

**Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES·SO en  
travail social HES·SO//Valais Wallis Domaine Santé & Travail social**

---

Favoriser l'accès des personnes en situation de handicap  
au premier marché de l'emploi : quelles pratiques profes-  
sionnelles dans les institutions spécialisées ?

**Réalisé par : HAAB Gael**

**Promotion : TS ES 10**

**Sous la direction de : ANTONIN-TATTINI Véronique**

**Holl, 30 Janvier 2014**

## Remerciements

Je tiens à remercier tout d'abord tous les professionnels qui ont accepté de participer à ce travail. Je tiens surtout à les remercier pour leur ouverture et disponibilité durant les entretiens, qui leur ont permis d'être d'une extrême richesse. Je tiens aussi à leur remercier de m'avoir permis de mieux comprendre non seulement la problématique sociale de l'intégration des personnes en situation de handicap dans le premier marché de l'emploi, mais aussi d'élargir ma vision du métier de travailleur social, en me faisant percevoir notamment l'importance pour le professionnel d'être conscient des différents systèmes en interaction concernant une problématique sociale en rapport avec laquelle il est amené à construire son action professionnelle.

J'aimerais aussi remercier Mme Véronique ANTONIN-TATTINI, ma directrice de recherche, qui m'a beaucoup aidé, notamment dans la première partie de ce travail où ses conseils, ses propositions de lectures, ainsi que nos diverses discussions se sont relevés être particulièrement enrichissantes et motivantes.

Pour finir, j'aimerais remercier ma famille pour le soutien apporté tout au long de ce travail. Merci à eux de m'avoir supporté dans tous les sens du terme.

Ce n'est pas quand il a découvert l'Amérique, mais quand il a été sur le point de la découvrir, que Colomb a été heureux.

(Fedor Dostoïevski)

## Avertissement

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteur.

## Langage épïcène

Le masculin ou le féminin est ici à entendre au sens neutre, s'appliquant aux deux genres.

# 1 Résumé

Dans cette recherche, je m'intéresse à la problématique de l'accès au premier marché de l'emploi pour les personnes en situation de handicap. Je m'intéresse plus particulièrement à comment les professionnels des institutions spécialisées construisent une action professionnelle dans le but de favoriser l'accès à l'emploi de leurs bénéficiaires.

Afin de pouvoir répondre à ma question de départ, j'analyserai cinq entretiens que j'ai eu l'occasion de faire auprès de professionnels travaillant dans une institution spécialisée et qui interviennent afin de favoriser l'intégration professionnelle de leurs bénéficiaires.

Lors de cette analyse, je montrerai que l'on ne peut pas comprendre l'action des divers professionnels sans tenir compte de l'environnement dans lequel ils interviennent.

Par ce travail je montrerai notamment :

Que la prise en charge fournie par les diverses institutions par rapport à cette problématique est très différente selon les institutions.

Que sauf lorsque les personnes en situation de handicap suivent une mesure d'insertion de l'AI, l'accompagnement mis en place par les institutions ne permettent pas d'accompagner les usagers lors des différentes phases charnières de l'intégration professionnelle.

Que le modèle de compréhension sous-tendant les diverses mesures mises en place afin de favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap, est le modèle de l'intégration, et que l'accompagnement mis en place est centré sur la personne et correspond plus à une vision individuelle du handicap.

Dans un dernier temps, je proposerai quelques pistes d'intervention visant la mise en place d'un plan d'action qui serait plus apte à répondre à la problématique sociale étudiée. Dans ce plan d'action je discuterai notamment de la nécessité de modifier certaines règles régissant le premier marché de l'emploi, afin de favoriser l'accès de celui-ci aux personnes en situation de handicap.

**Mots clés :** Handicap - Exclusion - Intégration - Inclusion - Stigmatisation - Discrimination - Obstacle à l'emploi - Insertion professionnelle - Institution - Job Coaching - Mesures AI.

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Résumé</b>	<b>ii</b>
<b>2</b>	<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Présentation du sujet</b>	<b>2</b>
3.1	Question de Recherche . . . . .	2
3.2	Objectifs principaux . . . . .	2
3.2.1	Objectifs Théoriques . . . . .	2
3.2.2	Objectifs de Terrain . . . . .	3
3.2.3	Objectifs d'action . . . . .	3
<b>4</b>	<b>Cadre Théorique</b>	<b>4</b>
4.1	La notion de Handicap . . . . .	4
4.1.1	Bref Historique . . . . .	4
4.1.2	Modèle individuel du handicap . . . . .	4
4.1.3	Modèle social du handicap . . . . .	6
4.1.4	Modèle systémique du handicap . . . . .	7
4.1.5	Modèle de processus de production du handicap . . . . .	7
4.1.6	Les différents types de handicap . . . . .	8
4.2	De l'exclusion à l'inclusion . . . . .	9
4.2.1	L'exclusion . . . . .	9
4.2.2	Les différentes sphères d'exclusion. . . . .	10
4.2.3	La notion de stigmaté . . . . .	11
4.2.4	L'intégration . . . . .	13
4.2.5	L'inclusion . . . . .	15
4.3	Le travail . . . . .	17
4.3.1	Les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap dans le premier marché de l'emploi . . . . .	18
4.3.2	Les obstacles à l'emploi au moment de l'embauche . . . . .	18
4.4	Cadre légal influençant la (re)intégration professionnelle des personnes en situation de handicap . . . . .	22
4.4.1	Lois anti-discrimination . . . . .	22
4.4.2	Mesures d'incitation de la Lhand . . . . .	24
4.4.3	Mesures et incitations de l'assurance invalidité . . . . .	25
4.4.4	Loi cantonale valaisanne sur l'intégration des personnes handicapées. . . . .	28
4.5	Structures accueillant une activité professionnelle de personnes en situation de handicap . . . . .	29
<b>5</b>	<b>Les hypothèses de recherche</b>	<b>31</b>
<b>6</b>	<b>Méthodologie</b>	<b>33</b>
6.1	Introduction . . . . .	33
6.2	Terrain d'enquête . . . . .	33
6.3	Méthode d'enquête . . . . .	34
6.4	Choix des différentes thématiques devant être abordées dans les entretiens . . . . .	34

<b>7</b>	<b>Organisation et analyse des données</b>	<b>36</b>
7.1	Analyse de données concernant la première hypothèse. . . . .	36
7.1.1	Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution A . . . . .	37
7.1.2	Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution B . . . . .	38
7.1.3	Analyse de l'entretien des professionnels de l'institution C . . . . .	42
7.1.4	Conclusions concernant la première hypothèse. . . . .	44
7.2	Analyse de données concernant la deuxième hypothèse. . . . .	46
7.2.1	Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution A . . . . .	46
7.2.2	Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution B . . . . .	50
7.2.3	Analyse des entretiens des professionnels de l'institution C . . . . .	52
7.2.4	Conclusions concernant la deuxième hypothèse. . . . .	55
7.3	Analyse de données concernant la troisième hypothèse. . . . .	57
7.3.1	Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution A . . . . .	57
7.3.2	Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution B . . . . .	63
7.3.3	Analyse de l'entretien des professionnels de l'institution C . . . . .	68
7.3.4	Conclusions concernant la troisième hypothèse. . . . .	74
7.4	Analyse de données concernant la quatrième hypothèse. . . . .	75
<b>8</b>	<b>Synthèse de la partie analytique</b>	<b>83</b>
8.1	Hypothèse 1 . . . . .	83
8.2	Hypothèse 2 . . . . .	84
8.3	Hypothèse 3 . . . . .	85
8.4	Hypothèse 4 . . . . .	85
<b>9</b>	<b>Limites de la recherche</b>	<b>87</b>
<b>10</b>	<b>Pistes d'actions professionnelles</b>	<b>88</b>
<b>11</b>	<b>Nouveaux questionnements scientifiques</b>	<b>92</b>
<b>12</b>	<b>Bilan personnel</b>	<b>93</b>
<b>13</b>	<b>Bibliographie</b>	<b>94</b>

## 2 Introduction

Lors de stages que j'ai effectués durant ma formation, la notion de l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap m'a beaucoup questionné. Deux situations concernant ce sujet me viennent particulièrement à l'esprit.

