de l'amélioration de l'état de santé des usagers.

De plus, 85 % des MSP pensent qu'ALTO augmente le sentiment de confiance en soi des clients internes. Et sur ce point, 10 % des MSP sont sans avis. Cela veut dire qu'environ 5 %, soit un MSP est en désaccord sur ce point. Au niveau de la gestion du stress, 78 % trouvent qu'ALTO aide les participants à gérer leur stress. Je souligne que 8 % pensent quant à eux qu'ALTO ne peut pas aider les personnes à gérer le stress et que 15 % sont sans avis sur la question.

La majorité des MSP trouvent que leurs clients internes sont très motivés à participer aux ateliers d'ALTO Espace santé et que cette motivation semble être tout aussi importante avant qu'après le cours. Plus des deux tiers des MSP trouvent que les participants sont vraiment motivés à retourner au travail après un cours.

Concernant les besoins des clients internes, 80 % des MSP trouvent que l'offre du Centre de santé est suffisamment variée avec les types de cours issus des trois pratiques proposées (Pilates, spinning et thérapie par le mouvement). Par rapport à la fréquence, 82 % des MSP pensent que les cours proposés sont suffisants, à savoir un cours par semaine. Enfin, pour ce qui est de la proximité des locaux, plus de 95 % des MSP sont d'accord sur le fait que le centre se trouve au bon endroit.

2.2.4 La participation sociale

- **Les clients internes :**

La majorité des clients internes avouent avoir créé de nouveaux contacts au travail avec des personnes fréquentant le même atelier ALTO qu'eux. Cela signifie que selon la majorité des personnes interrogées, il est plus facile de créer des liens avec ALTO que sur sa place de travail « *ALTO m'ouvre des portes pour discuter avec les autres secteurs du CEPAL. J'essaie de motiver certains collègues à venir en cours avec moi.* » (Entretien n°2). « *Ça m'a permis de rencontrer des gens qui ont vécu des mêmes situations que moi et ça m'aide.* » (Entretien n°5). Une personne relève cependant : « *J'ai peu de contact avec les personnes d'ALTO, mais je reste avec les gens de mon atelier.* » (Entretien n°6).

L'ambiance entre les usagers durant les cours est positive. Selon la majorité d'entre eux, ils relèvent qu'ils se sentent en confiance entre participants. De plus, ils soulignent qu'ils ne se sentent en aucun cas jugés et que ce qui se passe à ALTO reste à ALTO (confidentialité). « *Maintenant je ne juge plus les gens tant qu'on ne connaît pas leur histoire.* » (Entretien n°5).

Concernant la grandeur des groupes de participants, 40 % de personnes interrogées préfèrent être dans des petits groupes, spécialement les personnes participant au cours de thérapie par le mouvement et au Pilates. Je relève aussi que ces personnes sont souvent les plus introverties ou qu'elles sont atteintes de certaines pathologies psychiques. Une personne du spinning préfère que chaque cours soit plein car cela lui procure plus de motivation si tous les vélos sont utilisés. Une autre personne participant au spinning de religion musulmane préférerait, quant à elle, que le cours soit uniquement dispensé entre femmes. Malgré cela, elle est d'accord de participer au cours avec des hommes et comprend que ce n'est pas toujours possible de séparer les hommes et les femmes dans chaque cours.

De plus, environ 70 % de personnes interrogées seraient favorables à faire des activités similaires en dehors du cadre du travail. Mais lorsque j'aborde la question financière, leurs réponses sont moins optimistes. « *Mais le temps et l'argent ne me le permettent pas dans ma situation.* » (Entretien n°1). Je sais que les personnes du CEPAI sont souvent dans des situations difficiles comme certains le relèvent : « *Le côté financier est un problème pour moi.* » (Entretien n°9).

Le deuxième point à relever concernant la pratique du sport en dehors du CIS est que les gens se sentent à l'aise entre eux et certains relèvent que dans les fitness ou les centres de bien-être normaux, ils se sentent souvent jugés : « *Ici, la thérapeute sait que j'ai des problèmes psy et pas forcément un autre prof dans un fitness.* » (Entretien n°1). De plus, la plupart des clients internes n'aiment pas forcément côtoyer des personnes externes. « *Je n'aime pas trop côtoyer les autres personnes et je préfère être ici dans un cocon.* » (Entretien n°6). Certaines personnes préfèrent nettement la routine. Cela veut dire qu'ils aiment aller aux cours s'ils côtoient les mêmes personnes. « *Je n'aime pas trop côtoyer des personnes externes.* » (Entretien n°10). C'est aussi un point découlant des problématiques des clients internes du CIS.

- **Les MSP :**

Les MSP voient la participation sociale des clients internes comme suit : 20 % d'entre eux pensent qu'ALTO leur est très favorable à la création de nouveaux contacts. 50 % des MSP interrogés sont simplement d'accord sur le fait qu'ALTO les aide à créer des contacts en dehors des ateliers. Je souligne tout de même que 20 % des MSP n'ont pas d'avis sur cette question, ce qui est étonnant car il semble que ce serait en effet eux qui pourraient le mieux observer sur le terrain professionnel l'évolution des relations entre les clients internes d'ALTO. Les 10 % restants sont plutôt en désaccord sur ce point.

Lorsqu'il est demandé aux MSP s'ils pensent que les clients internes seraient disposés à faire des activités similaires à l'extérieur du CIS, moins de 4 % d'entre eux répondent par l'affirmative. La majorité des MSP sont partiellement d'accord. Environ 30 % sont en désaccord avec cette question. Ils relèvent le côté financier et le temps. Cela veut dire qu'ils pensent que faire du sport dans le cadre du travail et ce, à un tarif préférentiel, sont des raisons pour lesquelles les clients internes participent aux ateliers d'ALTO.

2.2.5 Les remarques

- **Les clients internes :**

Voici finalement quelques remarques apportées par les clients internes en fin d'entretiens.

Une personne souligne qu'il doit beaucoup à la thérapeute d'ALTO et me confie que sans elle il ne serait sûrement plus là. A ce moment-là, j'ai pu observer que cette personne avait beaucoup d'émotion dans sa voix. Cette même personne me dit aussi « *J'ai un problème avec la transpiration des pieds et certaines personnes se plaignent de mes odeurs pendant les cours* » (Entretien n°1). Après quelques explications, elle me confie qu'il lui a fallu trois semaines avant de pouvoir retourner à un

cours ALTO car il ne se sentait plus à l'aise et il ne me comprenait pas que d'autres participants puissent lui faire des remarques à ce sujet.

Une personne souffrant de schizophrénie me demande d'un air angoissé si elle pourra continuer longtemps le spinning au CIS. Elle me dit angoisser à l'idée d'arrêter le spinning. Je la rassure en lui disant qu'il n'est pas question d'arrêter n'importe quel cours d'ALTO. Elle ajoute ensuite qu'elle n'aime pas trop se changer et se doucher dans les vestiaires d'ALTO car elle ne se sent pas bien à l'idée de se retrouver nue face à d'autres personnes.

Une personne m'a dit que lors de son premier cours de spinning, elle se trouvait en face d'un grand miroir (un mur complet d'une salle d'ALTO est recouvert d'un miroir) et l'idée de se voir en face était très préoccupante pour elle. Dès son deuxième cours, cette personne a changé de place dans la salle.

Une personne me dit aussi : « Entre nous on essaie de nous motiver pour aller chez ALTO » (Entretien n°5). Elle insiste sur la dynamique de groupe notamment au cours de spinning. Elle ajoute qu'ALTO l'a beaucoup aidée.

Une personne suivant la thérapie par le mouvement me confie qu'elle ne se verrait pas faire du spinning car cela demande trop d'efforts et que seul ce cours est adapté à elle. Elle rajoute que le prix et les heures de cours comptées comme heures de travail n'ont pas d'importance pour elle.

• Les MSP :

Voici les remarques apportées à la fin du questionnaire de la part des MSP:

« *Je n'ai pas de CAI qui suivent un atelier ALTO* ». De plus, cette même personne a répondu à la description d'ALTO de la façon suivante : « *Pas grand-chose, je ne m'y intéresse pas n'étant pas sportif* ». (Questionnaire n°2, MSP des ateliers de production).

« *Globalement c'est une aide pour eux, les changements ne sont pas réellement visibles en atelier* ». (Questionnaire n°8, MSP des ateliers de production).

« *Il est important pour les clients internes de savoir qu'ils sont suivis par des professionnels de la santé* ». (Questionnaire n°10, MSP du CEPAI).

