

ESTIME DE SOI, SENTIMENT DE SOLITUDE ET SATISFACTION FACE AU TRAVAIL CHEZ LA PERSONNE AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE LÉGÈRE QUI TRAVAILLE EN ATELIER PROTÉGÉ ET CHEZ CELLE QUI TRAVAILLE EN MILIEU RÉGULIER¹

Hubert Gascon

Cette communication présente la problématique, les aspects méthodologiques ainsi que les résultats sommaires² d'une étude destinée à comparer le bien-être psychologique de deux groupes de travailleurs ayant une déficience intellectuelle légère. Les modèles de soutien socioprofessionnel de ces groupes de travailleurs diffèrent.

PROBLÉMATIQUE

Au Québec, l'évolution des services destinés aux personnes présentant une déficience a été fortement influencée par le *mouvement en faveur de l'intégration sociale de la personne handicapée*. Les services de soutien socioprofessionnel des centres de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle (CRPDI), traditionnellement offerts dans des ateliers protégés, se sont diversifiés et ont développé des formules qui favorisent davantage l'intégration et la participation sociale des per-

sonnes présentant une déficience intellectuelle. En fait, ces services sont passés d'un modèle *ségrégué* à un modèle *intégré* et s'inscrivent dans un cadre plus large de l'intervention — soit celui visant l'intégration sociale.

Les principales formules développées sont l'*enclave*, l'*équipe mobile* et le *placement individuel*. La formule du *placement individuel* est celle qui a connu l'essor le plus important. Elle est, aussi, celle qui semble le plus favoriser les interactions avec des personnes non déficientes et le développement du soutien naturel. Le placement individuel peut se faire selon la modalité *stage* ou selon la modalité *emploi rémunéré*. Actuellement, le *placement individuel en milieu régulier de travail* sous la forme d'un stage constitue la formule la plus fréquemment utilisée par les CRPDI. En 1996, plus de trois mille personnes présentant une déficience intellectuelle bénéficiaient de cette formule; alors que seulement trois cent soixante-quatre usagers bénéficiaient d'un soutien, offert par un CRPDI, à l'emploi rémunéré (McDonough et Holdrinet, 1996).

On attribue plusieurs avantages au travail en milieu régulier. Il peut contribuer, entre autres choses, au développement d'interactions sociales entre des personnes qui ont une déficience intellectuelle et des personnes non déficientes, au développement du soutien naturel, à la mise en valeur des compétences de la personne et au rehaussement de son image sociale, à la modification des attitudes des autres

-
1. Cette recherche a reçu une subvention de la Fondation québécoise de la déficience intellectuelle. L'auteur tient à remercier le Centre Barbara-Rourke, le Centre hospitalier de Charlevoix, le Centre de réadaptation du Saguenay - Lac St-Jean et le Centre Victor-Cloutier pour leur participation à cette recherche.
 2. Les résultats de cette recherche seront traités de manière plus approfondie dans deux articles qui paraîtront prochainement.

travailleurs à l'égard de la déficience intellectuelle, à l'exposition à des modèles sociaux valorisés, à la possibilité de s'adonner à une activité significative et utile.

Malgré ces avantages, d'autres aspects doivent aussi être considérés. Lorsque l'on place une personne présentant une déficience intellectuelle dans un milieu régulier de travail, elle se trouve — dans le cas d'un placement individuel — à être *la seule* à présenter une déficience intellectuelle *parmi* des personnes *non* déficientes. La personne se retrouve en situation de comparaison avec des personnes théoriquement susceptibles de présenter plus de compétences, avec des personnes dont le statut socioéconomique est nettement plus élevé, avec des personnes bien souvent mariées et ayant fondé une famille, avec des personnes dont la situation peut, finalement, être enviable par la personne ainsi placée.

On sait que l'environnement social peut exercer un rôle sur la représentation qu'une personne a d'elle-même. Il est donc important d'en évaluer les impacts sur les personnes et — plus particulièrement — sur certaines dimensions psychologiques sensibles au processus de la comparaison sociale (Festinger, 1954; 1971). Trois dimensions sont considérées dans la présente étude: l'*estime de soi*, le *sentiment de solitude* et la *satisfaction générale face au travail*.