La première situation a été observée dans mon stage pré-probatoire, dans un foyer pour adultes en situation de handicap. Là, j'ai pu observer que l'intégration des personnes en situation de handicap dans le monde du travail passait exclusivement par un travail en atelier protégé. En effet, on venait chercher les travailleurs le matin au foyer avec un car, puis on les amenait à leur lieu de travail, situé dans la zone industrielle en dehors de la ville, le soir on allait les rechercher dans leur atelier protégé et retour direction le foyer. A mon avis, cette intégration professionnelle ne permettait pas vraiment une réelle intégration sociale, ce qui est d'autant plus dommage car l'on sait que normalement le travail est un des grands facteurs d'intégration. Cette situation me choquait d'autant plus que j'avais l'impression qu'un bon nombre d'utilisateurs, qui étaient atteints d'un handicap léger auraient tout à fait eu la capacité de travailler en milieu ordinaire. En effet, ils étaient par exemple capable de lire, possédaient un permis de conduire, etc....

La deuxième situation s'est déroulée lors de mon premier stage, dans une institution qui prenait en charge des enfants et des adolescents en situation de handicap (internat). Une jeune fille, qui arrivait à la fin de sa scolarité, effectuait des stages pour préparer sa future vie professionnelle. Or, tous les lieux de stages qu'elle fréquentait, étaient des ateliers qui appartenaient à la même institution que celle qui s'occupait de sa scolarité. C'était comme si parce qu'elle avait fréquenté un internat prenant en charge des enfants en situation de handicap il était normal qu'elle soit par la suite intégrée dans un atelier protégé.

Ces deux exemples illustrent bien un de ces paradoxes que l'on rencontre lorsqu'on s'intéresse au monde du handicap. D'une part un effort est fait, afin de permettre à ces personnes d'accéder au monde du travail, d'un autre côté, ce travail ne se situe pas en milieu ordinaire. Il y a donc, « d'une part la volonté de la collectivité qui met en oeuvre des moyens visant l'intégration [des personnes en situation de handicap], et d'autre part le fait qu'elles soient tenues à distance du monde "normal", se retrouvant ainsi dans une situation d'exclusion » (C. Gentilhomme, 2006, p. 5)

Ces deux expériences m'ont donné envie d'approfondir mes réflexions concernant la thématique de l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap en milieu ordinaire. Dans le paragraphe qui suit, j'essaierai de cibler un peu plus précisément ce que je veux approfondir dans cette problématique, afin d'aboutir à ce qui sera la question de départ de mon travail. Puis j'expliciterais les bénéfices que je compte tirer de ce travail pour ma pratique professionnelle future.

## 3 Présentation du sujet

### 3.1 Question de Recherche

Mes premières lectures m'ont conforté dans le choix de m'intéresser à l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap. Le premier aspect a été de voir l'importance que le travail peut avoir. En effet, le travail permet « d'accéder à une certaine autonomie et à une maturité socio-économique [...] [mais il prend aussi une] signification plus complexe, d'ordre socioculturel ». (P. Cabal, 2004, p. 115) L'auteur ira même jusqu'à affirmer que « dans ce sens, le monde du travail appartient au stade ultime du développement, celui de la maturité et de la reconnaissance sociale. » (P. Cabal, 2004, p. 115)

Le deuxième aspect, a été de remarquer que l'accessibilité au marché de l'emploi pour les personnes en situation de handicap est encore restreinte. En effet, selon les derniers chiffres de l'office fédéral de la statistique, 32% des personnes en situation de handicap sont non actives professionnellement ou au chômage, ce chiffre tombe par contre à 15% pour les personnes non handicapées. (Site de la Confédération Suisse, 2011<sup>1</sup>)

Or, « les entreprises suisses estiment que 8% des places de travail pourraient être en principe occupées par des personnes handicapées. Puisque c'est le cas pour 0,8% des places seulement, il existe un important gisement d'emplois destinés aux personnes handicapées dans les entreprises suisses, gisement qui n'a pas été totalement exploité jusqu'ici. » (E. Baumgartner & al., 2004, p. xxi)

Par ce travail, j'aimerais explorer ce que font les institutions spécialisées dans l'accueil de personnes en situation de handicap pour aider leurs bénéficiaires à intégrer le marché du travail en milieu ordinaire, et si possible trouver des pistes d'actions qui permettraient à ces personnes de mieux s'insérer dans le monde du travail. La question de départ, qui guidera mon travail est donc la suivante :

*Que font les professionnels d'une institution spécialisée pour des personnes en situation de handicap, afin de favoriser le passage de celles-ci vers le premier marché de l'emploi.*

### 3.2 Objectifs principaux

Ce travail est aussi l'occasion pour moi de développer des savoirs et des compétences. Dans le paragraphe suivant, je liste les apprentissages que j'aimerais effectuer au travers de ce travail.

#### 3.2.1 Objectifs Théoriques

- Me familiariser avec les modèles de handicap et plus particulièrement celui du PPH.
- Comparer les différents modèles existant afin de favoriser l'intégration professionnelle en milieu ordinaire des personnes en situation de handicap.
- Questionner les notions d'exclusion et d'intégration, afin d'approfondir ma compréhension de celles-ci.
- Perfectionner mes connaissances légales au sujet du travail et des personnes en situation de handicap, afin de pouvoir accompagner les personnes dans leur lutte pour leurs droits.

---

1. [www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/06/blank/key/03/01.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/06/blank/key/03/01.html)

### 3.2.2 Objectifs de Terrain

- Prendre connaissance des pratiques actuelles en ce qui concerne l'accompagnement fourni aux personnes en situation de handicap, afin de favoriser le passage de celles-ci d'une structure de travail spécialisé à l'intégration professionnelle dans le premier marché de l'emploi.
- Comprendre l'action des professionnels visant une intégration professionnelle des personnes en situation de handicap en la remettant dans son contexte de compréhension plus global.
- Analyser les difficultés auxquelles peuvent être confrontés les professionnels dans leur accompagnement en vue de favoriser une meilleure intégration des personnes en situation de handicap dans le marché de l'emploi.
- Me familiariser avec le milieu de la recherche, de leurs méthodes, afin d'améliorer ma compréhension et être capable d'avoir un regard critique sur celles-ci.

### 3.2.3 Objectifs d'action

- Me familiariser avec l'utilisation au quotidien du modèle du PPH lors de la pratique professionnelle.
- Dédire des pratiques professionnelles qui permettraient une meilleure intégration professionnelle des personnes en situation de handicap.
- Apprendre à planifier des actions, qui prennent en compte les différentes composantes d'une problématique sociale.



## 4 Cadre Théorique

Dans ce chapitre, je présenterai tous les concepts théoriques qui me permettront de mieux comprendre la complexité de ma thématique. Afin de clarifier la structure de ce travail, au début de chaque concept théorique, j'expliquerai pourquoi j'ai fait le choix de présenter ce concept et en quoi il est pertinent par rapport à la question de départ.

### 4.1 La notion de Handicap

Avant de pouvoir définir la notion de handicap, il est nécessaire de faire une brève description historique de l'évolution de cette notion. En effet, tout au long de l'histoire, les terminologies et les classifications concernant ce phénomène, ont été modifiées et ont évoluées. Car le handicap, « est un phénomène socioculturel qui existe depuis les tout débuts de l'humanité, mais l'impact de ce handicap varie selon les exigences, les besoins et la conscience de la société en cause ». (N. Garcin, 2003, p. 9)

Il est donc intéressant de voir l'évolution de cette notion et des différents modèles qui lui ont été associés au cours de l'histoire, car les pratiques d'accompagnement offertes aux personnes en situation de handicap sont directement influencées par ceux-ci.

