

PROCESSUS EN OEUVRE DANS L'INTÉGRATION SOCIALE AU TRAVAIL : RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES D'UNE ÉTUDE QUALITATIVE

Suzanne Carrier et Daniel Fortin

PROLÉMATIQUE

La réalisation de tâches en milieu régulier de travail constitue un moyen privilégié d'intégration sociale, notamment parce qu'il donne aux personnes la possibilité d'avoir des interactions avec des travailleurs non déficients (Barker, 1986) et de réaliser des activités culturellement valorisantes (Pilon, Dufour et Morin, 1991). Cependant, certains auteurs s'inquiètent que l'intégration physique en entreprise ne corresponde pas nécessairement à une intégration sociale effective des participants (Nisbet & Hagner, 1988; Storey & Horner, 1991; Barker 1986; Parent, Kregel, Metzler & Twardzick, 1992). Malgré un large consensus sur l'importance de l'intégration sociale au travail, il y a peu d'informations empiriques sur cette réalité et sur les caractéristiques des entreprises qui la facilitent (Storey et Horner, 1991).

À partir de données empiriques, la présente étude qualitative veut développer une compréhension théorique de l'intégration sociale en milieu de travail, notamment, en identifiant les processus en oeuvre dans son accomplissement. Outre les actions quotidiennes des acteurs (c'est-à-dire la personne ayant une déficience intellectuelle, l'éducateur, l'employeur, les collègues, les clients), elle vise à examiner les représentations et le vécu de ceux-ci en rapport avec la situation d'intégration sociale où ils sont engagés. Elle veut aussi cerner comment chaque milieu de travail se constitue et se définit comme contexte d'intégration sociale.

À l'intérieur de cette étude, l'examen des processus en oeuvre dans l'intégration sociale au travail vise à comprendre comment s'opère l'ajustement mutuel et se construit un rapport de réciprocité entre la personne et le milieu de travail. Une première étape dans l'examen des processus en oeuvre est leur identification. Les résultats préliminaires présentés ici en rendent compte.

MÉTHODOLOGIE

La *méthode inductive d'élaboration de théorie* ou *théorie ancrée* (Strauss et Corbin, 1990) est une méthode qualitative particulièrement indiquée pour la réalisation de cette recherche. En accord avec une vision interactionniste, elle permet d'étudier simultanément les conduites des acteurs et leur représentation de l'expérience d'intégration sociale où ils sont engagés. La *théorie ancrée* permet d'examiner globalement cette réalité dynamique en tenant compte de l'interaction entre la personne et son milieu. Suivant une logique de type inductif plutôt que logico-déductif, elle consiste essentiellement à définir les éléments constitutifs et les interactions propres à une situation sociale donnée, à partir de données empiriques recueillies sur le terrain (Dorais, 1993). Cette méthode s'avère ainsi avantageuse pour développer un discours théorique empiriquement fondé sur un phénomène méconnu telle l'intégration sociale en milieu de travail.

Les situations d'intégration observées

La notion de *situation d'intégration* sert ici de base pour structurer l'échantillonnage. Cette notion réfère à une totalité spatio-temporelle qui englobe la culture du milieu socioprofessionnel et l'ensemble des acteurs impliqués dans l'expérience d'intégration sociale en milieu de travail d'une personne.

Les résultats préliminaires présentés ici s'appuient sur une première vague de collecte de données en rapport avec cinq situations d'intégration vécues dans les sites suivants: une écurie, une garderie communautaire, une industrie de porte-miroir, une cafétéria d'entreprise, un grand magasin à rayons. Malgré leur nombreuses différences, ces situations d'intégration ont une caractéristique similaire: elles sont toutes considérées, par l'intervenant qui en assure le suivi, comme une situation d'intégration optimale de la personne.

La collecte de données

À l'intérieur de chaque site, les données sont recueillies principalement au moyen d'observation participante et d'*entrevues dans l'action* (Carrier et Fortin, 1997) auprès de la personne et de ses compagnons de travail. La présence intermittente du chercheur, dans chaque site, totalise 15 à 30 heures, échelonnées sur trois à cinq semaines. Des entrevues individuelles semi-structurées permettent de recueillir des informations additionnelles. De plus, l'intervenant complète un questionnaire autoadministré concernant la personne et de l'entreprise.

L'analyse des données

Les données recueillies sont transcrites puis, analysées à l'aide d'un logiciel. Les informations sont alors fragmentées et classées, de façon exhaustive, en catégories et en sous-catégories selon une organisation arborescente. Une première phase d'indexation des données s'opère à un niveau descriptif. Elle aboutit à la formation de trois arbres de codification regroupant respectivement des catégories portant sur les acteurs, le milieu de travail et la situation d'intégration.

À un niveau conceptuel plus élevé, une deuxième phase d'indexation des données conduit à l'élaboration d'une série d'arbres de codification systématisant les signes d'intégration observés en rapport avec la place de la personne dans son milieu de travail, l'accompagnement par des collègues, l'intervention professionnelle, l'accueil par l'employeur, les dispositions des compagnons de travail, l'adaptation mutuelle de la clientèle et de la personne, les liens entre le milieu de travail et le milieu résidentiel, les impacts du site et des modalités de placement sur l'intégration sociale.