L'*estime de soi* est un concept qui fait référence à l'évaluation qu'une personne fait d'elle-même et indique dans quelle mesure elle se considère comme une personne de valeur, ayant des qualités et ayant réussi. En fait, l'*estime de soi* d'une personne est le jugement qu'elle porte sur elle-même et s'exprime à travers les attitudes qu'elle a à son égard ou par ce qu'elle dit d'elle-même (Coopersmith, 1967). Elle se compose d'une dimension cognitive et d'une dimension affective qui sont en étroite relation. L'auto-évaluation est appuyée par un certain nombre d'idées, de pensées que la personne entretient à propos d'elle-même et qui sont accompagnées d'une certaine charge émotionnelle (Coopersmith, 1967; Piers et Harris, 1969).

L'appréciation qu'une personne a d'elle-même peut être déterminée en fonction de ses propres critères, standards ou aspirations personnelles mais, également, peut être fortement influencée par les comparaisons qu'elle fait par rapport aux autres. Pour plusieurs auteurs, la comparaison sociale exerce un rôle important sur l'estime de soi; elle fait référence à une évaluation subjective de ses propres caractéristiques (habiletés, réussite, ...) en relation avec celles perçues chez les autres.

En ce qui concerne la solitude, Peplau et Perlman (1982) ont identifié trois aspects sur lesquels la plupart des théoriciens s'entendent pour expliquer et comprendre la solitude:

- . Premièrement, la solitude est une réponse à des déficits dans les relations sociales de la personne. Ces déficits peuvent être expliqués par différentes causes dont, le fait de présenter un faible répertoire d'habiletés sociales.
- . Deuxièmement, la solitude est une expérience subjective; elle n'est pas synonyme d'isolement social objectif. Une personne peut fort bien être seule sans se sentir seule et une autre se sentir seule alors qu'elle est entourée de plusieurs personnes.
- . Troisièmement, la solitude est une expérience désagréable et pénible.

Le modèle théorique de la solitude développé par ces auteurs suggère que la solitude est le résultat d'une insatisfaction de la personne face aux perceptions qu'elle a de ses relations sociales. Elle apparaît quand la personne perçoit une contradiction, un écart, entre ses relations sociales actuelles et celles qu'elle désirerait. Cette théorie suggère que le niveau de la qualité des relations sociales désirées puisse être en partie déterminée par le niveau, observé chez les autres, de la qualité manifeste et d'apparence satisfaisante de leurs relations sociales. La perception et l'évaluation que la personne fait de ses expériences sociales sont influencées par ses expériences passées et par l'observation des relations sociales des autres.

MÉTHODOLOGIE

Ainsi les personnes présentant une déficience qui se trouvent intégrées individuellement en milieu régulier de travail sont dans une situation où leurs relations sociales se distinguent de celles des personnes non déficientes. On constate que la fréquence et la nature des interactions qu'ont, en milieu régulier de travail, les personnes présentant une déficience avec les personnes non déficientes, diffèrent de la fréquence et de la nature des interactions qu'entretiennent entre elles les personnes non déficientes (Parent *et al.*, 1992; Ferguson *et al.*, 1993). Ces différences peuvent contribuer à faire en sorte que les personnes ayant une déficience intellectuelle vivent une contradiction dans leurs relations réelles et celles désirées ce qui induirait un sentiment de solitude.

En ce qui concerne la *satisfaction générale face au travail*, elle réfère à l'action de contenter un besoin, un désir. On suggère que la satisfaction générale face au travail implique une réponse aux besoins sociaux et personnels. Plus les caractéristiques du travail d'une personne savent répondre à ses besoins sociaux et personnels, plus cette personne est satisfaite et inversement.

La présente étude vise à répondre à ces trois questions:

- L'estime de soi de la personne présentant une déficience intellectuelle diffère-t-elle selon qu'elle travaille en atelier protégé ou qu'elle travaille dans un milieu régulier de travail en tant que stagiaire?
- La personne présentant une déficience intellectuelle intégrée, en tant que stagiaire, dans un milieu régulier de travail présente-t-elle un sentiment de solitude plus élevé que la personne qui travaille en atelier protégé?
- La satisfaction générale face au travail de la personne présentant une déficience intellectuelle diffère-t-elle selon qu'elle travaille en atelier protégé ou qu'elle travaille dans un milieu régulier de travail en tant que stagiaire?