#### 4.1.1 Bref Historique

Le terme handicap vient d'une expression anglaise : hand in cap, ce qui veut dire main dans le chapeau. Ce terme se rapportait à un jeu de hasard dans lequel deux participants devaient déposer un objet dans un chapeau, et à la suite de règles assez complexes, l'échange des deux objets avaient lieu ou pas. A partir du XVIII<sup>e</sup> siècle, ce terme se retrouvera associé à un autre jeu de hasard, la course de chevaux. Pour rendre les courses de chevaux plus équitables, le juge de la course décide du poids supplémentaire que les chevaux réputés plus rapides devront porter. (C. Rossignol, 2010, p. 3) Par la suite, ce terme désigna « le poids supplémentaire ou toute autre condition imposée à un compétiteur supérieur en faveur d'un inférieur dans tout match d'athlétisme ou autre ; par extension tout fardeau, toute gêne toute incapacité qui pèse sur l'effort et rend le succès plus difficile. » (C. Rossignol, 2010, p. 4) Petit à petit le terme devient « synonyme d'incapacité, de restriction, de limitation. » (L. Lotte & G. Séraphin, 2009, p. 453) Nous verrons dans le prochain paragraphe, comment cette représentation du handicap influencera directement les modèles que les chercheurs mettront en place afin de prendre en charge les personnes en situation de handicap.

#### 4.1.2 Modèle individuel du handicap

Jusqu'aux années septante, la définition du terme handicap est encore étroitement liée aux termes d'incapacité, de restriction, de limitation. En effet, lorsque à la demande de l'organisation mondiale de la santé, Philip Wood définit la notion de handicap, il le fait comme suit : « Le terme de handicap est limité à la désignation de la résultante sociale de la maladie, blessure, malformation, et donc au désavantage qu'entraînent celles-ci pour une personne déficiente placée dans une situation donnée » (Wood in L. Lotte & G. Séraphin, 2010, p. 453) Le handicap est vu comme la conséquence d'une maladie ou d'un traumatisme. Ces conséquences sont de trois types : (C. Rossignol, 2004, p. 32)

- « L'altération, désigne une perte de substance ou l'altération d'une structure organique. Par exemple, la perte d'un membre, l'ablation d'un organe, la détérioration de certains tissus. »
- « L'invalidité, désigne toute perte ou restriction objective (du fait d'une altération corporelle) d'une capacité à réaliser certains actes de la vie courante. Par exemple, une limitation de l'amplitude de mouvement du genou ou de la hanche. »
- « Le handicap : désigne les difficultés supplémentaires qu'est susceptible de rencontrer un individu dans sa vie sociale ou personnelle du fait d'une altération corporelle ou d'une invalidité. L'importance de ces difficultés étant, dans ce cas, relatives à la situation particulière, matérielle, familiale et sociale, dans laquelle il se trouve placé. »

Schématiquement, on obtiendrait la figure suivante :

Domaine médical	Domaine rééducations aides
Maladie ou Traumatisme	Altération → Invalidité → Handicap

Nous voyons ici que toute l'attention est portée sur la personne. Le handicap est vu comme un phénomène individuel car il est considéré comme conséquence directe des caractéristiques personnelles, ici appelées altérations. C'est notamment en s'inspirant de ce schéma, que l'organisation mondiale de la santé a établi sa classification internationale des handicaps en 1980, la CIH.

Pour la première fois, on dissociait la notion de handicap et le diagnostic pathologique porté par le monde du domaine médical. (L. Lotte & G. Séraphin, 2010, p. 454) Une des conséquences de cette dissociation, est que la personne n'est plus figée dans son handicap, mais qu'une évolution est possible, notamment à travers de plans de rééducations, qui auraient pour but de diminuer les difficultés rencontrées par un individu dans sa vie sociale, du fait d'une altération physique ou une invalidité. Ce changement de paradigme se traduira dans la société par la création d'institutions spécialisées, ayant comme objectif de permettre une rééducation des individus, afin de diminuer leur handicap. Il est à noter ici, que cela reste tout de même une approche individuelle, qui consiste à essayer de diminuer l'invalidité de la personne, au moyens d'aides technologiques, d'exercices de physiothérapie, de logopédie... Afin d'organiser au mieux ce travail de rééducation, on tâchera de regrouper ces spécialiste en un même lieu : l'institution.

Malgré les progrès que cette conception du handicap apportera dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap, ce modèle conceptuel sera assez rapidement critiqué. Ceci pour deux raisons principales. Premièrement, il sera critiqué du fait de sa conception trop linéaire, dans lequel le handicap découle des altérations corporelles et des invalidités, et dans lequel on ne tiendra pas compte des effets rétroactifs du handicap sur celles-ci. C'est à dire, le fait que les difficultés rencontrées par un individu dans sa vie sociale et personnelle, aura aussi des conséquences sur son invalidité.

La deuxième critique concernera le fait que ce modèle met très fortement l'accent sur l'individu, et néglige ainsi l'environnement social, afin d'expliquer les situations de handicap. (L. Lotte & G. Séraphin, 2010, p. 454) En effet, le « modèle individuel [...] [situe] le problème à régler et la responsabilité du changement chez le corps différent » (Fougeyrollas in M. Ossorguine, 2011, p. 32) Des études viendront aussi remettre en cause le bien fondé de l'utilisation du modèle individuel dans la pratique, en montrant notamment que « les réponses apportées [en portant l'attention de manière trop exclusive à la déficience

des sujets] peuvent être encore plus handicapantes que les problèmes tels qu'ils ont été identifiés. »(M. Ossorguine, 2011, p. 32)

De ces critiques, va voir le jour une nouvelle façon d'appréhender le handicap. On assistera alors à la naissance du modèle social du handicap.

### 4.1.3 Modèle social du handicap

Par opposition au modèle individuel du handicap, qui situe le handicap dans la déficience de la personne, et qui prône alors comme modèle d'intervention la réadaptation de la personne, afin que celle-ci puisse se réintégrer dans la société; le modèle social considère « la déficience [comme] n'étant qu'une composante, mais non centrale du handicap. »(L. Albrecht Gary & al., 2001, p. 46) Le modèle social du handicap considère que le handicap découle des barrières socialement construites que la société impose aux personnes ayant une déficience, et ces barrières engendrent des restrictions à celles-ci, comparé aux reste de la population. Elles vont du

« préjugé individuel à la discrimination institutionnelle, des bâtiments public inaccessibles, aux moyens de transport inutilisables, de l'éducation ségrégative aux dispositions de travail qui excluent... En outre, les conséquences de cet échec ne tombent pas simplement et par hasard sur des individus, mais de façon systématique sur les personnes handicapées comme groupe, qui fait l'expérience de cet échec, comme une discrimination institutionnalisée dans toute la société. »(L. Albrecht Gary & al., 2001, p. 55)

Le modèle social du handicap conduit ainsi à un changement de paradigme en ce qui concerne la façon de considérer le handicap. En effet, les partisans de ce modèle soulignent que la vision individuelle du handicap, « décrivant les personnes comme "malade" et "déviantes", comme une charge pour leur famille et la société et dépendantes de la charité, contribue au développement d'attitudes négatives à leur égard et les prive de leur droit fondamentaux. »(L. Rochat, 2008, p. 6)

Ainsi, les défenseur de ce modèle se battent pour la reconnaissance des droits des personnes en situation de handicap, « leur objectif n'est pas d'intervenir pour corriger la déficience d'un individu, mais de fournir une analyse critique de la dynamique sociale à l'origine des pratiques et des systèmes sociaux opprimants »(L. Albrecht Gary & al., 2001, p. 60) A l'origine de cette analyse se trouvent des mouvements sociaux (notamment de personnes handicapées) divers qui revendiquent l'intégration en milieu ordinaire, ceci au nom des mêmes droits pour tous. (Par exemple : L'ADAPT, l'Agefiph, Intégration handicap...)

Il est important de noter que ce « changement de paradigme semble être acquis en ce sens que la plupart des pays commencent à admettre le handicap comme une problématique sociale relevant des droits de l'homme plutôt que comme une caractéristique personnelle. »(Degener & Quinn, in L. Rochat, 2008, p. 9)

Il en résulte donc deux visions totalement différentes du handicap, selon que l'on se base sur l'un ou l'autre de ces modèles. Par la suite, des chercheurs ont essayé de concilier ces deux modèles, afin de rendre au mieux compte de la complexité de la problématique du handicap. Je présenterai ci-dessous brièvement deux de ces modèles. Il s'agit du modèle systémique du handicap développé par l'OMS et du modèle du processus de production du handicap développé par Fougeyrollas et son équipe.

