

# gazette<sup>n°1</sup>

## de l'insertion sociale et professionnelle

EDI  
TO  
RIAL

Bonjour à tous  
nos nouveaux  
lecteurs  
et lectrices...

J'ai l'immense plaisir de vous présenter le premier numéro de notre GAZETTE DE L'INSERTION.

Publiée par Casexpert, cette nouvelle feuille de chou fera écho chaque semestre à nos convictions, nos réussites et nos échecs. Elle s'adresse à cette communauté de personnes actives pour la réinsertion professionnelle et sociale - et pas seulement les cases managers!

Ce mois-ci, j'ai demandé à un CEO, un ingénieur, un chef de projets, deux cases managers, un professeur, un directeur d'école professionnelle d'y prendre la plume pour partager des thèmes qui nous tiennent à cœur.

J'espère que cette lecture vous intéressera et contribuera à nos efforts conjoints pour permettre à la population de rejoindre le monde du travail.

*N. Rauber*

Nathalie RAUBER

Fondatrice  
de Casexpert



### Agent de propreté

Une hausse intéressante des salaires

Voilà un métier qui peut vous surprendre! Car il est, à ce jour, très méconnu du grand public!

Saviez-vous que seulement 100 des 18'000 agents de propreté de Suisse romande possèdent un certificat (CFC) dans le domaine? En effet, le métier a été longtemps entouré de préjugés, la fonction «d'homme ou de femme de ménage» n'étant pas très sexy dans notre société actuelle.

Cependant, ces dernières années, nous observons une revalorisation considérable de ce métier, visible en premier plan par une hausse intéressante des salaires (jusqu'à CHF 5.- de plus par heure!)

Gentiment, le nettoyage se professionnalise et agrandit son marché! Le nettoyage est partout, il est devenu nécessaire et indispensable à notre confort, chez nous comme au travail! C'est pourquoi le secteur voit l'apparition de nouvelles formations et de nouveaux labels de qualité car, que vous le croyiez ou non, le nettoyage professionnel et performant, ça s'apprend!



Les exigences en terme de rapidité et de qualité, bref de performance, sont toujours plus élevées et la branche ne cesse de se spécialiser dans beaucoup de sous-domaines plus éloignés les uns des autres, tels que le nettoyage d'entretien, le nettoyage ponctuel et les nettoyages spéciaux.

Alors si vous êtes motivés à découvrir ce métier en pleine évolution, nous ne pouvons que vous y encourager!

Pour de plus amples informations, rendez-vous visite sur notre site internet [eco2net.ch](http://eco2net.ch).

Patrick MERMOURD

CEO et employeur  
d'eco2net SA



### Impressum

Editeur Casexpert, 2 parutions/an

Impression 600 exemplaires

Imprimeur Glasson Print Bulle

Graphisme la rousseur de vivre

Illustrations Banque d'images 123rf.com

### L'experte c'est elle!

Une évidence

Au travers de mes années de pratique du case management, sous l'angle de la réinsertion professionnelle, une conception théorique est peu à peu devenue une évidence à mes yeux; l'experte de la situation d'une personne en incapacité de travail: c'est elle-même!

Alors certes, le médecin, l'employeur et les assureurs apportent chacun un éclairage essentiel à la compréhension de la situation et à l'exploration du champ des possibles:

- **le médecin** sur l'aspect médical du patient et les mesures thérapeutiques;
- **l'employeur** sur les contraintes induites par la réalité économique et organisationnelle de l'entreprise qui s'exercent sur les potentialités professionnelles de l'employé;
- **les assureurs** sur le cadre légal, dans lequel s'inscrivent la situation et les prestations asséculo-logiques

accessibles, pour favoriser cet objectif commun à toutes les parties que représente la réinsertion professionnelle.

Mais ces acteurs, bien qu'éminents spécialistes dans leur domaine respectif, ne sont que de simples sources d'informations. Ils sont un point d'accès à des outils de réflexion et de travail, pour une personne devant esquisser les contours d'un nouvel équilibre, tentant de tenir compte d'enseignements douloureusement inculqués par les événements de la vie et bien souvent encore trop fraîchement dégrossis, pour être réellement assimilés.