La recherche repose sur une méthodologie d'enquête par questionnaires. Certains sont administrés à la personne dans le cadre d'un entretien et d'autres sont complétés par un informateur clé.

La variable indépendante est le type de soutien socioprofessionnel et comprend deux niveaux: l'*atelier protégé* et le *placement individuel en milieu régulier de travail*. Les variables dépendantes correspondent aux données obtenues à l'aide de questionnaires, qui permettent d'évaluer l'*estime de soi*, le *sentiment de solitude au travail* et la *satisfaction générale face au travail*. Pour chacune des variables dépendantes, les données proviennent de deux sources: la personne présentant une déficience intellectuelle et l'informateur clé.

L'étude a porté sur 55 sujets répartis en deux groupes: un groupe de 28 sujets inscrits à un programme de soutien socioprofessionnel de type «atelier protégé» et un groupe de 27 sujets inscrits à un programme de type «placement individuel en milieu régulier de travail». Quatre critères de sélection ont été retenus pour la constitution de l'échantillonnage: les sujets devaient présenter un diagnostic de déficience intellectuelle légère, travailler au même endroit depuis au moins six mois, travailler au moins six demi-journées par semaine et, ne pas avoir déménagé depuis au moins un an.

Ces critères ont permis d'avoir des sujets qui présentent un niveau de compréhension et d'habiletés verbales suffisamment élevé pour se prêter à un entretien ainsi qu'une stabilité par rapport au travail et au milieu résidentiel, considérée comme suffisante dans le cadre de la présente étude. Il fallait que les sujets travaillent au même endroit depuis assez de temps pour que l'effet «nouveau» d'un placement récent ne puisse intervenir. Il fallait, aussi, que les sujets aient une assiduité hebdomadaire suffisamment élevée pour que leur travail constitue une activité «significative».

Quatre critères d'appariement des groupes ont aussi été retenus à cause de leur influence observée, dans quelques études, à l'égard de l'une ou l'autre des trois variables dépendantes considérées dans cette recherche. Il s'agit des variables sociodémographiques suivantes: âge, sexe, statut civil et revenu. Les sujets proviennent de quatre régions: Lac Saint-Jean, Charlevoix, Québec et sud de Chaudière-Appalaches.

Le tableau 1 présente les différents instruments utilisés pour mesurer les variables à l'étude. La validité interne de chaque instrument, mesurée par le coefficient de Chronbach, a été jugée très satisfaisante. De plus, on observe une convergence dans l'évaluation de l'estime de soi et de la satisfaction générale face au travail selon l'une ou l'autre méthode de collecte de données.

RÉSULTATS

Les résultats n'ont pas révélé de différence concernant l'estime de soi entre les personnes déficientes qui travaillent en atelier protégé et celles qui travaillent en milieu régulier. Les deux groupes sont comparables et ce, quelque soit la source des données (sujet ou intervenant).

Si l'estime de soi est fortement modelée par les comparaisons que la personne fait avec son entourage, on aurait pu s'attendre à une différence entre les deux groupes. Cependant il semble que d'autres facteurs interviennent. Il se peut que le fait de travailler et de maintenir son emploi, de se sentir utile, d'être apprécié des proches, d'être soutenu par ses collègues de travail, d'avoir un rythme de vie varié, de pouvoir interagir avec plusieurs personnes, de se sentir appartenir à un milieu soient des éléments qui contribuent à rehausser l'estime de soi.

Il semble aussi que des mécanismes auto-protecteurs sont utilisés. Par exemple, certains utiliseront, comme groupe de référence, des personnes de leur propre groupe plutôt que d'utiliser un groupe de référence de personnes plus avantagées. Ou encore,

certaines vont rehausser l'importance de certains aspects sur lesquels ils se sentent avantagés et porter moins attention à ceux sur lesquels ils se sentent désavantagés. Cette pondération de différents éléments sur lesquels l'estime de soi s'établit est une stratégie observée chez plusieurs groupes.

Les personnes présentant une déficience intellectuelle semblent développer ces stratégies et parviennent ainsi à se protéger contre d'incessantes mises en situation qui peuvent leur être préjudiciables et, tout particulièrement en ce qui a trait à l'image qu'elles entretiennent d'elles-mêmes.