#### 4.1.4 Modèle systémique du handicap

En 2001, l'organisation mondiale de la santé fait paraître sa révision de la CIH, la CIF. Le principal changement est le suivant : le handicap n'est plus seulement perçu comme étant la conséquence des caractéristiques personnelles de l'individu, mais : « l'état de fonctionnement et de handicap d'une personne est le résultat de l'interaction dynamique entre son problème de santé (maladies, troubles, lésions, traumatismes, etc.) et les facteurs contextuels. » (CIF, 2001, p. 9) Par facteur contextuel, la CIF entend des facteurs environnementaux et des facteurs personnels.

Pour la première fois, à un niveau international, le handicap est considéré comme un « processus interactif et évolutif. » (CIF, 2001, p. 19) De plus le handicap est mis en lien avec un environnement, le handicap ne se trouve plus que chez la personne, il prend place dans les interactions qu'un individu a avec son environnement.

Néanmoins cette classification sera tout de même assez rapidement critiquée par certains milieux, notamment par des personnes estimant que dans cette nouvelle classification, bien que l'interaction avec des facteurs environnementaux soit relevée pour déterminer l'état d'un handicap, la place donnée à des caractéristiques biomédicales est trop importante. (Cf P. Fougeryollas & L. Noreau, 2007, p. 52-53)

Ce courant est notamment représenté par une équipe québécoise, qui s'est efforcée de développer un modèle de compréhension du handicap, dans lequel ces notions de type biomédicales ne sont pas centrales. C'est le modèle de processus de production de handicap, que je vous présente ci-dessous.

#### 4.1.5 Modèle de processus de production du handicap

Le PPH est un modèle explicatif du handicap qui a été développé au Canada par Fougeryollas et son équipe. Leur modèle résulte d'une tentative de réconciliation du modèle individuel et du modèle social du handicap. Le point de départ de leur modèle est la constatation qu'« une conception systémique équilibrée d'interaction personne/environnement est une ouverture permettant de dépasser ses perspectives conflictuelles qui s'est développée sur de nombreuses années. » (P. Fougeryollas & L. Noreau, 2007, p. 48)

Dans leur modèle, la notion de personne handicapée disparaît, et laisse sa place à la notion de personnes en situation de handicap. La situation de handicap étant définie par le contraire de la participation sociale. Plus précisément :

« une situation de handicap correspond à la réduction de la réalisation des habitudes de vie, résultant de l'interaction entre les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques personnelles) et les facteurs environnementaux (les facilitateurs et les obstacles) » (Fougeryollas P. & al, 1998, p. 36.)

L'image à la fin de ce chapitre nous permet de mieux comprendre ce modèle.

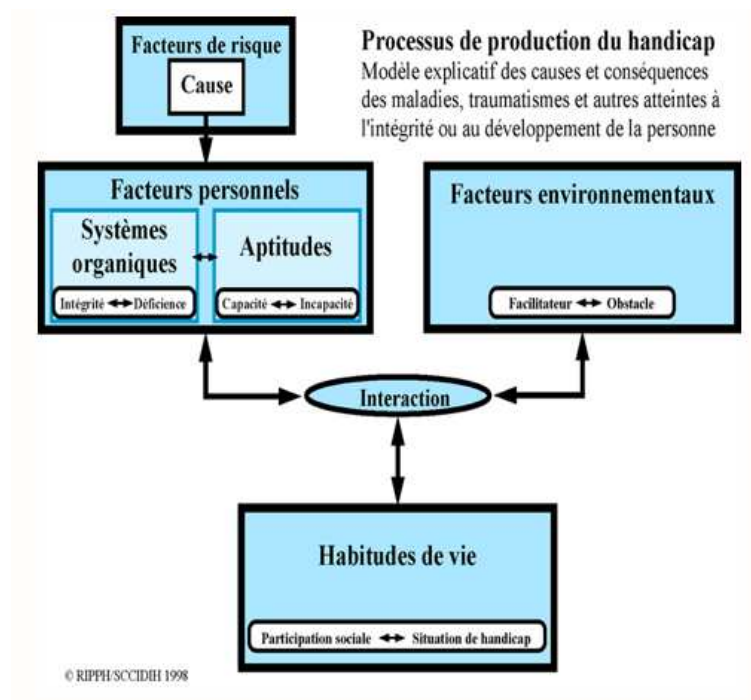
L'intérêt de ce modèle est qu'il permet de visualiser facilement la situation de handicap comme résultant de l'interaction entre des facteurs personnels et des facteurs environnementaux. De même il nous permet de questionner ces interactions de manière précise. Par exemple, comment des facteurs environnementaux peuvent non seulement influencer des habitudes de vie, comme l'intégration dans le monde du travail, mais aussi comment ils peuvent influencer les facteurs personnels de l'individu.

Cette façon systémique de considérer le handicap change aussi totalement la manière d'accompagner la personne en situation de handicap. En effet, l'accompagnement ne peut plus se faire comme auparavant, sur la base uniquement de la rééducation des personnes en situation de handicap, mais il doit aussi tenir compte des facteurs environnementaux qui peuvent être des obstacles ou des facilitateurs.

Cette perspective nous amène à avoir un tout autre regard sur le handicap. En effet,

« on ne devrait pas parler de statut de “personne handicapée” comme un état stable mais plutôt de personne ayant des incapacités vivant de façon variable des situations de handicap selon la qualité du contexte de réalisation des habitudes de vie de leur choix. » (P. Fougeyrollas & L. Noreau, 2007, p. 58)

Illustration du modèle de processus de production du handicap (Image extraite du Site RIPPH<sup>2</sup>)



#### 4.1.6 Les différents types de handicap

Avant de conclure ce chapitre concernant le handicap, il me semble important de présenter très brièvement les différents types de handicap, que sont les handicaps psychiques, mental et physique. En effet, il est encore très courant de classer les divers handicaps selon cette typologie. Pour ce travail, j'ai interrogé des professionnels qui travaillent auprès de personnes appartenant à ces trois catégories. Je reviendrai ultérieurement sur cet aspect. Toutefois, le fait qu'un professionnel travaille auprès de l'une ou l'autre de ces catégories n'est pas vraiment relevant. En effet, l'analyse ne mettra pas en évidence des différences en ce qui concerne l'action professionnelle des différentes personnes interrogées, selon qu'elles accompagnent une personne appartenant à l'un ou l'autre groupe de handicap. C'est

2. <http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/mdh-pph>

pourquoi je n'insisterai pas sur ce point et je me contenterai de présenter ces différents types de handicap au travers de trois définitions.

Ainsi, le handicap mental peut être défini comme ceci :

Le handicap mental est la conséquence d'une déficience intellectuelle. La personne en situation de handicap mental éprouve des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision. Elle ne peut pas être soignée, mais son handicap peut être compensé par un environnement aménagé et un accompagnement humain, adaptés à son état et à sa situation. (Site de l'Unapei<sup>3</sup>)

En ce qui concerne le handicap psychique :

Le handicap psychique est, quant à lui, la conséquence d'une maladie mentale. [...] La personne malade mentale est un individu qui souffre de troubles d'origines diverses qui entachent son mode de comportement d'une façon momentanée ou durable et inégalement grave. Le handicap psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles mais plutôt leur mise en œuvre. Il est toujours associé à des soins et ses manifestations sont variables dans le temps. (Site de l'Unapei<sup>4</sup>)

Et pour finir, le handicap physique se « caractérise par une aptitude limitée à se déplacer, à exécuter des tâches manuelles ou à mouvoir certaines parties du corps. »

( Site de l'Onisep<sup>5</sup> )

Avant de conclure ce chapitre, il est important de préciser que ces handicaps peuvent se cumuler, et que d'autres typologies existent.