« *J'imagine que mes réponses auraient été autres si j'avais eu d'autres clients internes à ALTO* ». (Questionnaire n°15, MSP des ateliers de production). Ce MSP fait référence à une personne en situation difficile depuis quelques mois et en se référant uniquement à ce même client interne, ce MSP n'est donc pas d'accord de parler de bénéfice proprement dit.

Un autre MSP commente la question 11 sur la disposition des clients internes de faire des activités similaires à l'extérieur du CIS: « *Manque de stimulation et problèmes financiers* » (Questionnaire n°19, MSP du CEPAI).

« *Difficile d'avoir des éléments de réponse factuels. Je pense que l'élément partage des situations personnelles entres stagiaires est porteur* ». (Questionnaire n°20, MSP du CEPAI). Cette personne a trouvé mon questionnaire trop vague et m'a marqué cette remarque à la fin.

« *Mes réponses se rapportent sur 1 ou 2 personnes et pas forcément représentatif* ». (Questionnaire n°25, MSP des ateliers de production). Ce MSP est référent de seulement 2 clients internes suivants des cours à ALTO et me précise que ces réponses se réfèrent seulement à ces deux personnes.

« *Je n'ai pas assez de recul pour me prononcer* ». (Questionnaire n°8, MSP des ateliers de production depuis seulement un mois). En effet, ce MSP a commencé de travailler au CIS depuis un mois au moment de la distribution du questionnaire et il a tenu à me dire qu'il était difficile pour lui de répondre à ces questions car il n'a pas assez de recul avec les personnes de l'atelier où il travaille.

2.3 ANALYSE ET DISCUSSION DES RÉSULTATS OBTENUS

La discussion qui va suivre prend en compte tous les entretiens effectués avec les clients internes du CIS ainsi que les opinions de mes collègues MSP. Les indicateurs que j'ai déterminés au point **1.3.1** vont me servir à faire des liens entre mes concepts théoriques et les résultats obtenus sur le terrain. En parallèle, je vais exprimer mon ressenti et je vais tenter de mettre en évidence l'impact d'ALTO Espace santé sur la santé physique et psychique des clients internes du CIS.

Premièrement, je tiens à faire part de la différence assez importante des témoignages entre les clients internes fréquentant ALTO et mes collègues MSP. En général, je trouve la vision de mes collègues MSP moins positive que celle des clients internes. De plus, si je compare ce qui ressort de la définition d'ALTO selon les MSP, les éléments sont très différents par rapport à ceux relevés par les clients internes. J'observe que même les professionnels ne sont pas unanimes et que chacun possède sa propre définition. Sur cette base, je peux faire l'hypothèse que plusieurs de mes collègues ne connaissent pas bien la philosophie d'ALTO Espace santé, ses principes directeurs et ses différentes prestations. Une autre piste de compréhension possible pourrait être que les résultats des interviews et des questionnaires ne peuvent avoir le même impact. Cela expliquerait cette différence de vision. Il se peut aussi que les MSP ne présentent pas un grand intérêt pour ALTO comme me l'ont fait comprendre certains. Je pense que le CIS devrait davantage inciter les MSP à s'intéresser aux prestations d'ALTO et encourager ceux-ci à promouvoir ALTO auprès des clients internes dont ils sont référents.

2.3.1 Liens entre les concepts issus de la promotion de la santé et les résultats obtenus

ALTO a été créé selon le principe d'un Centre de santé adapté aux personnes en situation de handicap. Si je me réfère à la définition de la Charte d'Ottawa, la promotion de la santé est un moyen d'assurer un plus grand contrôle sur sa propre santé et de l'améliorer. Les témoignages des clients internes fréquentant ALTO semblent aller dans le sens d'une plus grande responsabilisation et d'une certaine amélioration de l'état de santé, tant sur le plan personnel que professionnel. L'avis est cependant moins favorable de la part des MSP. Une des explications de cette différence pourrait être que les MSP ont une vision limitée des clients internes, puisqu'ils les côtoient uniquement sur la place de travail. Le bénéficiaire d'ALTO quant à lui peut se prononcer en son nom, en tenant compte de tous les aspects de sa vie, que ce soit personnel, professionnel ou social.

• Le *setting*

Pour rappel, le concept de *setting* renvoie à la notion d'environnement physique et social, en d'autres termes, on peut dire que cela concerne toutes les interactions entre ALTO et ses usagers. Le *setting* prend aussi en compte la correspondance entre les besoins et les désirs des usagers du centre.

Tous les clients internes interrogés ont répondu unanimement qu'ils pensaient qu'ALTO était adapté à leurs besoins. Cela veut dire en d'autres mots que chacun semble y trouver son compte. Pour certains, ils y trouveront des moments de relaxation, de bien-être, pour d'autres, des moments de défoulement. De plus, ils disent apprécier la variété, la fréquence et le nombre de cours proposés. Du point de vue de certains clients internes participant à la thérapie par le mouvement, le cours d'une heure n'est pas assez long. Je peux comprendre que des personnes en train de s'adonner à des activités relaxantes aient de la difficulté à sortir de tels exercices, puisqu'il s'agit là de moments particulièrement agréables pour elles.

Un des principes du *setting* soutient que la santé se crée là où les personnes travaillent. La proximité des locaux d'ALTO a été relevée de manière positive par l'ensemble des personnes interrogées, tant les MSP que les clients internes. Le fait d'avoir un lieu dédié à la santé sur son lieu de travail me permet de dire qu'ALTO répond à ce principe de santé au travail.

Les usagers du centre m'ont souvent fait remarquer qu'ils se sentaient en sécurité, comme dans une sorte de « cocon », et que toutes les thérapeutes étaient à l'écoute des participants. De plus, ils apprécient aussi le fait qu'on leur demande ce qu'ils ont pensé de chaque cours par un feedback. Les participants aux cours font part aussi du fait que chacun est libre de participer selon son envie et sans être jugés. Ces éléments montrent que l'environnement social d'ALTO est perçu de manière positive.

Pour résumer, je pense qu'ALTO prend en compte ce concept de *setting* comme je viens de le décrire à l'aide d'exemples concrets. Le centre est sur le lieu de travail des participants, il répond à leurs besoins et l'environnement social y est apprécié.

● **L'empowerment**

Ce concept consiste à centrer la personne en difficulté sur ses forces, ses ressources et à exercer un contrôle sur sa vie personnelle.

Je peux mettre en évidence les réponses des usagers d'ALTO et des MSP sur l'amélioration de leur sentiment de confiance en soi. Tous les participants interrogés font part pour certains de plus d'assurance, pour d'autres, de moins de nervosité. Un autre participant va même jusqu'à dire qu'il a retrouvé goût à la vie.

Par ailleurs, l'amélioration de la condition physique liée ou non à un désir de perdre du poids est une possibilité qu'offre ALTO, notamment avec le cours de spinning. Cela semble également améliorer l'image de soi de certains de nos clients internes qui ont une vision d'eux-mêmes parfois très négative. Je pense par exemple à un participant m'ayant dit que les miroirs de la salle de spinning ne l'aidaient pas à se sentir à l'aise. Je peux laisser supposer que cette personne a peur d'être confrontée à l'image qu'elle dégage.

Les exercices de relaxation permettent aux participants de se concentrer sur leur respiration. D'autres types d'exercices sont eux plus basés sur des étirements ou des renforcements musculaires. De plus, ce genre d'exercices peut être réalisé facilement chez soi et à toute heure. Une personne m'a dit qu'elle pensait qu'ALTO était un bon complément à son suivi médical.

Les usagers d'ALTO encouragent souvent leurs collègues à venir participer aux différents cours. Je trouve que ce sont les meilleurs ambassadeurs du Centre de santé. Qui mieux que les participants eux-mêmes peut encourager quelqu'un à venir essayer les cours? C'est peut-être là qu'ALTO pourrait développer sa future clientèle, par le bouche-à-oreille naissant des clients internes. Si les usagers d'ALTO essaient de faire participer leurs collègues, cela prouve qu'ils sont satisfaits de leur cours. Sur cette base, je peux dire qu'ALTO aide les usagers à se sentir plus à l'aise et ceux-ci vont même jusqu'à parler aux autres des prestations qui agissent sur leur bien-être. Ceci aura à mon sens un impact direct sur l'augmentation de leurs ressources personnelles et de leur sentiment de confiance en eux.

L'échange entre participants leur permet de voir qu'ils ne sont souvent pas les seuls dans leur situation. Ils peuvent se côtoyer au travers d'espaces de parole et cela peut certainement avoir un effet positif au niveau de leur estime de soi.

Ces divers exemples tirés des dires des participants eux-mêmes montrent comment ALTO peut jouer un rôle dans l'augmentation des ressources personnelles des clients internes. Une amélioration de la condition physique, une meilleure image de soi, une baisse de la nervosité ou encore une augmentation du sentiment de bien-être me confortent dans mon idée initiale qu'ALTO répond au principe d'*empowerment*.