Les résultats concernant le sentiment de solitude permettent de constater que les sujets intégrés en milieu régulier de travail ont un sentiment de solitude au travail plus élevé que ceux qui travaillent en atelier protégé, lorsqu'on mesure ce sentiment auprès du sujet lui-même. On sait que les habiletés sociales sont souvent déficitaires chez les personnes présentant une déficience intellectuelle et peuvent être une cause du sentiment de solitude. Dans l'étude, on observe une relation entre le sentiment de solitude au travail et deux dimensions de l'EQCA: «communication» ($r = 0,252$; $p = 0,064$) et «socialisation» ($r = 0,262$; $p = 0,053$). Bien qu'on ne puisse pas les considérer significatives au seuil de 0,05, elles sont élevées.

Des déficits dans les habiletés sociales entraînent des relations sociales de qualité différente. Il semble que cet écart — dont la personne est consciente — crée chez elle une insatisfaction qui peut se traduire par un sentiment de solitude plus ou moins prononcé. En atelier protégé, cet écart n'existe à peu près pas; la personne est moins confrontée à une qualité de «patterns» relationnels qui lui est inaccessible.

Par rapport à la satisfaction générale face au travail, les résultats ne révèlent pas de différence entre les deux groupes et ce, que la satisfaction soit évaluée directement auprès de la personne elle-même ou auprès de l'intervenant. Les deux groupes présentent un même niveau de satisfaction générale face au travail.

Tableau 1

Questionnaires, méthode de collecte et dimensions évaluées

| QUESTIONNAIRES | MÉTHODE DE COLLECTE | DIMENSIONS ÉVALUÉES |
|--|---|---|
| Questionnaire sur l'estime de soi (QES; traduit et adapté de Rosenberg, 1965) | Entretien avec le sujet | Estime de soi |
| Worker Loneliness Questionnaire (WLQ; Chadsey-Rusch <i>et al.</i> , 1992) | Entretien avec le sujet | Sentiment de solitude au travail |
| Satisfaction Interview Survey (SIS; Heal, 1996) | Entretien avec le sujet | Satisfaction générale face au travail |
| | | |
| Estimation du bien-être par l'intervenant — Estime de soi (EBI-ES; Dumont et Bouchard, 1993) | Questionnaire complété par un intervenant | Estime de soi |
| Satisfaction et isolement perçus au travail (SIPT; Gascon, 1996) | Questionnaire complété par un intervenant | Satisfaction générale face au travail Sentiment de solitude au travail |

Si l'on examine les éléments sur lesquels les sujets rapportent le plus d'insatisfaction, on constate qu'ils sont les mêmes, quelque soit le groupe. En fait, les motifs d'insatisfaction sont qu'ils n'ont pas suffisamment de pauses au travail et de vacances et qu'ils ne sont pas suffisamment bien payés. Tous ces motifs se rapportent aux conditions de travail. Les

personnes présentant une déficience sont conscientes de leurs conditions et en sont insatisfaites. Ces motifs d'insatisfaction ne les empêchent toutefois pas de se sentir généralement bien à leur travail, travail dont ils sont passablement satisfaits.

Les aspirations des personnes présentant une

déficience intellectuelle légère sont les mêmes que pour tout travailleur non déficient: salaire équitable, vacances adéquates, ... (Rosenberg; 1979). Les résultats des quelques études qui ont évalué la satisfaction générale face au travail chez les personnes présentant une déficience intellectuelle en milieu régulier ou en atelier protégé indiquent un niveau de satisfaction générale face au travail plus élevé chez les personnes qui travaillent en milieu régulier (Test *et al.*, 1993; Moseley, 1988; Seltzer, 1984).

On observe lorsque les sujets sont en situation de pouvoir comparer le milieu régulier à l'atelier protégé, que le premier critère de différenciation du niveau de satisfaction fait référence aux conditions salariales. Le fait de travailler ou non avec des personnes qui présentent une déficience intellectuelle n'est pas une cause de satisfaction ou d'insatisfaction rapportée dans ces études.