## 4.2 De l'exclusion à l'inclusion

Par ce travail, j'essaie de trouver des pistes pour une meilleure intégration professionnelle en milieu ordinaire des personnes en situation de handicap. Afin de faire ceci, il est indispensable de comprendre pourquoi et comment ces personnes se trouvent dans un processus d'exclusion. En effet, « la notion d'exclusion vient recouvrir une foule de situations malheureuses [...] [elle] désigne un état, ou plutôt des états de privation. Mais le constat de carences ne permet pas de ressaisir les processus qui génèrent ces situations ». (Castel in J.-M. Firdion, 2012, p. 90) Dans le prochain chapitre, je questionnerai donc cette notion, afin de mieux comprendre comment les processus d'exclusion se mettent en place. Ceci afin de pouvoir les combattre plus efficacement. Cette réflexion me poussera à explorer d'autres notions, telles que : stigmatisation, intégration et inclusion.

### 4.2.1 L'exclusion

Comme il a déjà été mis en évidence lors du chapitre concernant la question de départ de ce travail, les personnes en situation de handicap sont nombreuses à être exclues du marché du travail. Or l'exclusion du marché du travail peut être un facteur qui peut à lui seul déclencher un processus d'exclusion en ayant des répercussions dans divers domaines de la vie. Néanmoins, avant de considérer plus en détail quels peuvent être les différents facteurs

3. <http://www.unapei.org/Le-handicap-mental-sa-definition.html>

4. <http://www.unapei.org/Le-handicap-mental-sa-definition.html>

5. <http://www.onisep.fr/Scolarite-et-handicap/Les-handicaps/Le-handicap-moteur/Definition-du-handicap-moteur>

susceptibles de conduire à un processus d'exclusion, il est intéressant de comprendre un peu mieux cette notion d'exclusion de manière plus globale.

Tout d'abord, il est utile de définir plus précisément ce qu'on entend par exclusion. Le dictionnaire suisse de politique sociale dit d'une personne qu'elle est exclue, lorsqu'elle « n'est plus, ou plus suffisamment rattachée à aucune des chaînes dont l'enchevêtrement constitue le tissu social et elle devient par là " inutile au monde ". » (Dictionnaire suisse de politique sociale en ligne<sup>6</sup>) Dans cette définition, c'est la notion ne plus être rattaché qui attire mon attention. Elle sous-entend qu'auparavant la personne était en lien avec le tissu social, mais que ce lien s'est défait au cours du temps, jusqu'à ce qu'il ne soit plus suffisant. Il ne fait donc aucun sens de parler d'exclusion, il s'agit plutôt d'essayer de questionner les processus qui amènent à une situation d'exclusion. Tout d'abord, il est intéressant de relever que dans ces processus d'exclusion, ce ne sont pas les exclus qui sortent de la société, mais bien la société qui crée des exclus ou, pour le dire comme Castel, l'exclusion est la conséquence « de processus qui traversent l'ensemble de la société et s'originent au centre et non point à la périphérie de la vie sociale. » (R. Castel, 1995, p. 15)

La conséquence de ce processus étant que les exclus se retrouvent « complètement retranchés du jeu social parce qu'ils n'ont aucun des droits, des attributs et des ressources nécessaires pour participer à la vie collective. » (Castel in C. Guibet Lafaye, 2012, p. 21)

Dans le chapitre suivant, il sera montré plus précisément comment ces processus d'exclusion prennent place dans la société. Il sera fait une brève introduction qui présentera les diverses causes pouvant mener à l'exclusion. Il sera montré notamment comment le non accès au marché du travail peut mener à une telle exclusion. Puis, dans les chapitres 4.3.- nous considérerons plus précisément quels sont les facteurs contribuant à l'exclusion des personnes en situation de handicap du milieu de travail ordinaire.

#### 4.2.2 Les différentes sphères d'exclusion.

En observant les différentes causes pouvant mener à l'exclusion, il apparaît clairement que celles-ci sont multiples, cela peut aller du nonaccès au logement jusqu'au fait de subir un rejet social, d'être stigmatisé. C'est pour cela que « afin de parvenir à une meilleure compréhension systématique, les multiples causes de l'exclusion sont regroupées dans trois grands domaines, qui correspondent aux trois grandes dimensions ou sphères de vie : la sphère économique, la sphère politique ou la sphère relationnelle. » (R. Canal, 2010, p. 18)

De plus ces sphères sont en interaction les unes avec les autres. Ainsi, se trouver en difficulté dans l'une de ces sphères, aura une conséquence sur les autres aussi. Par exemple se retrouver dans une situation économique difficile, peut mettre en place un processus d'isolation et ainsi conduire à un appauvrissement de la sphère relationnelle. En effet, le fait de ne pas avoir des moyens économiques assez élevés à disposition, aura des conséquences sur les sorties, sur la participation à la vie culturelle, ou encore sur le nombre de personnes avec qui on sera en interaction, réduisant ainsi la possibilité de faire de nouvelles rencontres ou même de garder contact avec d'anciennes connaissances.

De même une exclusion de la sphère politique peut mener à une exclusion de la sphère économique. Afin d'illustrer cela il suffit de penser à l'exclusion des personnes en situation de handicap dans les décisions des sphères politiques, qui ont mené à leur exclusion

---

6. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=330>

du monde du travail, notamment au travers de la non-accessibilité, due à des barrières architecturales présentes sur les lieux de travail ; ce qui a comme suite, l'exclusion de ces personnes de la sphère économique.

Ces différentes sphères étant en interaction, se retrouver exclue de l'une d'entre elles, signifie être en risque d'exclusion des deux autres. C'est pour cela que dans la suite de ce travail, une attention particulière sera portée aux facteurs d'exclusion du premier marché de l'emploi. En effet, le travail étant le principal moyen d'améliorer sa situation économique, « et compte tenu de la centralité économique dans l'organisation sociale du capitalisme, l'absence de rôle économique clair et précis se traduit aisément par l'impossibilité d'assumer des rôles familiaux et sociaux. »(R. Canal, 2010, p. 14)

### 4.2.3 La notion de stigmat

Dans le chapitre précédent, il a été montré, comment se retrouver en situation difficile dans une des sphères de l'existence peut mener à un processus d'exclusion. Dans cette partie, au travers de réflexions sur la notion de stigmat, il sera montré comment ce phénomène aura pour conséquence d'exclure le groupe qu'il touche. La notion de stigmat a été développée par E. Goffman dans les années 60. Il définit le stigmat par « un attribut qui jette un discrédit profond sur la personne concernée ». (E. Goffman in J. Borioli & R. Laub, 2007, p.192) Pour qu'un attribut passe à jeter un discrédit profond, plusieurs étapes sont nécessaires.

La première étape est, la catégorisation et l'étiquetage d'une certaine partie de la population. Afin de pouvoir faire ceci, une hyper-simplification est nécessaire. Prenons l'exemple des personnes en situation de handicap. Les situations de handicap sont toutes différentes entre elles, elles dépendent de l'environnement interagissant avec les personnes, des déficiences, des incapacités de chacun ou encore d'autres facteurs personnels. Pourtant on entend encore parler des gens qui sont handicapés et de ceux qui ne le sont pas, comme s'il s'agissait de deux catégories de personnes bien distinctes. (B. G. Link & J. C. Phelan, 2001, p. 7)

La deuxième étape est l'association de l'étiquette à un ensemble de caractéristiques indésirables. Il est intéressant de remarquer que l'association de stéréotypes négatifs à une certaine catégorie de la population est souvent automatique, ces « jugements sont faits en une fraction de seconde et semblent donc être d'origine préconsciente. »(B. G. Link & J. C. Phelan, 2001, p. 9) Le fait que ces jugements sont faits de manière préconsciente, les rend particulièrement difficile à modifier. Il est intéressant de relever cela, et de le mettre en rapport avec la notion d'"initié" développée par Goffman. Il utilise ce terme, pour indiquer les personnes « qui, du fait de leur situation particulière, pénètrent et comprennent intimement la vie secrète des stigmatisés [et] devant qui l'individu diminué n'a ni à rougir ni à se contrôler, car il sait qu'en dépit de sa déficience il est perçu comme quelqu'un d'ordinaire. »(E. Goffman in J. Borioli & R. Laub, 2007, p.197) Un facteur permettant aux personnes de dépasser les stéréotypes négatifs et ainsi de pouvoir être considéré comme "initié" est celui d'être en contact régulier et répété avec des personnes stigmatisées.(J. Borioli & R. Laub, 2007, p.197) Il sera important de se rappeler de ceci dans la suite : des stéréotypes négatifs sont généralement associés aux personnes en situation de handicap et ils sont préconscients. De plus, un des facteurs permettant de dépasser ces stéréotypes sont les contacts réguliers et répétés.



