

VERS UNE COMPRÉHENSION THÉORIQUE DE L'INTERVENTION D'INTÉGRATION — ADAPTATION SOCIALE

Suzanne Carrier et Daniel Fortin

Depuis environ deux décennies, les Centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) offrent aux adultes présentant une déficience intellectuelle des services d'intégration en milieu de travail dans une perspective d'adaptation et d'intégration sociale. Malgré un large consensus sur l'importance de l'intégration sociale au travail, il y a peu d'informations empiriques sur cette pratique sociale novatrice. Aussi, cette étude vise-t-elle à comprendre comment une situation d'intégration sociale est construite par les différents acteurs qui s'y engagent, à savoir la personne ayant une déficience intellectuelle, ses collègues et l'intervenant du CRDI qui en assure le suivi? Cette recherche amorce le développement d'un modèle théorique, empiriquement fondé, de ce phénomène qu'elle considère en termes de processus et de résultats.

Dans la présente étude, l'intégration sociale se définit comme une situation collective d'ajustement mutuel qui engage d'une part, une personne présentant une déficience intellectuelle et, d'autre part, son entourage à l'intérieur de milieux fréquentés principalement par des acteurs sans déficience intellectuelle. Cette vision de l'intégration sociale va au-delà des conceptions courantes qui la définissent uniquement à partir de la personne qui s'insère dans un milieu donné. Ici, la personne est considérée comme partie prenante de son milieu, plutôt qu'un élément distinct en interaction avec ce dernier.

Cette recherche qualitative s'inspire de la méthode inductive d'élaboration de théorie (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1990). Cette méthode permet d'examiner les conduites, les représentations et le vécu des acteurs dans la situation d'intégration sociale qui les concerne. De plus, elle s'avère appropriée pour la modélisation d'un phénomène peu connu.

L'étude examine en profondeur dix situations d'intégration sociale d'une personne en milieu régulier de travail, implantées depuis au moins une année. Elles ont une durée moyenne de 4,6 ans. La collecte de données se réalise en deux vagues. Une première vague retient cinq situations d'intégration qui sont jugées comme étant relativement faciles à maintenir par les intervenants responsables. Cinq autres situations d'intégration dont le suivi s'avère plus difficile pour les intervenants sont l'objet d'une seconde vague. Pour accroître la diversité des situations d'intégration sociale étudiées, la sélection s'effectue en référence à trois autres ordres de critères: les caractéristiques de l'entreprise d'accueil (nature des activités, secteur, localisation, nombre d'employés, sexe prédominant dans le personnel), de la personne (âge, sexe, langage, sociabilité, degré de déficience, autres déficiences associées) et les modalités d'intégration (horaire, durée, rémunération, tâche, contexte social de la tâche, supervision).

Différents procédés de collecte sont retenus et permettent une triangulation des données. L'observation participante et l'entrevue dans l'action (Carrier & Fortin, 1997) sont privilégiées pour recueillir des informations, auprès des acteurs, à l'intérieur de chaque site. À cela s'ajoutent des entrevues individuelles semi-structurées et des questionnaires auto-administrés, notamment pour recueillir des informations chez les intervenants.

Concurremment à la collecte, les informations recueillies sont l'objet d'une analyse qualitative qui se déroule en trois phases. D'abord, il y a indexation des données à l'intérieur de catégories à un niveau descriptif, puis à un niveau conceptuel plus élevé, de manière à dégager des signes d'intégration sociale.

Ensuite, il y a mise en relation de ces catégories autour de catégories majeures qui correspondent chacune à un phénomène observable dans l'intégration sociale. Enfin, la phase de convergence organise, autour d'un concept central, les catégories majeures. Elle permet ainsi de formuler les grandes lignes d'un modèle général séquentiel de l'intégration sociale en milieu de travail. En dépit de cette présentation linéaire, le processus d'analyse des données est itératif. De plus, les trois phases d'analyse peuvent parfois s'imbriquer.

L'analyse permet de dégager un ensemble de phénomènes propres à l'intégration sociale en milieu de travail: l'ajustement tâches-personne, la gestion des difficultés, la gestion de la différence, le développement de relations affectives entre la personne et ses compagnons de travail, l'intégration de la personne à la vie sociale de l'entreprise, la collectivisation du projet d'intégration, l'évaluation implicite de l'expérience d'intégration par les acteurs, le développement d'un rapport de réciprocité entre la personne et son entourage de travail.

Les phénomènes de l'*ajustement tâches-personne* et de la *gestion des difficultés* sont retenus pour une analyse approfondie, à cause de leur importance dans une intégration en milieu de travail. L'analyse de l'*ajustement tâches-personne* rend compte d'un ensemble de stratégies complémentaires, mises en oeuvre par les acteurs: le choix adapté, l'essai, l'apprentissage, l'adaptation des tâches et la supervision. Ces stratégies permettent à la personne de participer, de façon optimale, aux activités de production de l'entreprise.