Les deux groupes présentent donc un niveau de satisfaction comparable. À la lumière des données observées dans les études citées, on peut penser que si les conditions de travail — et tout particulièrement

salariales — étaient meilleures chez les personnes intégrées, on aurait observé une différence.

CONCLUSION

Peu de recherches ont porté sur le bien-être psychologique des personnes présentant une déficience intellectuelle ou, encore, ont utilisé le bien-être psychologique comme critère d'évaluation de l'intégration sociale. Les aspects les plus fréquemment étudiés dans les recherches portant sur les effets de l'intégration — associés aux personnes — sont les changements observés dans leurs comportements adaptatifs et ceux observés sur leur qualité de vie (Ionescu, 1995).

Les résultats de la présente recherche nous amènent à considérer le bien-être psychologique comme étant un critère essentiel dans l'évaluation de l'intégration sociale. Sa contribution est particulièrement importante du fait qu'il se rapporte à la personne elle-même et concerne son équilibre, son état psychologique.

RÉFÉRENCES

- COOPERSMITH, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: W. H. Freeman.
- CHADSEY-RUSCH, J., DeSTEFANO, L., O'REILLY, M., GONZALEZ, P., COLLET-KLINGENBERG, L. (1992). Assessing the loneliness of workers with mental retardation. *Mental Retardation*, 30, 85-92.
- DUMONT, M., BOUCHARD, C. (1993). *Projet DÉFI Cahier de recherche #1: Méthodologie, échantillonnage et instruments*. MSSS: Service de l'Évaluation-réadaptation.
- FERGUSON, B., McDONNELL, J., DREW, C. (1993). Type and frequency of social interaction among workers with and without mental retardation. *American Journal of Mental Retardation*, 97, 530-540.
- FESTINGER, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 71-82.
- FESTINGER, L. (1971). Théorie des processus de comparaison sociale (77-104). In C. Faucheux et S. Moscovici (eds.). *Psychologie sociale théorique et expérimentale*. Paris: Mouton.
- HEAL, L. W. (1996). *Satisfaction Interview Survey*. Instrument non publié; envoyé par courrier à M. Wilfrid Pilon, août 1996.
- IONESCU, S. (1995). De l'intégration comme idéologie, comme pratique et comme objet d'étude. In S. Ionescu, G. Magerotte, W. Pilon et R. Salbreux (Dir.). *L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle* (35-41). Actes du III^{ème} congrès de l'Association Internationale de Recherche scientifique en faveur des personnes Handicapées Mentales tenu à Trois-Rivières (Québec), du 23 au 25 août 1993. Trois-Rivières: UQTR/AIRHM.
- McDONOUGH, M. A., HOLDRINET, D. (1996). *Portrait des services aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle au Québec: un recueil de données statistiques et financières pour la période 1994-1995*. Document non publié présenté dans le cadre du Colloque de Montréal, Octobre.
- MOSELEY, C. R. (1988). Job satisfaction research: Implications for supported employment. *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 13, 211-219.
- PARENT, W. S., KREGEL, J., METZLER, H. M. D., TWARDZIK, G. (1992). Social integration in the workplace: an analysis of the interaction activities of workers with mental retardation. *Education and Training in Mental Retardation*, 27, 28-38.
- PEPLAU, L. A., PERLMAN, D. (1982). Perspectives in loneliness. In L. A. Peplau & D. Perlman (Eds.). *Loneliness: A sourcebook of current theory, research, and therapy* (pp. 1-18). New-York: Wiley.
- PIERS, E. V., HARRIS, D. (1969). *Manual*

for the Piers-Harris Children's Self-Concept Scale (*The way I feel about myself*). Nashville, TN: Counselor Recording and Tests.

ROSENBERG, M. (1965). *Society and adolescent self-image*. Princetown, N. J.: Princetown University.

ROSENBERG, H. (1979). Job satisfaction and social interaction of mildly retarded males in uni-disability and multi-disability workshops. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 10, 204-208.

SELTZER, M. M. (1984). Patterns of job satisfaction among mentally handicapped adults. *Applied Research in Mentally Retardation*, 5, 147-149.

TEST, D. W., BOND HINSON, K., KEUL, P., SOLOW, J. (1993). Job satisfaction of persons in supported employment. *Education and Training in Mental Retardation*, 28, 38-46.

.