La phase qui succède celle de l'étiquetage, est celle de la séparation entre eux et nous, entre personnes valides et personnes handicapées. En effet, le fait d'avoir étiqueté un groupe de personnes avec des stéréotypes négatifs nous permet de penser que nous sommes totalement différents de celles-ci, étant donné que nous ne possédons évidemment pas ces caractéristiques considérées négatives. (B. G. Link & J. C. Phelan, 2001, p. 11) Bien entendu, ceci se fait, comme lors des étapes précédentes, au travers de raccourcis cognitifs et au moyen de simplifications. Toujours avec l'exemple des personnes vivant des situations de handicap, un des stéréotypes négatifs associés est celui de la dépendance, alors que les valides se considèrent comme étant autonomes. Or, comme l'ont très bien montré les théoriciennes du care, la vulnérabilité, c'est à dire ce besoin de soin ou d'aide de la part d'autres êtres humains, est « constitutive des vies humaines [...] [et] qu'elle n'est pas réservée à certaines catégories de personnes ni à des groupes particuliers. » (P. Paperman, 2010, pg 51) Ces efforts de séparation entre nous et eux transparaissent parfois clairement dans le vocabulaire utilisé. Il en est ainsi lorsqu'on dit d'une personne qu'elle est handicapée. On remarque bien là cette tendance qui fait que les personnes « sont considérées comme "étant" la chose par laquelle ils sont étiquetés. » (B. G. Link & J. C. Phelan, 2001, p. 11)

Cette réflexion nous permet aussi de comprendre comment des politiques d'intégration ou de discrimination positive peuvent paradoxalement mener à l'exclusion. En effet, une des formes d'exclusion, passe par l' « attribution d'un statut spécial à certaines catégories de la population. » (R. Castel, 1995, p. 19) Par exemple, en Suisse on peut se poser la question si ce n'est pas ce qui se passe dans l'AI, où malgré la volonté de celle-ci qui est d'apporter une aide aux personnes en situation de handicap, on assiste à la création de deux catégories de bénéficiaires, les "bons invalides" qui réussissent à se réinsérer professionnellement et les autres qui bénéficient d'une rente. Il existe alors le risque de se retrouver dans la situation décrite par Castel, où des mesures sensées aider des publics en difficulté finissent par les installer « dans des systèmes de catégorisation qui leur attribuent un statut de citoyen de seconde zone » (R. Castel, 1995, p. 20) et les mènent à l'exclusion.

Ce danger a été très bien compris par les associations de personnes en situation de handicap, qui luttent pour la reconnaissance de leur droit, et non de leur besoin. Elles veulent ainsi éviter d'être reconnues comme personnes ayant des besoins, cette notion de besoin renvoyant à l'idée de protection sociale, donc de personnes devant être protégées et les associant à l'image de citoyen de seconde zone. Au contraire, « être reconnu comme sujet de droits est une condition préalable à l'exercice de la citoyenneté au sein de la société politique. » (N. Boucher, 2003, p. 158)

Nous verrons dans le chapitre suivant, concernant la notion d'intégration et les questions que celle-ci soulève, comment le fait de pouvoir dépasser cette croyance selon laquelle il y a une séparation bien définie entre nous et eux, sera déterminant dans le processus d'inclusion (sociale, professionnelle, etc.) des personnes en situation de handicap.

La dernière étape de la stigmatisation concerne la perte de statut, qui va conduire à la discrimination du groupe stigmatisé. Cette perte de statut est la conséquence directe des stéréotypes négatifs qui sont posés sur elle. « La personne est reliée à des caractéristiques indésirables ce qui réduit son statut aux yeux de ceux qui la stigmatisent. » (B. G. Link & J. C. Phelan, 2001, p. 12) Cette perte de statut aura des conséquences très concrètes pour le groupe de personnes stigmatisés. Des études ont pu montrer comment des personnes considérées de statut inférieur se retrouvaient être très concrètement discriminées. Cela passe par le fait qu'ils prennent moins facilement la parole que les autres, leurs idées sont moins souvent admises par les autres et sont moins susceptibles d'être retenues par leurs

supérieurs.(B. G. Link & J. C. Phelan, 2001, p. 12) Cet exemple montre parfaitement comment une personne se retrouve être discriminée individuellement à cause du stigmate qui a été posé sur elle. Mais ce n'est pas le seul type de discrimination qu'est amené à subir le groupe des stigmatisés. Ils devront aussi faire face à une discrimination de type structurel, c'est à dire un « cumul de pratiques institutionnelles qui travaillent à pénaliser [...] [le groupe] »(B. G. Link & J. C. Phelan, 2001, p. 14) En prenant l'exemple des personnes en situation de handicap, ce peut être par exemple la difficulté d'accéder aux places de travail, à cause des obstacles architecturaux auxquels ils sont confrontés, ou encore du fait qu'ils soient moins souvent recommandés personnellement par des collègues aux employeurs. (Cf B. G. Link & J. C. Phelan, 2001, p. 14)

Lors de l'analyse concernant les hypothèses de recherche, il sera intéressant de relever si les professionnels sont confrontés à des situations de discrimination ou de stigmatisation des personnes qu'ils doivent accompagner, et comment ils réagissent, afin de diminuer celles-ci et leur effets négatifs.

Nous avons vu ici les conséquences négatives imposées par l'environnement sur la personne stigmatisée. Mais lorsque quelqu'un est stigmatisé, un processus plus sournois encore peut se produire. En effet, la personne étant consciente des stéréotypes qui sont posés sur elle, cela peut la perturber dans ses relations avec les autres, elle risque de se sentir mal à l'aise, de se renfermer, d'éviter le contact, d'avoir une baisse de l'estime de soi, etc. (B. G. Link & J. C. Phelan, 2001, p. 16) Ceci est d'ailleurs très bien décrit par Alexandre Jollien, lorsqu'il nous dit que « victime de la moquerie, des jugements, des condamnations, celui qui souffre s'enferme pour éviter toute nouvelle attaque. »(A. Jollien, 2002, pg 47).

Toutefois, un stigmate peut aussi être transformé en ressource. Ainsi, « ce qui est vu comme négatif par les autres est interprété comme un attribut positif par la personne stigmatisée. Le stigmate devient [alors] une force pour l'autre et conduit à une action consciente. »(V. Antonin Tattini, Cours Oasis, 2012)

Durant l'analyse des données, j'essaierai de déterminer si les professionnels sont conscients de ce phénomène de stigmatisation, et que font-ils pour y remédier.

Ce chapitre a permis d'éclaircir comment un groupe de personnes pouvait tout à coup se retrouver stigmatisés. Comprendre ces mécanismes se révèle être extrêmement important car « la stigmatisation se solde par l'exclusion des personnes souffrant de déficiences ou incapacités. »(N. Boucher, 2003, p. 150) Dans les deux chapitres suivant il s'agira de se questionner sur les méthodes afin de combattre les phénomènes d'exclusion, pour ce faire, le sens des deux notions que sont l'intégration et l'inclusion seront interrogées.

#### 4.2.4 L'intégration

Avant de pouvoir nous questionner sur cette notion d'intégration, il est nécessaire de la définir. Pour commencer, on relèvera le fait que « l'intégration à un groupe ou à une société décrit le processus individuel d'incorporation à un groupe social. Ce processus concerne avant tout les personnes étrangères au groupe constitué »(Dictionnaire suisse de politique sociale en ligne<sup>7</sup>.) Il est déjà important de noter que la notion d'intégration nécessite la présence de deux groupes bien distincts, le groupe qui devra s'intégrer et le groupe intégrateur. De plus cette intégration décrit un processus individuel, c'est-à-dire que c'est à l'individu de faire le nécessaire à son intégration. En effet, « le social

---

7. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=444>

intégreur n'a pas lui-même à s'intégrer : il est ce qu'il faut reproduire, le modèle, la limite, la normalité. »(Dictionnaire suisse de politique sociale en ligne<sup>8</sup>.) Ainsi, la notion d'intégration implique une relation d'inégalité entre celui qui doit s'intégrer et celui qui est intégré. Il s'agit là, d'une des limites principales de la notion d'intégration. En effet, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, cette différenciation ou séparation fait bien partie d'un processus qui peut mener à la stigmatisation et donc à l'exclusion.