Par ailleurs, l'étude de la *gestion des difficultés* révèle que les difficultés concernant le fonctionnement socioprofessionnel de la personne sont les plus nombreuses et les plus critiques. Souvent décrites comme récurrentes ou permanentes, ces difficultés amènent généralement l'entourage de travail à s'investir, souvent avec la supervision de l'intervenant, à l'intérieur d'un ensemble d'opérations pour les solutionner: constat, lecture, préajustement, ajustement de l'entourage ou du contexte. Dans la plupart des cas, les solutions adoptées correspondent à une neutralisation des difficultés ou à une accommodation des acteurs face à celles-ci, plutôt qu'à leur élimination.

L'analyse de l'*ajustement tâches-personne* et de la *gestion des difficultés* indique que, dans l'intégration sociale en milieu de travail, les stratégies qui reposent sur une transformation de l'entourage et du contexte de travail prédominent sur celles visant une transformation de la personne par des apprentissages. La mobilisation des acteurs dans ces stratégies donne lieu à une *collectivisation du projet d'intégration sociale* dans l'entreprise et ainsi, à une appropriation accrue de celui-ci par les acteurs. Également, une *gestion de la différence* s'avère inhérente à l'ensemble des transformations accomplies par les acteurs dans l'*ajustement tâches-personne* et dans la *gestion des difficultés*. S'ils reconnaissent et respectent la différence de la personne, paradoxalement, les acteurs de l'entourage de la personne visent une assimilation maximale de son fonctionnement socioprofessionnel au leur. À cette fin, ils développent des façons de composer avec la personne pour réduire les écarts désavantageux qu'ils observent ou, parfois, pour mettre en valeur des aspects positifs de sa différence.

Ainsi, l'intégration sociale devient une situation collective d'adaptation sociale. À défaut d'un engagement des acteurs concernés dans l'accomplissement de transformations, l'intégration sociale en milieu de travail ne peut se réaliser pleinement. En effet, au fur et à mesure que la personne et son entourage de travail cherchent, avec l'aide de l'intervenant, l'atteinte d'un ajustement mutuel satisfaisant, les différents phénomènes observés convergent vers le développement d'une situation de *normalité ajustée à la différence* de la personne. Ainsi, l'intégration sociale de la personne donne lieu à une transformation de la situation *initiale de normalité* où est introduite la personne à son arrivée, c'est-à-dire le milieu de travail régulier avec ses normes culturelles et sociales. Lorsqu'elle s'avère satisfaisante, la situation ainsi construite dans l'entreprise tend à se stabiliser. Elle se caractérise alors par un fonctionnement socioprofessionnel optimal de la personne dans son milieu de travail, une amélioration de l'accueil et du soutien offerts par son entourage de travail, une diminution de l'aide professionnelle requise dans le suivi de la situation d'intégration, une place reconnue à la personne dans l'entreprise ainsi qu'un rapport de réciprocité entre la personne et son entourage de travail. L'intégration sociale de la personne demeure toutefois contextuelle,

c'est-à-dire limitée à la situation de *normalité ajustée* à la *différence* développée à l'intérieur de l'entreprise.

Au plan conceptuel, cette étude met en relief le caractère collectif de l'intégration-adaptation sociale de la personne en milieu de travail. À cet égard, elle constitue une invitation à revoir le cadre théorique de la plupart des recherches évaluatives qui apprécient les effets de l'intégration sociale uniquement à partir des activités de la personne. De plus, dans la perspective de rendre transférable l'expertise développée sur le terrain par les intervenants, cette étude illustre l'intérêt d'opter pour des méthodologies de recherche qui offrent une compréhension du processus d'intégration sociale et qui de plus permettent une modélisation des nouvelles pratiques sociales à partir de leur

observation. Empiriquement fondée, la compréhension du processus d'intégration sociale fournie par cette étude permet de dégager un ensemble d'éléments susceptibles de caractériser l'intervention professionnelle, en milieu naturel, avec des acteurs de l'entourage de la personne. Plus particulièrement, ces éléments sont apportés comme tenant d'une intervention *contextualisée*, axée sur l'intégration-adaptation sociale des personnes, par comparaison à une intervention *individualisée* actuellement préconisée. Les résultats de cette étude invitent donc à revoir les assises théoriques des politiques sociales et des récents documents d'orientation des services d'intégration-adaptation sociale des personnes qui présentent une déficience intellectuelle.

RÉFÉRENCES

- CARRIER, S. & FORTIN, D. (1997) L'art de la conversation dans la recherche sur le terrain. L'entrevue dans l'action, *Recherche qualitative*, 17, 126-145. GLASER, B. & STRAUSS, A.L. (1967) *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago : Aldine. STRAUSS, A.L. & CORBIN, J. (1990) *Basics of Qualitative Research*. Newbury Park : Sage Publications.