● **Le sense of coherence (SOC)**

Pour rappel, le concept de *SOC* peut se résumer par un sentiment permanent mais dynamique de confiance. Ce concept prend aussi en compte la compréhension des événements de la vie et de pouvoir les gérer. Dans la théorie du *SOC*, Antonovsky parle plutôt d'une prédisposition face aux exigences de la vie. Aujourd'hui, dans la promotion de la santé, c'est essentiellement dans le sens d'une focalisation sur les ressources de la personne que le concept *SOC* est pris en compte.

Lors d'un entretien, une personne m'a dit qu'elle avait repris goût à la vie notamment grâce à ALTO et à ses thérapeutes. J'ai pris conscience de l'importance que cela signifiait pour elle, car elle avait beaucoup d'émotion dans sa voix. De plus, cette personne m'a confié que sans ALTO, elle ne serait probablement plus là aujourd'hui. Pour cette personne, ALTO lui a permis de réagir sur la compréhension d'événements de sa vie pour arriver à les gérer. Le fait que cette personne ait pu côtoyer des personnes vivant une situation similaire à la sienne lui a sans doute permis d'augmenter son *sense of coherence*. L'augmentation de la confiance en soi au travers des différents ateliers d'ALTO peut aider les personnes en difficulté à reprendre goût à la vie, comme nous le montre cet exemple.

Une autre personne m'a confié qu'ALTO lui a apporté une bouffée d'oxygène. A mon avis, cette remarque rejoint l'idée que ces cours ont une importance dans sa vie et l'aident à lui en donner en partie un sens.

Une autre personne me disait qu'elle savait maintenant ce qu'il fallait faire afin d'éviter de rentrer à nouveau dans un mur.

Tous ces témoignages me permettent de dire qu'ALTO favorise l'augmentation du sentiment de confiance de ses usagers, malgré les prédispositions différentes de chacun pour faire face aux exigences de la vie.

● **Le coping**

Le terme de *coping* regroupe l'ensemble des processus qu'une personne peut imaginer et installer entre elle et un événement qu'elle juge inquiétant, voire dangereux. En d'autres termes, ce sont les stratégies que chacun peut mettre en place pour son bien-être et notamment pour pallier le stress.

La majorité des usagers du centre relèvent qu'ALTO les aide à gérer le stress ou les situations stressantes. La plupart se sont créés des outils qu'ils utilisent lors de moments stressants. Pour les personnes participant aux cours de Pilates et de thérapie par le mouvement, je constate que leurs outils sont essentiellement basés sur la maîtrise et le contrôle de la respiration. Par exemple, certains les utilisent en lieu et place d'un médicament destiné à les détendre. Pour une autre personne, cela crée une spirale positive qui améliore son bien-être.

En ce qui concerne le bien-être des usagers, certains arrivent à se relaxer avec les techniques utilisées en cours. Une personne m'a dit que le spinning l'aide à se défouler, une autre me dit que le spinning la booste.

Pour résumer, ALTO donne des stratégies pour faire face aux situations stressantes que ce soit par des stimulations par le mouvement ou par la maîtrise de la respiration. La majorité des MSP pensent aussi qu'ALTO aide les clients internes à gérer leur stress. Je pense que dans l'ensemble cela permet aux usagers de se recentrer sur eux-mêmes en leur donnant des clés pouvant les aider au quotidien. Il faut cependant rester réaliste : en aucun cas, ALTO ne peut résoudre tous les problèmes de ses usagers.

2.3.2 Liens entre les déterminants de la santé et les résultats obtenus

Selon l'Office Fédéral de la statistique (OFS), 83 % des Suisses déclarent que leur état de santé en général est bon ou très bon. 82 % se sentent le plus souvent heureux. 18 % de la population suisse souffrent de troubles psychiques. La santé psychique est par ailleurs liée à la santé physique. Les personnes souffrant de fortes douleurs jugent leur vitalité moins bonne et présentent plus souvent des troubles psychiques (OFS, 2013, p. 6). Pour ma part, j'ai décidé de comparer ces chiffres avec ceux que j'ai récoltés sur le terrain. J'ai commencé mes interviews par demander aux usagers d'ALTO comment ils se sentaient. 70 % des clients internes m'ont répondu qu'ils se sentaient plus ou moins en bonne santé. Je constate qu'il y a une légère différence avec les personnes dites « normales » car le pourcentage traduisant ce sentiment de bien-être est moins élevé chez les clients internes que pour le reste de la population suisse. En effet, les clients internes du CIS sont composés de personnes

atteintes dans leur santé à différents niveaux. Ces personnes sont souvent plus fragiles et plus à risque par rapport au reste de la population. Malgré cela, 70 % d'entre eux pensent que leur état de santé est positif, ce qui constitue à mon sens un facteur encourageant.

Les usagers d'ALTO, malgré leurs problèmes de santé, ont une vision, pour ma part, positive de l'amélioration de leur état de santé due à la fréquentation d'ALTO. Les MSP, selon moi, sont moins optimistes sur cette question car ils sont 57 % à être partiellement d'accord à dire qu'ALTO améliore la santé de ses usagers. Pour faire un parallèle avec la définition de la santé selon l'OMS, peut-être que pour certains de mes collègues, le fait d'être en bonne santé consiste simplement en l'absence de maladie. Or, nous savons qu'à l'heure actuelle, la santé prend aussi en compte l'ensemble des facteurs environnementaux pouvant influencer sur la santé physique, psychique et sociale.

● Le capital social

Le concept m'a permis de prendre en considération la notion de groupe, ainsi que le fait d'en faire partie. Le capital social est un point important car il prend en compte les relations entre les participants aux ateliers santé d'ALTO.

Certains usagers d'ALTO m'ont dit qu'ils se sentaient comme dans un « cocon ». Ils n'ont pas peur d'être jugés et le fait d'être en groupe leur permet d'avoir une sorte de dynamique. Par contre, une personne m'a dit qu'une personne s'était plainte de ses odeurs corporelles pendant un cours. Cette personne s'est sentie vexée et il lui a fallu plusieurs semaines et un rendez-vous privé avec une thérapeute d'ALTO pour pouvoir revenir participer aux cours de thérapie par le mouvement. Je pense que chaque usager doit se sentir en pleine sécurité et avoir une relation de confiance avec les autres membres du groupe et le thérapeute pour que les effets des cours soient vécus positivement. Si la personne ne se sent plus à l'aise dans un groupe, je peux voir que les résultats y seront moins bons. Je sais que si je ne me sens pas bien dans un groupe, il m'est difficile d'y participer et de profiter de ce qui est proposé.

A l'exception du cours de spinning, les usagers préfèrent les petits groupes. Ils soulignent notamment le plaisir d'avoir suffisamment d'espace pour se sentir à l'aise. Le but du spinning est au contraire d'avoir le plus de monde possible pour créer une dynamique positive et entraînante. Je remarque ainsi que le nombre de participants pour que les usagers se sentent à l'aise varie selon le type de cours.

Quelques personnes ont créé des liens en dehors d'ALTO. En général, je pense que le fait de côtoyer ses collègues dans un autre endroit que l'atelier de travail est un bon moyen d'augmenter ses relations sociales. Cependant, les clients internes gardent généralement le groupe d'amis pour les pauses, les repas ou, pour certains, en dehors du travail. De manière générale, les usagers ne se fréquentent pas plus en dehors d'ALTO que leurs collègues d'atelier ne fréquentant pas le Centre de santé.

Pour résumer, je peux dire que la notion de groupe est importante au Centre de santé ALTO. J'ai pu constater que les usagers doivent se sentir en sécurité pour pouvoir profiter un maximum des cours proposés. Le fait de partager leurs impressions avec des personnes qui vivent les mêmes situations qu'elles leur permet de voir qu'ils ne sont pas tout seuls à vivre des moments difficiles et cela les aide à progresser. Quant au spinning, la notion de groupe donne justement une dynamique positive permettant de se surpasser.

2.3.3 Liens entre la réinsertion socioprofessionnelle et les résultats obtenus

Je tiens ici à faire une distinction entre les clients internes du CEPAI et ceux qui sont engagés dans les ateliers de production, l'administration et la conciergerie du CIS. Les clients internes du CEPAI sont placés par l'Assurance-invalidité (AI) et ne bénéficient pas forcément d'une rente de l'AI. Ils ont un statut de stagiaires qui leur permet de bénéficier de mesures de réadaptation professionnelle en vue d'un éventuel retour en économie libre. Les personnes engagées dans les ateliers du CIS quant à elles sont tous au bénéfice d'une rente AI partielle ou complète. Il est peu fréquent que ces dernières

réintègrent l'économie libre. Pour elles, il s'agit davantage de travailler selon leur potentialité en contribuant au fonctionnement du CIS.