Dans cette optique de cheminement de vie et d'évolution personnelle, l'humilité semble s'imposer à ces intervenants externes qui ne peuvent, dès lors, que se limiter à éclairer de

leurs connaissances, la situation présente, dans une démarche d'analyse globale. Mais ils ne peuvent en aucun cas prétendre remplacer l'expertise détenue par la personne sur son état interne, ses besoins ou ses aspirations, qui finiront de toute manière par prendre les commandes des opérations.

Alors dans une perspective de durabilité, autant, me semble-t-il, lui laisser d'emblée la place du pilote et tenter de l'assister, pour façonner au mieux des possibilités, une réalité en harmonie avec son état interne, ses besoins et ses aspirations du moment... en constante évolution.

DAVID CHENEVARD

Spécialiste en assurances  
sociales. Case manager HES-SO  
Formateur d'adultes FSEA



## Les métiers de la télécommunication :

### Pas seulement une question de compétence technique

Le secteur des télécommunications a subi un développement si fulgurant qu'il en est aujourd'hui le socle indispensable de toute infrastructure et service informatique. Les télécommunications sont devenues une simple commodité au même titre que la distribution d'eau et d'électricité. Pour certains, ne pas pouvoir consulter son smartphone est devenu aussi pénible que de ne pas pouvoir prendre une douche (et je n'exagère pas).

Corollaire à cela, le monde des télécommunications -et par extension celui de l'informatique- ne doit plus satisfaire ses propres besoins, mais avoir comme priorité de répondre aux besoins et exigences des utilisateurs finaux.

Le secteur des télécommunications offre une variété et une palette incroyable de métiers qui nécessitent non seulement des compétences techniques, mais aussi sociales à des degrés très divers. Comme c'est le cas pour d'autres branches, il n'y a pas de profil type pour exercer dans le secteur, mais des profils adaptés aux métiers du secteur. En caricaturant un peu, on peut émettre l'hypothèse qu'un ingénieur de développement aura plutôt tendance à vouloir rester enfermé dans son laboratoire, tandis qu'un commercial sera extraverti. Entre ces deux extrêmes, des fonctions telles architecte IT, intégrateur et opérateur dans un service de support nécessitent des profils plus «équilibrés».

Ces différents profils sont bien entendus nécessaires si l'on veut pouvoir développer une solution et pouvoir la vendre. Mais tous les acteurs de ce processus doivent avoir comme seul objectif, soit de répondre à un besoin, soit de créer ce besoin.

Il est dès lors indispensable de disposer d'une capacité d'écoute et de faire preuve d'une certaine dose d'empathie envers les utilisateurs finaux. Les solutions développées par des ingénieurs pour des ingénieurs, comme ce fut trop souvent le cas par le passé, sont condamnées.

En principe, les techniciens et ingénieurs se présentent à un recruteur avec des certificats et des diplômes équivalents. Celui qui mettra en évidence ses capacités à comprendre, à accompagner et à conseiller et finalement montrer ses dispositions à délivrer les solutions adéquates augmentera fortement ses chances de succès.

DIDIER PYTHON

Service manager  
Ingénieur en télécommunication



## Petit traité sur l'utilité des lunettes 3D pour l'insertion

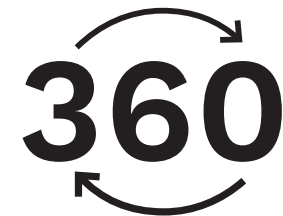
### RÉSEAU, CONCEPT GALVAUDÉ ?

Deux ordinateurs à chaque bout d'un câble, deux Hommes en relation: c'est le réseau, rien de nouveau. Certain? Car je vais oser vous convaincre qu'une nouvelle approche du réseau peut s'avérer aussi profitable à l'insertion aujourd'hui, qu'en son temps l'Internet révolutionnait les machines!

### RÉSEAU SOCIAL

Son utilité dans l'insertion n'est plus à démontrer: régulièrement nous accompagnons les premiers pas d'un assuré sur LinkedIn, Facebook et autres JobUp. Mais je vous propose de considérer le réseau social sous un nouvel angle, avec de nouvelles techniques, totalement centré sur l'assuré: **le réseau 360**.

Je vous propose de découvrir ensemble comment les techniques aujourd'hui disponibles nous permettent d'identifier, puis de lever les obstacles à l'insertion d'un assuré.