En facilitant la récupération des données pertinentes à l'ensemble des aspects du phénomène étudié, la codification soutient la formulation et l'exploration d'hypothèses — qui émergent des données — quant aux processus en oeuvre dans l'ajustement mutuel de la personne et de son milieu. L'analyse consiste ainsi en une démarche circulaire, itérative, de systématisation des données, de formulation et d'exploration d'hypothèses et de théorisation.

LES RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES

La mise en place et le maintien d'une situation d'intégration sociale dans un milieu de travail correspond à un ensemble de processus observables, qui aboutit à une forme de réciprocité particulière. Les lignes qui suivent font état des principaux éléments empiriques d'où émergent les processus observés dans les cinq premières situations étudiées.

La gestion de la différence

Comment les acteurs perçoivent-ils la différence et comment la gèrent-ils? La perception des forces et de la vulnérabilité de la personne, le point de référence lorsque celle-ci est l'objet d'une comparaison, l'adaptation des lieux physiques et l'ajustement de la tâche à la personne, la présence ou l'absence d'un double standard dans la formulation et l'intégration des normes, le nivellement (symbolique ou tangible) des écarts dans les rapports de pouvoir, sont autant de

manifestations qui témoignent d'un effort des acteurs pour composer avec la personne et ses particularités.

Le développement de relations affectives

Des relations affectives (intérêt, attachement, sollicitude, etc.) se développent entre la personne et des acteurs du site, notamment le ou les compagnons de travail qui s'avèrent des accompagnateurs de celle-ci. La présence de l'intervenant peut contribuer à renforcer ces liens qui se prolongent parfois au-delà du site.

La gestion des difficultés et des imprévus

Qui s'adapte à qui et comment? Ici, il est question des difficultés rencontrées et rapportées par les acteurs, des efforts de solution ou d'adaptation. La contribution respective de l'aide naturelle et de l'intervention professionnelle est révélatrice du niveau d'autonomie atteint par le milieu de travail dans l'accompagnement. Elle s'inscrit aussi dans la construction d'un partenariat entre le milieu résidentiel de la personne, l'intervenant et le milieu de travail pour soutenir la personne.

La construction du rôle de la personne dans la vie sociale de l'entreprise

Ce processus touche la place de la personne dans la vie sociale de l'entreprise, de l'utilisation des situations de socialisation, de son rôle dans la dynamique du milieu de travail.

La construction collective d'une identité sociale de travailleur

Une combinaison d'éléments amène la personne et son entourage à voir celle-ci comme travailleuse: motivation et compétence perçues chez la personne; avoir une occupation et un revenu; valeur sociale attribuée au travail de la personne; appartenance à

l'entreprise et engagement face à la personne.

La collectivisation de l'expérience d'intégration

À mesure qu'elle évolue, depuis l'introduction de la personne dans le milieu de travail, l'expérience d'intégration tend à devenir un fait collectif qui engage l'ensemble de l'entreprise. Toutefois, plusieurs éléments affectent ce processus: le degré d'autodétermination du personnel face à l'intégration, l'influence de certains acteurs qui contribuent à la sensibilisation et à la mobilisation du personnel, les acteurs investis par l'intervenant dans le suivi de l'expérience, les impacts sociopolitiques de l'intégration pour l'entreprise.

L'évaluation implicite de l'expérience par les acteurs

Ce processus se situe à un niveau *méta* par rapport à l'ensemble des processus en oeuvre dans l'intégration. L'évaluation implicite de l'expérience dans ses diverses facettes amène les acteurs à maintenir ou non leur engagement.

CONCLUSION

Dans une dernière étape de recherche, l'étude de cinq nouvelles situations d'intégration s'ajoute. Les éléments constituant les processus seront alors explorés de façon détaillée afin de cerner comment certains aspects de l'intégration sociale demeurent constants, alors que d'autres varient d'une situation à une autre. Les processus présentés ici peuvent, éventuellement, s'imbriquer ou être mis en relation à l'intérieur d'une théorisation plus avancée et parcimonieuse, articulant la construction d'un rapport de réciprocité entre la personne et son milieu de travail.

RÉFÉRENCES

- BARKER, L.T.E.A. (1986) *Development of Performance Measures for Supported Employment Programs: Establishing Consensus about Recommended Data Items and Developing a Data Collection Strategy*. California: Berkeley Planning Associates.
- DORAIS, M. (1993) Diversité et créativité en recherche qualitative. *Service social*, 42,7-27.
- PILON, W.B., DUFOUR, C. & MORIN, P. (1991) L'intégration au travail des personnes présentant une déficience intellectuelle: un aperçu de la situation au Québec. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 2, 55-29.
- NISBET, J. & HAGNER, D. (1988) Natural Supports in The Workplace: A Reexamination of Supported Employment. *Journal for Persons with Severe handicaps*, 13, 260-267.
- PARENT, W.S., KREGEL, J., METZLER, H.M.D., & TWARDIZICK, G. (1992) Social Integration in the Workplace: An Analysis of the Interaction Activities of Worker with Mental Retardation and Their Co-Worker. *Education and Training in Mental Retardation*, 28-38.
- PILON, W.B., DUFOUR, C. & MORIN, P. (1991) L'intégration au travail des personnes présentant une déficience intellectuelle: un aperçu de la situation au Québec. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 2, 55-29.
- STOREY, K. & HORNER, P.H. (1991) Social Interactions in Three Supported Employment Options:A Comparative Analysis. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 24, 349-360.
- STRAUSS, A. & CORBIN, J. (1990) *Basics of Qualitative Research*. Newbury Park: Sage Publication

.