Par ailleurs, les clients internes du CEPAI reçoivent des indemnités journalières de la part de l'AI. Concernant les prestations d'ALTO, celles-ci sont comprises dans les tarifs que l'AI paie pour les stages au CEPAI. Concernant les personnes engagées dans les ateliers du CIS, elles doivent payer une contribution symbolique pour participer aux cours du Centre de santé. Cependant, les heures de cours leur sont comptées comme heures de travail. Malgré ces deux types de fonctionnement, je ne remarque pas de différences de propos entre celles qui paient elles-mêmes les prestations d'ALTO et celles qui ne paient pas car prises en charge par l'AI. Aucune personne des ateliers du CIS ne mentionne ces faits dans les entretiens comme étant une limite à leur participation aux ateliers d'ALTO. Ceci montre que la démarche visée par les clients internes interrogés est tout à fait comparable, que le client interne paie lui-même ou non les prestations d'ALTO. Il serait intéressant d'étudier cela avec un échantillon de clients internes plus important.

Si j'approfondis mon analyse, le CEPAI a pour mission d'aider les personnes en difficultés à retrouver une vie professionnelle épanouissante, si possible, sur le premier marché de l'emploi. Le fait de pouvoir retrouver un statut d'employé dans l'économie libre est un élément important dans ce type de situation, car l'AI finance des prestations dans ce sens. Le principe de réinsertion socioprofessionnelle s'incarne en partie à travers l'amélioration de l'estime de soi. Les échanges entre participants aux ateliers d'ALTO, un suivi par des professionnels de la santé, une meilleure connaissance de soi par une écoute verbale et corporelle attentive sont des moyens thérapeutiques qui aident les clients internes du CEPAI à augmenter leur estime de soi et à être proactifs dans leur processus de réinsertion socioprofessionnelle. En faisant ce cheminement personnel vers une meilleure connaissance de sa santé physique et psychique, processus qu'ALTO Espace santé vise à soutenir, les clients internes du CEPAI mettent davantage de chances de leur côté leur permettant d'aller vers une réinsertion en économie libre. Je constate que pour les clients internes du CIS au bénéfice d'une rente AI, la démarche est un peu différente. Pour eux, une réinsertion en économie libre n'est pas leur premier objectif. Les intentions qui les motivent lorsqu'ils participent aux ateliers santé d'ALTO semblent davantage liées à une démarche de développement personnel plutôt qu'à une démarche en vue de réintégrer une activité en économie libre.

● **La valorisation des rôles sociaux (VRS)**

Pour rappel, le concept de valorisation des rôles sociaux poursuit l'objectif de revaloriser les personnes en situation de handicap en utilisant au mieux des moyens culturellement valorisés. Les points essentiels sont : la transmission d'images positives, développer les compétences et favoriser les expériences ainsi que les échanges avec la communauté.

Lors de ma recherche sur le terrain, j'ai pu constater que personne ne se sent jugé, chacun est libre de participer selon son humeur et ses envies aux ateliers santé, sans donner de justification. De plus, de la part des thérapeutes, des marques d'encouragement et des félicitations viennent ponctuer chaque cours, que ce soit durant la séance ou à la fin. Ceci prouve qu'ALTO leur transmet une image positive de la santé et sait s'adapter à chacun selon son niveau de difficultés.

Une personne m'a dit qu'à la fin du cours de spinning, elle avait le sentiment d'avoir accompli quelque chose. Ce sentiment la rendait fière et était pour elle comme un synonyme d'exploit. Cela me permet de dire que cette personne a pu avoir accès à une image positive d'elle-même et de se sentir valorisée.

D'autres usagers ne pensaient plus qu'ils pouvaient arriver à se relaxer et à faire certains mouvements. Les cours proposés permettent à mon sens de les aider à améliorer leur état de santé, que ce soit par des exercices d'endurance, des techniques de relaxation ou encore des outils pour mieux écouter leur corps. Par ce fait, je pense qu'ALTO les valorise et permet à ses usagers de développer sans cesse leurs ressources personnelles.

Par ailleurs, ALTO propose des activités qui sont ouvertes à tout type de personne et non uniquement à des personnes en situation de handicap. En effet, ce sont des activités qui sont tout à fait similaires à celles qu'on peut trouver dans des fitness ou dans des centres de bien-être. La seule

particularité d'ALTO est de mettre un accent sur une personnalisation des prestations selon les besoins, en tenant compte de la situation de santé de chaque individu. A ce propos, il faut signaler que les locaux utilisés pour dispenser les prestations d'ALTO sont communs aux clients externes et aux clients internes. Il y a ainsi des occasions multiples de se croiser, de discuter, de partager dans l'enceinte d'ALTO. Un des objectifs d'ALTO est d'ailleurs de favoriser de plus en plus et dans la mesure du possible ce principe de mixité des populations, indépendamment de la situation de santé de chacun. Tout cela favorise ainsi le principe d'inclusion, les expériences les plus normales possibles et les échanges entre les participants, ce qui va dans le sens du concept de valorisation des rôles sociaux.

3. Conclusion

En conclusion, une synthèse de la recherche sera présentée rappelant les grandes lignes de ma démarche avec un résumé me permettant de répondre de façon synthétique à ma question de départ. Ensuite, je parlerai des limites et perspectives d'actions en terminant par une conclusion personnelle.

3.1 RÉSUMÉ ET SYNTHÈSE DE LA RECHERCHE

La santé est l'un des biens les plus importants de l'être humain. On l'oublie souvent dans l'agitation du quotidien. L'importance de la santé est surtout reconnue lorsque des problèmes de santé apparaissent. Par ailleurs, la santé d'une personne ne dépend pas seulement de ses prédispositions individuelles, mais aussi, de manière essentielle, de son environnement (écologique, social et culturel), de sa manière de vivre, de se comporter et des prestations du système de santé (OFS, 2013. P. 2).

Le CIS a observé une augmentation de ses clients internes souffrant de handicap psychique. Ces personnes ont souvent une image négative de leur corps, celui-ci étant souvent affecté par les effets secondaires des médicaments pour le traitement de leur maladie. C'est en faisant ce constat qu'ALTO Espace santé a été créé, dans le but d'offrir des prestations adaptées aux besoins des clients internes en leur permettant de prendre soin d'eux-mêmes par une approche corporelle.

Le but de cette étude est de déterminer si la fréquentation d'ALTO Espace santé est bénéfique pour les clients internes du CIS, plus spécifiquement d'un point de vue professionnel et personnel. ALTO a ouvert ses portes en avril 2013 et aucune étude ne s'est penchée sur ces questions à ce stade de développement de la structure. Cette recherche permet de vérifier si ALTO Espace santé répond aux attentes des clients internes du CIS.

ALTO est un centre qui a été créé sur la base d'un centre de promotion de la santé. Pour situer le contexte théorique de ma recherche, j'ai donc trouvé important de parler de l'origine de la promotion de la santé et des concepts théoriques qui en découlent. J'ai aussi opté pour la présentation des déterminants de la santé qui prennent en compte l'ensemble des facteurs influençant la santé des individus. Il m'a également paru nécessaire d'évoquer le concept de valorisation des rôles sociaux qui est une méthode utilisée au CIS pour le suivi de ses clients internes. Afin de répondre à ma question de départ, j'ai interviewé 10 clients internes des différentes unités d'affaire du CIS et représentant le public cible d'ALTO, en tenant compte de la mixité (sexe, type d'ateliers santé). Pour ce faire, j'ai créé une grille d'entretien avec des questions qui se basent sur les concepts théoriques retenus. Par ailleurs, j'ai soumis des questionnaires aux MSP du CIS, afin qu'ils puissent faire part de leurs observations concernant les clients internes sur leur place de travail. Les questionnaires ont été créés quasiment sur la même base que les grilles d'entretien des clients internes. Ce qui ressort de l'analyse de ces données permet de faire des liens avec les concepts théoriques présentés dans la première partie du travail. En parallèle, j'ai choisi de présenter les données quantitatives concernant la participation des clients internes aux activités d'ALTO, ce qui permet d'avoir une idée du taux de fréquentation des différents ateliers santé.