### UN RÉSEAU SOCIAL POUR CHAQUE ASSURÉ !

L'accueil de notre assuré est consacré à l'écoute, à son histoire professionnelle. Mais pourquoi en rester là? Nous verrons quelles pratiques posent les fondations du réseau 360 dès l'amorce d'un lien avec l'assuré.

### LE PROFIT D'ABORD

Plusieurs exemples de situations nous permettront de considérer ensemble que l'approche 360 se justifie d'abord par son bilan économique - mais sans aucune concession à l'éthique!

### DE SOLIDES BASES TECHNIQUES

L'approche 360 n'est pas un «cosmétique» destiné à faire du neuf à partir des vieilles routines de l'insertion.

Nous passerons en revue les compétences spécifiques d'un facilitateur de lien:

- son système d'information
- son approche pluridisciplinaire du diagnostic
- sa démarche interinstitutionnelle
- sa maîtrise transversale des dispositifs d'assurances prévus par la loi suisse
- la coordination des mesures.

Attention, là on sort de sa zone de confort!

### ÉTHIQUE, DONC DURABLE !

Je vous proposerai de conclure en réfléchissant ensemble aux modalités d'une réinsertion durable.

**CASEXPERT  
SERA  
PRÉSENT!**

**MARDI 12 SEPTEMBRE**  
**« INSERTION  
FRIBOURG 2017 »**

[WWW.INSERTION2017.CH](http://WWW.INSERTION2017.CH)

Sur invitation uniquement

Nathalie RAUBER  
Fondatrice de Casexpert







### L'effet tourniquet

Il est question d'effet tourniquet quand la prise en charge est portée par un régime d'assurance, puis par un autre, puis par un autre encore, puis par le premier qui reprend ainsi la main etc. jusqu'à épuisement des possibilités offertes par les dispositions légales propres à chacun d'eux.

L'effet tourniquet trouve ses origines dans la structure du système de sécurité sociale. Deux causes distinctes sont généralement évoquées pour expliquer le phénomène. Il apparaît, d'une part, quand il n'est pas possible de déterminer univoquement les origines de la situation pour laquelle une aide est requise. Imaginons une personne durablement malade et sans emploi. Faut-il imputer le chômage à la maladie, auquel cas, la responsabilité de l'AI est prioritairement engagée, ou faut-il plutôt chercher les racines de la maladie dans le chômage, ce qui justifierait une intervention de l'assurance chômage? Pratiquement, une assurance prendra l'assuré-e en charge jusqu'à épuisement de ses droits, puis l'autre assurance prendra le relais tant que le

cadre légal l'y autorisera et généralement, l'aide sociale sera la dernière station de ce parcours décousu. D'autre part, l'effet tourniquet est entretenu par le fonctionnement en silo des différents régimes de l'assurance sociale, dont les frontières sont fortement étanches et par la nouvelle gestion publique qui exige de chacun d'eux des comptes équilibrés, rendant ainsi les collaborations risquées et compliquées.

Une étude conduite en 2009 par la HES bernoise a permis de chiffrer l'importance du problème. Alors que 20% environ des personnes en âge d'exercer une profession lucrative font appel aux prestations de l'un ou l'autre des régimes de la sécurité sociale, l'effet tourniquet concerne un nombre plutôt faible de personnes. Sur les 920000 qui ont sollicité le soutien du système de sécurité sociale entre 2004 et 2006, environ 8% (75000 personnes) ont changé au moins une fois de régime, et 0,9% (8300 personnes) plus d'une fois.

L'effet tourniquet conduit à une prise en charge fragmentée, insatisfaisante

aux plans thérapeutique et économique. Malgré les difficultés qui ont émaillé les premières années de sa mise en œuvre, la coopération interinstitutionnelle (CII) représente à ce jour la tentative la plus avancée pour lutter contre ce phénomène. Le dispositif - qui se propose de renforcer la collaboration entre l'assurance-chômage, l'assurance-invalidité, l'aide sociale et l'orientation professionnelle - recèle un potentiel plus important encore, puisqu'il est susceptible d'offrir une aide plus adaptée aux usagers et usagers de la sécurité sociale en leur ouvrant, le cas échéant, les prestations de plusieurs régimes d'assurances simultanément. Outil privilégié de la collaboration interprofessionnelle et interinstitutionnelle, le case management est la clé de voûte de ce dispositif.