La notion d'intégration se retrouve par conséquent piégée dans « une contradiction de fond autour d'un double mouvement où s'opposent et se mêlent différence et ressemblance. »(J. S. Morvan, 2008, p.46) En effet, le point de départ d'un processus d'intégration est la constatation de la différence. Or, comme l'intégration est un processus d'incorporation à un groupe social, il faut bien que le groupe intégreur puisse accepter la différence, afin d'être en relation avec la personne à intégrer, mais en même temps, l'objectif recherché est la disparition de cette différence. Il existe dans cette notion d'intégration une grande ambiguïté, qui « tient à ce que, dans le même temps, sont implicitement recherchés l'acceptation de la différence et l'effacement de cette même différence. »(J.-S. Morvan, 2008, p.46)

Cette contradiction de fond, se relève être un obstacle lors de programmes à visées intégratives des personnes en situation de handicap. En effet, deux stratégies sont possibles, afin de dépasser cette contradiction de fond.

La première façon consiste à procéder à l'effacement de la différence. Pour ce faire, il sera nécessaire de nier la spécificité des personnes en situation de handicap, en ignorant les déficiences ou les incapacités de celle-ci. Ce faisant on ne pourra, par exemple, pas non plus être attentif aux obstacles environnementaux aggravant la situation de handicap vécue par la personne, ce qui aura pour conséquence de mettre en échec la tentative d'intégration de la personne en situation de handicap.

La deuxième consiste à ne mettre l'accent que sur cette différence. Ainsi les efforts intégratifs seront portés sur les déficiences et les incapacités qu'il s'agit de réparer. En mettant l'accent sur cette différence, il est difficile de reconnaître la personne en situation de handicap comme sien. Nous retombons ici dans le processus de séparation : personnes valides/personnes handicapées. Comme vu précédemment ceci peut mener à un processus de stigmatisation et donc d'exclusion, ce qui va à l'encontre des objectifs intégrateurs. (Cf J.-S. Morvan, 2008, pg 47 et suivantes)

Dans ces conditions, il y a-t-il un moyen de dépasser cette contradiction due à la notion d'intégration ou faut-il se résigner à ce qu'une certaine partie de la population se retrouve toujours en quelque sorte dans une situation d'exclusion ?

Afin de dépasser cette contradiction, il est nécessaire d'abandonner l'idée de l'intégration selon laquelle il y aurait un groupe intégreur et un groupe qui devrait s'intégrer. Car comme il a déjà été expliqué dans le chapitre concernant la notion de stigmaté, la catégorisation en des groupes différents, handicapé/non handicapé n'est possible qu'au travers d'une hyper-simplification qui si on prenait le temps de l'analyser se montrerait peu convaincante. Pour dépasser cette contradiction de l'intégration, nous serions amenés à accepter nos propres handicaps et inadaptations, afin de pouvoir être dans une relation égalitaire avec l'autre.(Cf J.-S. Morvan, 2008, p. 50)

Dans le prochain chapitre, cette réflexion sera approfondie, au travers de la présentation de notion d'inclusion. Mais avant de s'intéresser à la notion d'inclusion, il est intéressant

---

8. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=444>

de faire des liens entre les modèles visant à combattre l'exclusion que sont l'intégration et l'inclusion et les modèles de compréhension du handicap. En effet, comme décrit précédemment, dans un modèle intégratif, c'est à l'individu de faire le nécessaire à son intégration, cela correspond à un « processus individuel d'incorporation à un groupe social » (Dictionnaire suisse de politique sociale en ligne<sup>9</sup>.) Cela correspond donc à une vision plus individuelle du handicap, étant donné que c'est à la personne de faire les efforts afin de réussir à surmonter son handicap. De même, en explorant la notion d'inclusion, il sera montré que cette notion correspond à une recherche de réponse à l'exclusion, se basant plus sur un modèle social du handicap.

#### 4.2.5 L'inclusion

Contrairement à la notion d'intégration, qui suppose l'existence d'un groupe intégrateur et d'un groupe qui doit s'intégrer, la notion d'inclusion « reconnaît que la diversité est une composante de la vie et que les différences sont normales au sein de la société. » (C. Axelsson, 2008, p. 47) Ainsi, « l'inclusion est [...] le processus par lequel la société doit évoluer pour laisser une place aux différences et lutter contre la discrimination entre ses membres. » (C. Axelsson, 2008, p. 47) Une grande différence que nous pouvons déjà relever par rapport à la notion d'intégration, c'est que ce n'est pas à l'individu de faire l'effort de s'intégrer, de tendre vers la normalité, mais c'est à la société de se modifier, afin que tous puissent se développer en son sein, ce qui correspond à une vision selon le modèle social du handicap. C'est la société elle-même qui est responsable de l'inclusion des individus. Ceci est à mettre en parallèle avec ce que Castel dit de l'exclusion, c'est-à-dire qu'elle est la conséquence « de processus qui traversent l'ensemble de la société et s'originent au centre et non point à la périphérie de la vie sociale. » (R. Castel, 1995, p. 15) Ainsi l'inclusion serait plus apte à répondre à l'exclusion que l'intégration, puisque elle se base sur une transformation de la société toute entière alors que l'intégration ne se base que sur une transformation de l'individu. En effet le qualificatif inclusif pour une société, « décrit une société qui offre des chances à tous ses membres dans un cadre de valeurs et d'institutions acceptées. [...] Les personnes qui lui appartiennent ne sont pas autorisées à être exclues. » (Dahrendorf & al. in C. Guibet Lafaye, 2012, p. 23)

Or, comme nous l'avons vu précédemment, l'exclusion peut se faire dans trois sphères interagissant les unes avec les autres : la sphère économique, la sphère relationnelle et la sphère politique. Dans ce travail nous nous proposons d'étudier plus en détail la sphère économique, ceci au travers de la question de l'accès au premier marché de l'emploi des personnes en situation de handicap. En effet,

« dans l'immense majorité des pays, le travail rémunéré est la clé permettant d'avoir accès aux ressources essentielles, nécessaires aux individus pour devenir membres de plein droit de la société : revenus stables qui permettent de payer les biens de première nécessité et de former un foyer, de jouir de protection sociale ou d'un certain statut. » (R. Canal, 2010, p. 23)

C'est en tenant compte de ce rôle essentiel du travail, que l'ONU, dans sa convention pour les droits des personnes en situation de handicap, précisera dans l'article 27 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées les mesures suivantes à mettre en place en ce qui concerne l'intégration professionnelle des personnes en situation de han-

---

9. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=444>

dicap : (Convention relative aux droits des personnes handicapées. Le 26 novembre 2013, le Conseil des États a adopté en vote final la ratification par la Suisse de la Convention. <sup>10)</sup>

« Les États Parties reconnaissent aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, le droit au travail, notamment à la possibilité de gagner leur vie en accomplissant un travail librement choisi ou accepté sur un marché du travail et dans un milieu de travail ouvert, favorisant l'inclusion et accessibles aux personnes handicapées. Ils garantissent et favorisent l'exercice du droit au travail, y compris pour ceux qui ont acquis un handicap en cours d'emploi, en prenant des mesures appropriées, y compris des mesures législatives : »

Y sont cités notamment le fait d'interdire toute « discrimination fondée sur le handicap dans tout ce qui a trait à l'emploi sous toutes ses formes, notamment les conditions de recrutement, d'embauche et d'emploi, le maintien dans l'emploi » ou encore le fait de « favoriser l'emploi de personnes handicapées dans le secteur privé en mettant en œuvre des politiques et mesures appropriées, y compris le cas échéant des programmes d'action positive, des incitations et d'autres mesures » Ceci nous rend attentif à ce que l'établissement d'une société inclusive passe forcément par une transformation de son cadre légal, étant donné que dans la notion d'inclusion, c'est à la société de se transformer afin de mieux inclure ses citoyens. Dans la suite de ce travail il sera présenté plus en détail le cadre légal suisse, avec comme objectif de pouvoir analyser par la suite si celui-ci est apte à favoriser l'émergence d'une société inclusive en suisse, en permettant notamment aux personnes en situation de handicap d'être incluses dans le marché ordinaire du travail.