La vision des clients internes est positive à plusieurs niveaux. Ils trouvent tous qu'ALTO est adapté à leurs besoins. Pour certains, ils y trouveront des moments de relaxation, de bien-être, pour d'autres, des moments de défoulement. Ils remarquent aussi qu'ils se sentent en sécurité chez ALTO et que chacun est libre de participer selon son envie et sans être jugé. Dans l'ensemble, les usagers du centre font part de l'augmentation de leur assurance et pour d'autres moins de nervosité. Les personnes suivant le cours de spinning se sentent plus stimulées et défoulées que les personnes suivant les cours de Pilates et de thérapie par le mouvement. Du point de vue de la qualité de vie au travail, les usagers du centre font part de l'amélioration de leur état de santé sur leur place de travail, ainsi que de leur appréciation des différents cours et leurs effets positifs. Les usagers du centre ont une sensation de bien-être à la fin de chaque cours. Ils évoquent également l'amélioration qu'ALTO

leur apporte au niveau de la concentration. De manière générale, ils rapportent qu'ALTO leur permet de faire du sport dans le cadre de leur travail.

En ce qui concerne le bien-être personnel, les usagers d'ALTO sentent une amélioration de leur état de santé. Ils trouvent qu'ALTO leur donne des clés pour résoudre leurs problèmes du quotidien ainsi que pour faire face aux situations stressantes. Le choix des cours est adapté aux besoins des clients internes. L'ensemble des usagers sont satisfaits des locaux ainsi que de leur proximité.

Pour la participation sociale, la majorité des clients internes avouent avoir créé de nouveaux contacts au travail avec des personnes fréquentant le même atelier ALTO qu'eux. L'ambiance entre les usagers dans les cours est positive. Selon la majorité d'entre eux, ils relèvent qu'ils se sentent en confiance entre participants. De plus, la plupart seraient favorables à faire du sport en dehors du CIS, mais invoquent principalement des difficultés financières et la gestion de leur temps comme frein à cette démarche. De plus, les usagers se sentent à l'aise entre eux et certains relèvent que dans les fitness ou les centres de bien-être habituels ils se sentent souvent jugés. Cependant, je remarque aussi que les usagers du centre préfèrent être dans des petits groupes et qu'ils tiennent à cet environnement pour se sentir à l'aise. À l'exception du spinning où les participants préfèrent être dans un groupe plus grand, soit 10 personnes en tout, car cela crée une dynamique de groupe plus positive. Si je me réfère aux données quantitatives, plus spécifiquement aux graphiques de participation (cf. annexe 2.2), je remarque qu'il y a de la place disponible dans chaque cours pour des éventuels clients externes sans que cela perturbe le déroulement du cours.

Alors que les MSP ont la sensation qu'ALTO augmente la qualité de vie au travail des clients internes, je relève cependant que personne ne peut affirmer que leurs clients internes vont beaucoup mieux grâce à ALTO. En général, dans les observations apportées par les MSP, il n'est pas facile de se rendre compte des effets d'ALTO uniquement sur la place de travail. Pour ce qui concerne l'évolution du bien-être personnel, je remarque que la quasi-totalité des MSP pensent qu'ALTO valorise les clients internes. Ils remarquent aussi une amélioration du sentiment de confiance en soi et trouvent que les usagers du centre sont très motivés à participer aux différents cours proposés. De plus, les MSP trouvent que l'offre proposée par ALTO est suffisamment variée avec les trois types de cours proposés. Plus de la moitié des MSP pensent qu'ALTO favorise la création de nouveaux contacts entre participants. Dans l'ensemble, la vision qu'ont les MSP concernant les effets des prestations d'ALTO sur le bien-être personnel et professionnel des clients internes est moins optimiste que la vision des clients internes eux-mêmes. Il est probable que les MSP méconnaissent quelque peu ALTO et que cela ne leur permet pas d'avoir un avis aussi optimiste que les participants eux-mêmes. Si le CIS donnait aux MSP la possibilité de mieux connaître les prestations d'ALTO, les MSP encourageraient davantage les clients internes à y participer. Voilà ce qui explique, à mon avis, cette différence de vision.

Je pense qu'ALTO est un outil qui répond à la mission du CIS et cela indépendamment des différentes unités d'affaire du CIS. Les échanges et le suivi par des professionnels de la santé sont des moyens thérapeutiques qui aident les clients internes du CEPAI à augmenter leur estime de soi et à être proactif dans leur processus de réinsertion socioprofessionnelle. Quant aux personnes au bénéfice d'une rente AI travaillant dans les ateliers du CIS, les ateliers santé leur permettent de participer à des activités qui les relaxent, qui les défoulent ou encore, qui leur permettent de se sentir bien. Ceci est une occasion pour les collaborateurs de prendre soin de leur santé au travail.

ALTO m'a démontré au travers de ma recherche et aussi dans ses objectifs que le principe de valorisation des rôles sociaux est appliqué dans le Centre de santé. Je pense qu'ALTO est un outil respectant les valeurs et la philosophie de l'institution. ALTO Espace santé est un endroit ouvert à la population du CIS, mais aussi aux clients externes. ALTO désire favoriser de plus en plus et dans la mesure du possible le principe de mixité des populations. Ce principe d'inclusion est un objectif d'ALTO favorisant les expériences les plus normales possibles et les échanges entre participants. Aujourd'hui, ces deux modalités de cours sont encore bien séparées, même si certains clients internes fréquentent les cours pour les clients externes.

Finalement, pour clore ma recherche, je peux déterminer que les prestations d'ALTO Espace santé apportent des bénéfices professionnels et personnels aux clients internes du CIS. J'ai pu prouver que le fait de suivre des ateliers basés sur une approche corporelle permet aux personnes en situation de handicap d'avoir un impact positif sur leur bien-être général ou d'avoir une meilleure estime de soi permettant d'être proactif dans leur processus d'insertion socioprofessionnelle.

Personnellement, je me suis toujours senti concerné par les différentes questions de santé. Et je peux attester que le fait de pratiquer des activités physiques régulières, me permet de me sentir mieux dans mon corps ainsi que dans ma tête. Je suis bien conscient qu'ALTO ne peut pas guérir toutes les pathologies ou encore moins en être responsable, mais ALTO permet aux clients internes du CIS d'évoluer positivement pour qu'ils soient capables de mobiliser leurs propres ressources en tenant compte de leurs limites physiques et psychiques.

3.2 LIMITES DU TRAVAIL

Cette recherche dresse un état des lieux, à un temps donné, de l'impact d'ALTO sur les clients internes du CIS. Elle met en évidence les différentes perceptions des usagers du Centre de santé lorsqu'ils ont été interviewés.

En cours de travail, j'ai pris conscience que les usagers d'ALTO étaient les mieux à même de pouvoir parler des bénéfices engendrés sur leur propre santé. Fort de ce constat, j'aurais peut-être dû choisir un échantillon de clients internes plus important. Dans mon projet de travail de mémoire, j'avais prévu à la base d'interviewer 20 clients internes. Pour respecter les limites du travail posées par l'école, je me suis contenté d'un échantillon réduit de 10 personnes.

De plus, je me suis aperçu en analysant les résultats que les MSP avaient une vision différente de celle des usagers d'ALTO concernant les bénéfices engendrés. Un autre paramètre pouvant influencer les résultats des MSP est que le questionnaire n'a pas le même impact que des interviews ou alors mes questions n'étaient pas suffisamment précises et se rapportaient à de multiples expériences vécues au sein d'ALTO par différentes personnes. Il est vrai aussi que certains de mes collègues m'ont fait comprendre que mon travail ne les intéressait pas. Je pense qu'une recherche à part entière est nécessaire pour éclaircir ce point et le comprendre.

La recherche est une vocation à part entière qui requiert de l'expérience. Ce travail est pour moi une initiation. Je remets aussi volontiers mes compétences d'analyse en question.

3.3 PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLE

Cette recherche coïncide avec un projet d'envergure du CIS qui touche à la promotion de la santé dans son ensemble. Elle m'a montré que le CIS tient à être un pionnier en matière de promotion de la santé. D'ailleurs le restaurant du CIS, Le Voisin, propose depuis quelques mois un menu ALTO santé. Ce menu est proposé à l'ensemble des collaborateurs du CIS mais aussi aux clients externes. Il a pour but d'être équilibré et d'avoir environ la moitié de l'assiette remplie de légumes. Offrir un menu sain fait partie de la promotion santé du CIS.

J'espère que les résultats obtenus dans cette recherche vont permettre au Centre de santé d'avoir une première évaluation des bénéfices retirés par les clients internes. Une autre perspective est d'expliquer la différence de vision entre MSP. J'ai remarqué des différences importantes entre les différentes tranches d'âge des MSP. Les 18-30 ans sont beaucoup plus optimistes que celles des 45 et plus. Une étude complémentaire permettrait de se pencher sur cette question plus en détail. De plus, il serait intéressant de pouvoir suivre l'évolution des usagers du centre sur une période plus importante et ainsi de voir les bénéfices engendrés sur le long terme.