PIERRE **GOBET**

Professeur HES  
à EESP Lausanne



### Formation professionnelle multiple

#### Réelles opportunités

L'âge moyen des jeunes gens et jeunes filles débutant une formation professionnelle initiale est en constante augmentation. Il dépasse aujourd'hui les 18 ans. Plusieurs raisons expliquent cette situation: les offres de formations complémentaires après le CO sont nombreuses. Les élèves peuvent accomplir, sous certaines conditions, une dixième année linguistique dans un CO alémanique. Certains élèves effectuent une dixième année de CO en changeant de section, passant d'une classe à exigences de base à une classe générale, ou d'une classe générale à une classe pré-gymnasiale. D'autres effectuent une année linguistique à l'étranger. Plusieurs tentent une formation en maturité gymnasiale ou en Ecole de culture générale, ne sachant pas trop quel sera leur avenir professionnel.

Enfin, de nombreux élèves ayant terminé leur formation obligatoire, parfois avec un parcours scolaire difficile, ne trouvent hélas pas de place d'apprentissage et multiplient les stages en entreprises, les formations complémentaires dans le cadre des semestres de motivation ou effectuent un pré-apprentissage.

Les écoles professionnelles accueillent régulièrement parmi leurs élèves des personnes plus âgées, au bénéfice d'un contrat d'apprentissage - il n'y a pas de limite d'âge pour effectuer un ap-

prentissage- ou qui suivent les cours théoriques selon l'article 32 de la Loi sur la formation professionnelle, afin qu'elles puissent passer leurs examens finals. Ces personnes disposent souvent déjà d'une formation professionnelle reconnue ou non, acquise par le passé, qui n'est plus adaptée aux exigences actuelles des quelque 230 métiers certifiés en Suisse.

Ces élèves s'intègrent généralement très bien dans leur nouveau milieu professionnel et scolaire grâce aux mesures d'accompagnement mises en place par les écoles. Ils sont dispensés de certaines branches déjà acquises et peuvent suivre, au besoin, des cours d'appui ou des cours facultatifs optimisant leurs chances de réussite aux procédures de qualification.

Avec le soutien des partenaires de la formation professionnelle (AI, institutions de réinsertion professionnelle, etc.) les écoles mettent également en place un environnement d'étude adapté aux personnes en situation de handicap physique ou psychologique. Il peut s'agir de cours individualisés, d'aménagement de la place de travail, de mise à disposition d'outils informatiques.

Le système de formation professionnelle suisse permet aussi d'obtenir une certification par validation des

acquis. Le CFC s'obtient alors par la mise en évidence et la reconnaissance des compétences théoriques et pratiques acquises pendant plusieurs années dans la pratique professionnelle. Les écoles professionnelles sont aussi sollicitées pour dispenser au besoin les compléments théoriques nécessaires à la validation effectuée par des experts externes.

La formation professionnelle suisse est un modèle reconnu et envié par de nombreux pays. Toutefois, celui-ci est encore perfectible. Une attention plus grande doit être portée pour une meilleure adéquation entre les attentes et besoins des entreprises en matière de formation professionnelle et les compétences professionnelles et comportementales des apprenti-e-s. Cette meilleure adéquation devrait se traduire par une plus grande flexibilité et adaptivité des apprenti-e-s et de leurs formateurs en entreprise, dans un monde professionnel en évolution permanente, sous le label du «Life-long-learning».

DOMINIQUE **SUDAN**

Directeur de l'Ecole professionnelle artisanale et commerciale - Bulle de septembre 2011 à juillet 2017



## Mal de dos chronique

### Comment le traiter en 2017?

Nous le verrons plus bas, les évidences scientifiques du traitement de la lombalgie chronique sont maintenant solides, mais son application reste compliquée dans ce type de pathologie multimodale. C'est pourquoi l'interdisciplinarité se révèle être la réponse la plus efficace pour traiter durablement les troubles musculo-squelettiques. Le case manager spécialisé dans le suivi de ces problématiques médicales complexes s'avère être un acteur de choix, pour mener à bien le processus thérapeutique et parallèle de la réadaptation professionnelle.

Selon Foltz et al. (2013), le traitement de référence de la lombalgie chronique réside dans un programme multidisciplinaire. L'éducation thérapeutique y est intégrée afin d'autonomiser les patients, modifier leurs croyances, adapter la prise en charge à la douleur. Le but étant de rassurer, afin de permettre au patient de se remettre en activité, aussi bien physiquement, socialement, que professionnellement.