L'analyse des données quantitatives présente dans ce travail m'a permis de pouvoir donner une idée du taux de participation des clients internes aux différents ateliers d'ALTO. Les chiffres montrent qu'il

y a encore des places libres. De plus, ALTO propose des ateliers pour les clients internes et pour les clients externes du CIS. Il serait intéressant de mettre en pratique le principe d'inclusion cher à notre société actuelle et, ainsi, que tous les types de population puissent, dans la mesure du possible, se mélanger dans les divers cours donnés. La mise en place d'un fonctionnement inclusif pour les personnes en situation de handicap pourrait être un nouveau sujet de recherche découlant de ce travail qui coïncide avec le principe de la valorisation des rôles sociaux.

Enfin, ma recherche démontre qu'ALTO Espace santé est bénéfique pour les clients internes du CIS. Cela pourrait aider d'autres institutions à développer des centres de promotion de la santé similaires basés sur une approche corporelle.

3.4 REMARQUES FINALES

Cette recherche m'a permis de me pencher sur un sujet qui me tient à cœur. J'ai pu, dans le cadre de ce travail, mener ma propre investigation dans une unité d'affaires du CIS assez récente et différente de celle où je travaille quotidiennement. De plus, cette rédaction a soulevé chez moi un bon nombre de questions éthiques en tant que futur professionnel du domaine social.

Enfin, au regard de cette recherche, j'ai constaté l'évolution des clients internes dans les domaines choisis, la qualité de vie au travail, le bien-être personnel et la participation sociale. J'ai pu atteindre l'ensemble de mes objectifs de départ. Je tiens à souligner que je suis resté centré sur ma question de départ, c'est pourquoi je n'ai pas été dans les détails de certains objectifs liés au handicap et à la problématique de santé physique et psychique (par exemple description détaillée des différentes pathologies des clients internes du CIS). Je tiens aussi à préciser que je n'ai pas voulu entrer trop en détails dans le PPH car cela m'aurait amené à dépasser les limites du cadre de ce travail de recherche. J'ai choisi d'utiliser les outils que le CIS a à disposition pour faire des observations sur les places de travail.

Pour terminer, je dirais que la santé est très personnelle et se fonde sur notre perception. Ce processus évolue durant toute la vie et permet le développement de la personne à tous les niveaux de son être (corps, esprit et émotion). Notre propre perception conditionne nos comportements face à la santé et à la maladie. ALTO a été créé dans le but d'aider les personnes en situation de handicap à se focaliser sur leurs propres ressources pour évoluer et même dans certains cas à arriver à se surpasser.

Dans cette perspective, je dois me porter garant de faire évoluer les personnes en difficultés dans un environnement propice à l'amélioration de leurs compétences ainsi que la valorisation sociale. Cette mission est importante pour moi en tant que futur MSP et a du sens pour une société dans un pays qui stipule dans sa constitution que « *La force de la communauté se mesure au bien-être du plus faible de ses membres.* » (<https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html>)

4. Bibliographie

- BEVORT A. et LALLEMENT M., *Le capital social, performance, équité et réciprocité*, Editions a découverte / M.A.U.S.S., Paris, 2006
- Centre d'Intégration Socioprofessionnelle de Fribourg, www.cisf.ch
- CHAPPUIS A., *Concept de Santé et de Motivation. Cours de 1ère année*, Sion, 2014
- CHERUBINI B., *Agir pour la promotion de la santé, une politique ouverte à l'innovation ?*, Edition érès, Toulouse, 2011
- Constitution Suisse, <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html>
- DELEZE V., *Travail de mémoire MSP: Santé et bien-être au travail*, Sion, 2012
- Le Figaro, L'adaptation psychologique au stress, qu'est-ce que le coping ? (<http://sante.lefigaro.fr/mieux-etre/stress/ladaptation-psychologique-stress/quest-ce-que-coping>).
- LINDSTROEM B., ERICKSON M., *La salutogenèse, Petit guide pour promouvoir la santé*, Presse Universitaire de Laval, Québec, 2012
- MCMILLAN A., *Méthode Ann McMillan Pilates au sol*, Montréal, 2012
- MICHAUD C., MICHAUD J-P, *Création d'un centre de promotion de santé au CIS*, Fribourg, 2012
- MEERTENS R., *Glossaire de la promotion de la santé. WHO/HPR/HEP/98.1. OMS Genève*, 1999
- Office fédéral de la statistique, *Enquête suisse sur la santé 2012, santé, vue d'ensemble*, OFS, Neuchâtel, 2013
- Office fédéral de la statistique, *Situation économique et social de la population, Egalité pour les personnes handicapées, principaux résultats*, OFS, Neuchâtel, 2011
- PAULHAN I. et BOURGEOIS M., *Stress et coping, les stratégies d'ajustement à l'adversité*, Presse universitaire de France, 1^{ère} édition, Paris, 1995
- Procap Bouge, *Vivre sainement avec un handicap, promotion de la santé par le mouvement et l'alimentation*, Procap Suisse, 1^{ère} édition, 2013
- Promotion santé Suisse. *Concept empowerment*, <http://www.quint-essenz.ch/fr/topics/1248>
- Promotion santé Suisse. *Concept Setting*, <http://www.quint-essenz.ch/fr/topics/1167>
- Presse Universitaire de LAVAL, <https://www.pulaval.com/produit/la-salutogenese-petit-guide-pour-promouvoir-la-sante>
- VANEY L., *Valorisation des rôles sociaux et évaluation*, Editions des deux continents, Genève, 1991
- WOLFENBERGER W., *La valorisation des rôles sociaux : introduction à un concept de référence pour l'organisation des services*, Edition des deux continents, Collection de la Fayette, 2011, Genève

5. Annexes

5.1 ANNEXE 1

5.1.1 Tableau des liens entre la grille d'entretien et les concepts théoriques

	HOMME / FEMME	Concepts théoriques concernés	Axe de recherche
	Entretien N°		
Qui / Où	<i>ex :salle de conférence</i>		
Type de cours	<i>ex :Bien-être et mouvement</i>		
Introduction	Votre santé aujourd'hui?	Générale	
Quest. N°1	Que signifie Alto pour vous?	Setting/ Générale	
Quest. N°2	Comment vous sentez-vous dans votre travail ?	Sens of coherence	Professionnel
Quest. N°3	Alto vous aide à mieux vivre ?	Empowerment/Coping	
Quest. N°4	Alto est-il adapté à vos besoins ?	Setting / VRS	Personnel
Quest. N°5	Quel est votre moment préféré dans le cours ?	Setting / SOC	
Quest. N°6	Sentez-vous une amélioration de votre santé ?	Empowerment	
Quest. N°7	Y-a-t-il des différences dans les cours ?	Setting	
Quest. N°8	Pensez-vous qu'Alto vous donne des clés ?	Empowerment/Coping	
Quest. N°9	Pensez-vous qu'Alto vous aide face au stress ?	Coping	
Quest. N°10	Avez-vous de nouveaux contacts ?	capital Social	
Quest. N°11	Le nombre de participants vous convient-il ?	Setting	
Quest. N°12	Seriez-vous disposé à faire des activités similaires à l'extérieur ?	Empowerment / VRS	
Remarques N°13			

5.1.2 Tableau des liens entre le questionnaire et les concepts théoriques

	HOMME / FEMME âge / unité d'affaire	Concepts théoriques concernés	Axe de recherche
	Questionnaire N°		
Type de cours	<i>ex :Bien-être et mouvement</i>		
Quest. N°1	Pour vous qu'est-ce que signifie ALTO?	Général / Setting	
Quest. N°2	Comment les sentez-vous dans leur travail en général ?	Sens of coherence	Professionnel
Quest. N°3	Observez-vous des améliorations de vos CAI ?	Empowerment	
Quest. N°4	Pensez-vous qu'ALTO est adapté aux besoins des vos CAI ?	Setting	Personnel
Quest. N°5	Pensez-vous qu'ALTO valorise vos CAI ?	VRS	
Quest. N°6	Comment sont vos CAI avant d'aller au cours ?	Setting	
Quest. N°7	Sentez-vous une amélioration de l'état de santé ?	Empowerment	
Quest. N°8	ALTO augmente leur sentiment de confiance en eux ?	Empowerment/coping	
Quest. N°9	ALTO les aide à gérer leur stress ?	Coping	
Quest. N°10	Vos CAI créent de nouveaux contacts ?	Capital Social	
Quest. N°11	Vos CAI seraient disposés à faire des activités à l'extérieur ?	Empowerment/VRS	
Remarques N°12			