Basé sur les dernières évidences scientifiques, nous avons créé en 2015 le Programme Rachis: une prise en charge ambulatoire interdisciplinaire dédiée aux problématiques rachidiennes, combinant des traitements individuels et en groupe. Il est le fruit d'une collaboration entre les ergothérapeutes d'Ergolausanne et les physiothérapeutes de Vidy-Fit. Nous avons actuellement 4 groupes de 8 patients au maximum, ce qui nous permet d'intégrer rapidement les nouvelles demandes, afin d'éviter les risques d'exclusion du milieu professionnel. Le but étant de limiter l'arrêt de travail au maximum, car plus il se prolonge, plus les chances de reprendre l'activité sont faibles. En effet, moins de 50% des personnes invalides depuis plus de six mois retournent au travail.

Dans le cadre de la lombalgie chronique, le case manager a, selon moi, un rôle important à jouer. Etant le coordinateur et référent unique du processus de traitement, il est performant dans la mobilisation des ressources de l'utilisateur, car il instaure avec lui une relation de confiance, afin d'augmenter sa capacité d'agir. Il a une vue d'ensemble de la situation et peut garantir une intégration efficace des ressources de l'utilisateur et de ses prestataires de santé.



C'est pourquoi, j'ai créé Ergoconsulting afin de mettre au service du case management mes compétences d'ergothérapeute spécialisé dans les pathologies rachidiennes. Etant spécialisé dans la prise en charge de pathologies chroniques, par conséquent complexes et multimodales, l'interdisciplinarité est pour moi plus qu'une évidence scientifique. C'est l'unique moyen de traiter efficacement les problématiques de nos clients. Pour y parvenir, j'ai développé des collaborations avec des professionnels humbles et de qualité, dans les domaines de la santé et de la réadaptation professionnelle, afin de proposer la prise en charge globale la plus efficace. J'utilise ainsi mon réseau médical, constitué d'un neurochirurgien, d'une rhumatologue, de chiropraticiens, ostéopathes et physiothérapeutes pour évaluer globa-



lement nos clients et élaborer un plan de traitement efficace.

Je collabore également avec un spécialiste en réinsertion professionnelle et sociale dans le but de soutenir nos clients lors de la reprise progressive de l'activité de production, parallèlement à la mise en œuvre du programme thérapeutique.

Plus d'information sur nos prestations: [www.ergo-consulting.ch](http://www.ergo-consulting.ch)

**DAMIANO SALVI**  
Ergothérapeute  
Case manager  
indépendant



## Sa réinsertion: mon projet?

### Où comment tirer parti des méthodes de conduite de projet pour garantir la réussite des projets d'insertion

Le case manager jongle quotidiennement avec des compétences particulièrement hétérogènes:

- droits des assurances sociales, maladies, invalidité, pertes de gain, du chômage
- droits du travail, de la famille, voire pénal
- connaissances du recrutement: techniques et marchés
- médecine, voire psychiatrie.

Chef de projet et conjoint d'une «case manager», j'avoue bien humblement avoir beaucoup transposé de son domaine au mien, notamment pour faciliter le changement.

L'inverse ne pourrait-il pas garantir la réussite du projet individuel d'insertion, le case manager recourant aux méthodes qui assurent aux investisseurs des réorganisations et innovations réussies?

Il me semble que l'irresponsabilité solidaire qui engendre l'«effet tourniquet» pourrait être jugulée en adoptant certaines des dix disciplines<sup>1</sup> qui professionnalisent la conduite du projet.

Trois exemples, plutôt qu'un inventaire<sup>1</sup>:

- dite intégration, l'animation du réseau avec la «méthode Agile» pourra garantir que toutes les problématiques restent adressées par tous;
- l'assurance qualité, pour vérifier l'exécution des mesures et la traçabilité des objectifs;
- la planification, pour partager une vision motivante du futur.

Cette approche pourrait réduire les risques d'échec et contribuer à une véritable «doctrine qualité» pour l'insertion.

<sup>1</sup> disponible sur [https://fr.wikipedia.org/wiki/Project\\_Management\\_Body\\_of\\_Knowledge](https://fr.wikipedia.org/wiki/Project_Management_Body_of_Knowledge)

**FRANÇOIS GIRARD**  
Chef de projet