5.1.3 Grille d'entretien vierge

ENTRETIEN TM / CAI		N°
Sujet du travail : Quels sont les bénéficiaires professionnels et personnels d'ALTO Espace santé sur les clients internes du CIS?	Nom / Prénom :	
Age : Sexe : <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> F Secteur de travail : <input type="checkbox"/> CIS <input type="checkbox"/> CEPAI	Type de cours ALTO : <input type="checkbox"/> Spinning <input type="checkbox"/> Pilates <input type="checkbox"/> Thérapie par le mouvement	
But du questionnaire : Identifier les ressentis de chacun sur les effets de la participation à un atelier ALTO Espace santé. <p style="text-align: center;">!!Toutes les réponses sont justes, ce qui compte c'est votre franchise !!</p>		
Introduction : Alors comment ça va ce matin ? -votre santé ? (physique, psychique, sociale) 1. Pour vous que signifie ALTO Espace santé ?		
Sujet N° 1 : <u>Qualité de vie au travail (axe professionnel)</u> 2. Depuis que vous fréquentez ALTO Espace santé, comment vous sentez-vous dans votre travail ? -avant d'aller à un cours d'ALTO ? -pendant le cours ? -après le cours ? -le jour où vous allez chez ALTO Espace santé est-il différent des autres jours de la semaine ? Pourquoi ? 3. Est-ce qu'ALTO vous aide à mieux vivre de manière générale ? -de quelle manière ?		
Sujet N°2 <u>Bien-être personnel (axe personnel)</u> 4. ALTO Espace santé est-il adapté à vos besoins ? -horaires ? -environnement et disposition des locaux ? -équipement des salles ? -thérapeutes ? 5. Quel est votre moment préféré durant le cours ? -pour quelles raisons ? 6. Sentez-vous une amélioration de votre état de santé depuis que vous fréquentez ALTO ?		

7. Y a-t-il des différences dans le cours au fil des semaines ?

- au niveau du contenu ?
- au niveau des thérapeutes ?
- au niveau des activités ?

8. Pensez-vous qu'ALTO vous donne des « clés » pour pouvoir faire face à vos problèmes du quotidien ?

- de quelle manière ?

9. Pensez-vous qu'ALTO vous aide à gérer le stress ?

- de quelle manière ?

Sujet N°4 :

Participation sociale (axe social)

10. Avez-vous créé de nouveaux contacts avec des personnes fréquentant le même atelier ALTO que vous ?

- au travail ?
- durant les pauses ?
- en dehors du CIS ?

11. Le nombre de participants dans les ateliers d'ALTO vous convient-il ?

- pour vous sentir à l'aise ?
- au niveau des locaux ?

12. Seriez-vous disposé à faire des activités similaires à l'extérieur du CIS ?

- (fitness ou centre de bien-être)
- pour quelles raisons ?

13. Remarques ou autres choses à ajouter ?

5.1.4 Questionnaire MSP vierge

QUESTIONNAIRE MSP	N°
Sujet du travail : Les prestations d'ALTO Espace santé apportent-elles des bénéfices professionnels et personnels pour les clients internes du CIS ?	Nom / Prénom :
Age :ans Sexe : <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> F UA : <input type="checkbox"/> Production logistique <input type="checkbox"/> CEPAI <input type="checkbox"/> Autres :.....	Type de cours ALTO de vos CAI / stagiaires : <input type="checkbox"/> Spinning <input type="checkbox"/> Pilates <input type="checkbox"/> Thérapie par le mouvement
Attention : Cochez qu'une seule réponse par ligne	
But du questionnaire : Identifier les ressentis des stagiaires / CAI sur les effets de la participation à un atelier ALTO Espace santé percevables sur la place de travail.	
1. Pour vous, en tant que MSP, que signifie ALTO Espace santé ? 	
Sujet N° 1 : <u>Qualité de vie au travail (axe professionnel)</u>	
2. Depuis que vos CAI / stagiaires fréquentent ALTO Espace santé, comment les sentez-vous dans leur travail de tous les jours de manière générale? beaucoup mieux mieux un peu mieux indifférent moins bien sans avis <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3. Observez-vous des améliorations de vos CAI / stagiaires ?	
- au niveau de la concentration ? Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
- au niveau de leur manière de s'exprimer ? Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
- au niveau du comportement ? Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
- au niveau des aptitudes motrices ? Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
- au niveau de la résistance ? (physique et psychique) Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
- au niveau de l'environnement de travail ? Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
- au niveau du rendement ? Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Sujet N°2

Bien-être personnel (axe personnel)

4. Pensez-vous qu'ALTO Espace santé est adapté aux besoins de vos CAI / stagiaires, selon

- nombre de cours par semaine?

Trop nombreux suffisant insuffisant sans avis

- type de cours proposé ? (l'offre des activités)

Trop variés suffisamment variés insuffisamment variés sans avis

- proximité des locaux ?

Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis

5. Pensez-vous qu'ALTO Espace santé valorise vos CAI / stagiaires ?

Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis

6. Comment sont vos CAI / stagiaires avant d'aller à un cours d'ALTO Espace santé?

Motivation de 1 à 5 (1 étant le niveau le plus faible)

- en partant au cours?

Motivation (pour aller à ALTO) 1 2 3 4 5

- en revenant d'un cours ?

Motivation (à retourner travailler) 1 2 3 4 5

7. Sentez-vous une amélioration de l'état de santé de vos CAI / stagiaires depuis qu'ils fréquentent ALTO ?

Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis

8. Pensez-vous qu'ALTO augmente leur sentiment de confiance en eux?

Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis

9. Pensez-vous qu'ALTO les aide à gérer leur stress quotidien?

Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis

Sujet N°4 :

Participation sociale (axe social)

10. Constatez-vous que vos CAI / stagiaires ont créé de nouveaux contacts sur leur lieu de travail avec des personnes fréquentant le même atelier ALTO qu'eux ?

Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis

11. Pensez-vous que vos CAI / stagiaires seraient disposés à faire des activités similaires à l'extérieur du CIS ? (fitness ou centre de bien-être)

Tout à fait d'accord d'accord partiellement d'accord plutôt pas d'accord pas d'accord sans avis

12. Remarques ou autres à ajouter ?

.....
.....

Merci pour votre participation

5.2 ANNEXE 2

5.2.1 Tableau récapitulatif des résultats des questionnaires MSP

Afin de faciliter la lecture, j'ai regroupé tous les résultats des questions à choix multiple sur une seule page. Les 28 questionnaires remplis ont été résumés dans les tableaux ci-dessous. J'ai décidé de mentionner le nombre de personne par colonne ainsi que le pourcentage de réponse. L'échelle de cotation a été utilisée pour faire des moyennes, mais elle n'est pas indispensable.

Question 2	beau. mieux	mieux	un peu mieux	indifférent	sans avis	moins bien
cotation	3	2	1	0	0	-1
Thème	comment les sentez-vous dans le travail					
Total pers.	0	13	11	0	4	0
%	0	46	39	0	14	0

Question 3	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	au niveau de la concentration					
Total pers.	0	5	15	6	1	1
%	0	18	54	21	4	4

Question 3	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	au niveau de leur manière de s'exprimer					
Total pers.	1	8	9	7	2	1
%	4	29	32	25	7	4

Question 3	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	au niveau du comportement					
Total pers.	2	9	8	7	1	1
%	7	32	29	25	4	4

Question 3	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	au niveau des aptitudes motrices					
Total pers.	0	8	10	7	3	0
%	0	29	36	25	11	0

Question 3	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	au niveau de la résistance					
Total pers.	1	13	7	4	2	1
%	4	46	25	14	7	4

Question 3	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	au niveau de l'environnement de travail					
Total pers.	1	12	6	7	0	2
%	4	43	21	25	0	7

Question 3	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	au niveau du comportement					
Total pers.	0	4	14	8	1	1
%	0	14	50	29	4	4

Question 4	Trop nombre.	suffisant	insuffisant	sans avis
cotation	1	2	-1	0
Thème	nombre de cours par semaine			
Total pers.	1	21	5	1
%	4	75	18	4

Question 4	Trop variés	suff variés	insuff	sans avis
cotation	1	2	-1	0
Thème	type de cours proposé			
Total pers.	0	23	4	1
%	0	82	14	4

Question 4	Tout à fait	d'accord	part. d'acc.	sans avis	plutôt pas
cotation	3	2	1	0	-1
Thème	proximité des locaux				
Total pers.	22	5	0	1	0
%	79	18	0	4	0

Question 5	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	valorisation des clients internes					
Total pers.	12	11	3	2	0	0
%	43	39	11	7	0	0

Question 6	1	2	3	4	5
cotation	1	2	3	4	5
Thème	en partant au cours (motivation pour aller à ALTO)				
Total pers.	0	1	8	11	8
%	0	4	29	39	29

Question 6	1	2	3	4	5
cotation	1	2	3	4	5
Thème	en revenant d'un cours (à retourner travailler)				
Total pers.	0	0	9	14	5
%	0	0	32	50	18

Question 7	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	amélioration de l'état de santé					
Total pers.	0	6	16	5	0	1
%	0	21	57	18	0	4

Question 8	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	augmentation du sentiment de confiance en eux					
Total pers.	3	14	7	3	1	0
%	11	50	25	11	4	0

Question 9	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	gestion du stress					
Total pers.	3	11	8	4	2	0
%	11	39	29	14	7	0

Question 10	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	création de nouveaux contacts					
Total pers.	5	13	2	6	1	1
%	18	46	7	21	4	4

Question 11	Tout à fait	d'accord	part. d'accord	sans avis	plutôt pas	pas d'accord
cotation	3	2	1	0	-1	-2
Thème	disposition à faire des activités à l'extérieur du CIS					
Total pers.	1	5	8	5	6	3
%	4	18	29	18	21	11

La question 1 étant la description d'ALTO par les MSP, j'ai regroupé toutes les descriptions dans un tableau et j'ai décidé de préserver l'anonymat. Les descriptions ont été recopiées mot pour mot. Pour les remarques, j'ai seulement montré celles que j'ai reçues en retour, soit 8 sur l'ensemble des MSP.

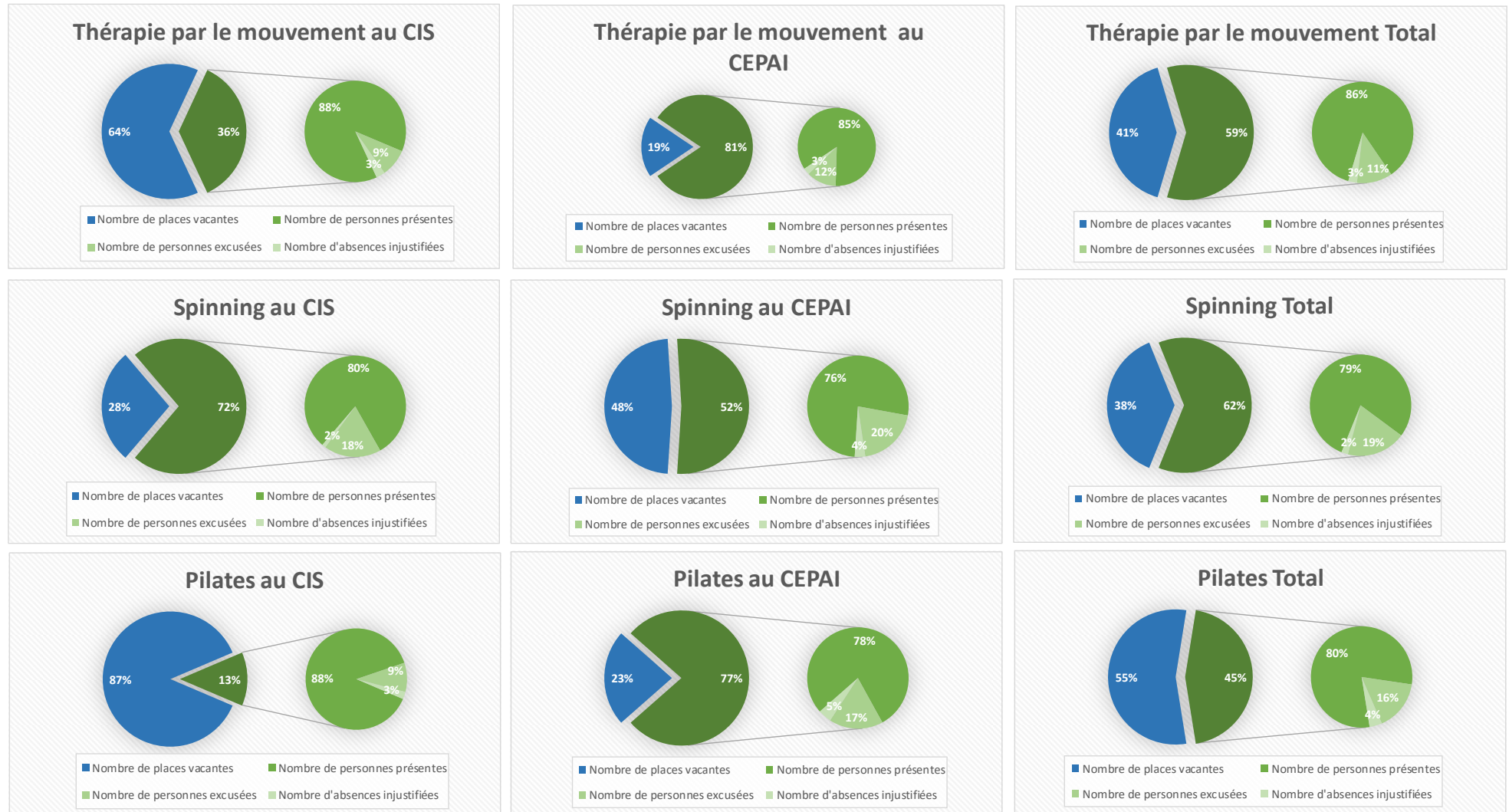
Un pas vers une thérapie douce par le développement personnel qui peut favoriser la santé
Pas grand-chose, je ne m'y intéresse pas n'étant pas sportif
Un centre de détente pour les CAI pour changer du quotidien des ateliers et voir ses collègues dans un autre cadre
Un lieu dédié à la santé et au bien-être
Un espace sportif qui participe activement au développement personnel et sportif de ses usagers
Une belle image "bienfait" du CIS et un petit plus pour les CAI
Une possibilité de faire du sport dans le cadre du travail
Lieu de ressourcement et d'écoute du corps
Aider les personnes à se reprendre en charge d'une façon autonome et améliorer son bien-être au travail
Moment de partage, intégration à un groupe, relaxation et discussion
Un endroit pour s'occuper de soi, tenter de se faire du bien, s'exprimer
Un endroit pour se détresser, décharger les émotions, travailler sur le corps et l'esprit
Leur procurer du bien-être, leur faire comprendre qu'ALTO peut leur apporter du bien-être pour certains, cela sert plus à caser les stagiaires
Espace où l'on propose des ateliers et des suivis individuels en vue d'améliorer le bien-être psychique et physique des stagiaires
Un break durant le travail des CAI. Un lieu de détente qui permet de se dépenser physiquement et aussi de se recentrer sur soi-même
Un endroit qui permet de rechercher/garder/améliorer sa santé tant physique que psychique
Un espace qui permet d'améliorer le bien-être et la santé
Un espace permettant de se concentrer sur son état de santé et son développement personnel
Une offre diversifiée en lien avec la santé qui peut améliorer la santé physique et psychique des stagiaires
Echange, partage, relâchement, décontraction, reprise de confiance en soi
Offrir une activité bénéfique pour la santé et le moral des stagiaires et créer des liens extra-atelier
Espace de santé et bien-être physique et psychique
Atelier qui permet d'améliorer le bien-être des stagiaires
Un espace où la prise en charge allie le physique et le psychique, des outils différents dans l'aide aux personnes en difficultés
Possibilité dans un cadre protégé de prendre soin de son corps par le sport
Un espace dédié au bien-être. Je trouve que l'on peut développer des aptitudes qui peuvent déboucher sur une amélioration physique et psychique
Un endroit pour faire du sport en respect avec ses propres difficultés et limites
Bien-être physique et psychique pour nos collaborateurs AI

Les remarques

Je n'ai pas de CAI qui suivent un atelier ALTO
Globalement, c'est une aide pour eux, les changements ne sont pas réellement visibles en atelier
Il est important pour les stagiaires de savoir qu'ils sont suivis par des professionnels de la santé
J'imagine que mes réponses auraient été autres si j'avais eu d'autres CAI à ALTO
Question 11 : manque de stimulation et problème financier de clients internes
Difficile d'avoir des éléments de réponses factuels. Je pense que l'élément partage des situations persos entre stagiaires est porté
Mes réponses se rapportent sur 1 ou 2 personnes et pas forcément représentatif
Je n'ai pas assez de recul pour me prononcer

5.2.2 Tableau graphique des données quantitatives

Période concernée : de janvier 2014 à juin 2015



5.3 ANNEXE 3

5.3.1 Grille de dépouillement des entretiens oraux des clients internes

Tableau A3 à imprimer séparément

5.4 ANNEXE 4

5.4.1 Représentation graphique de l'échantillon de MSP