Mais pour le moment, poussons notre réflexion, afin de comprendre plus précisément ce que serait un monde du travail inclusif. Étant donné que cette notion a encore très peu été développée pour le monde du travail, des réflexions qui ont été menées pour le milieu scolaire seront transférées ici au monde du travail. Ainsi pour une inclusion des personnes en situation de handicap dans le monde du travail, il faudrait que celui-ci se transforme de telle façon que toutes les personnes jouissent d'un droit égal. Ceci implique notamment que personne ne soit discriminé ou stigmatisé.

Un autre aspect très important de l'inclusion, est l'acceptation de la diversité. Contrairement à la notion d'intégration, où l'on parle plutôt de différence, et où celle-ci doit en quelque sorte disparaître afin de permettre à l'individu d'appartenir à la norme, dans l'inclusion, la diversité est valorisée et acceptée. Dans une vision inclusive, il n'y a pas de recherche de normalisation, la normalité étant justement cette diversité de l'être humain. Ainsi, dans une vision inclusive, « la personne en situation de handicap, [...], est [...] comme chaque individu, à la fois unique et semblable, différente et ressemblante. » (E. Ferrer, 2005, p. 34) Cette acceptation de la diversité comme étant constitutive de l'humanité, nous pousse à avoir un autre regard sur la diversité. La diversité n'est plus vue comme différence à faire disparaître, mais plutôt comme singularité, singularité, qui loin de différencier l'autre de moi, de créer des catégories d'êtres humains, devient la preuve d'une humanité commune. C'est la vision que veut transmettre Jollien lorsqu'il dit : « Chaque homme est à sa mesure, un cas, une délicieuse exception. » (A. Jollien, 2002)

Pour résumer, « l'intégration repose [...] plutôt sur une conception individualisante (et déficitaire) du handicap, celui-ci étant lié aux manques du sujet, que l'on tente de compenser ou de réparer. Au contraire, la notion [...] [d'inclusion] prend en compte la dimension

---

10. <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>

sociale du handicap, entendu comme une entrave à la participation, résultant de l'interaction entre les caractéristiques individuelles et les exigences du milieu. »(E. Plaisance & al., 2007, p. 161)

Jusque là, nous avons vu quelles étaient les conditions permettant de voir une société inclusive de voir le jour. C'est-à-dire, l'accueil de la diversité et de la singularité ainsi qu'une pratique anti-discriminatoire, permettant l'accès aux différents services de la société pour tous. Mais comme cette notion n'a pas encore été très développée pour le monde du travail, nous allons maintenant essayer de voir quels pourraient être les indices indiquant s'il y a réellement un processus inclusif qui est en train de se mettre en place, lorsque par exemple une personne en situation de handicap fait son entrée dans le monde du travail ordinaire. Comme nous l'avons vu, la notion d'inclusion prend en compte la dimension sociale du handicap. Ainsi un processus inclusif implique la transformation non seulement de caractéristiques de la personne en situation de handicap, mais aussi de l'entourage, de l'environnement de celle-ci. « Ainsi, si un processus inclusif a lieu, cela donne lieu à un ensemble de transformations observables chez la personne, dans son entourage, et le contexte de vie qu'ils partagent, au fur et à mesure que s'accomplit son [...] [inclusion]. »(M.J. Tassé & D. Morin, 2003, p 147) Transformations qui doivent permettre une meilleure acceptation de la singularité, introduire des rapports de réciprocité entre les différents acteurs et tenant compte du droit à la participation et la reconnaissance de tous au travail au sein de l'entreprise.

Ainsi l'approche inclusive « redonne aux personnes handicapées, à leur entourage ainsi qu'aux organismes du milieu toute la place qui leur revient comme acteurs principaux de [...] [l'inclusion] sociale »(M.J. Tassé & D. Morin, 2003, p 142)

Comme mentionné précédemment, la notion d'inclusion n'est pas encore très développée pour le monde du travail. Il est alors difficile d'évaluer ses apports ainsi que ses limites. Néanmoins comme relevé précédemment, l'inclusion défend une vision dans laquelle c'est à la société de se transformer, afin de rendre possible l'inclusion de tous ces membres, de telle façon que tous jouissent d'un droit égal. Ainsi penser l'inclusion, c'est se retrouver entre autres confronté à la tension existante entre les deux pôles suivants : L'égalité de traitement de tous les citoyens - La prise en compte des besoins particuliers de chacun. Ceci pour dire que la notion d'inclusion provoque certes un changement de paradigme, mais que celle-ci amène avec elle tout un lot de questionnement qu'il s'agit encore d'explorer.

### 4.3 Le travail

Dans le chapitre précédent, nous avons vu comment le facteur économique était un facteur important dans le processus d'exclusion. De plus, nous avons mentionné que le travail était un des principaux moyens d'avoir une certaine stabilité sur le plan économique, et réduire ainsi son risque d'exclusion. Mais le rôle du travail n'est pas uniquement d'ordre économique. Dans ce chapitre, nous mentionnerons brièvement quelles sont les autres fonctions du travail, afin de pouvoir y être attentif par la suite, lorsque nous nous interrogerons sur l'intégration ou sur l'inclusion des personnes en situation de handicap en milieu de travail ordinaire. En accord avec Castel, je distinguerai ci-dessous trois fonctions du travail.

La première fonction concerne le processus de valorisation, dans lequel la personne est doublement valorisée, en effet « la personne est valorisée à ses propres yeux et aux yeux de la société lorsqu'elle travaille et du fait de ce qu'elle produit par son travail. »(R. Merzouk, 2008, p. 174)

La deuxième fonction est en lien avec la fonction productrice du travail. C'est en effet la production qui a lieu dans le travail qui « constitue le fondement des biens sociaux entre l'employeur, la personne travailleuse et la personne consommatrice du produit travail. » (R. Merzouk, 2008, p. 174) Ainsi c'est autour de ce qui a été produit par le travail que s'organisent les différents liens entre employeur, employé et client.

La dernière fonction du travail, mais certainement pas la moins importante, « porte sur le travail comme moyen de redistribution des richesses. » (R. Merzouk, 2008, p. 174) Cette redistribution des richesses est ce qui donne au travail sa centralité, lorsqu'on aborde le thème de la sphère économique. Cette redistribution des richesses se faisant d'une part au travers du salaire que touche le salarié pour son travail, et d'autre part au travers des taxes perçues par la société sur ce salaire, permettant la mise un place et le financement du système social du pays, comprenant les diverses assurances, chômage, accident, AVS, AI ainsi que l'aide sociale.

En résumé, le travail est constitué de trois fonctions; une fonction de valorisation, une fonction de production, puis d'une fonction de répartition des richesses. Ainsi, un travail dans le premier marché de l'emploi devrait satisfaire ces trois fonctions.

Maintenant que nous avons éclairé qu'elles étaient les fonctions du travail et l'importance que celui-ci revêt dans l'existence d'un individu, nous allons nous interroger sur quels sont les facteurs qui sont des obstacles à l'accession des personnes en situation de handicap à une place de travail en milieu ordinaire.

#### **4.3.1 Les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap dans le premier marché de l'emploi**

Les obstacles à l'emploi pour les personnes en situation de handicap sont multiples. Des obstacles peuvent en effet être présents lors de la phase d'obtention d'un poste de travail, mais aussi lorsqu'il s'agit de conserver un poste de travail. (L. St-Arnaud & al. , 2004, p. 100) De plus des facteurs personnels ainsi que des facteurs dus à l'environnement de travail peuvent influencer le succès ou non de l'intégration dans le marché du travail. Ainsi, « pour une meilleure compréhension du processus de réinsertion professionnelle, il faut recourir à un modèle qui tienne compte de la complexité et du caractère dynamique de la relation de la personne avec son environnement de travail. » (L. St-Arnaud & al. , 2004, p. 101)

Dans cette partie nous essaierons donc de faire une brève présentation des différents facteurs pouvant être un frein à l'intégration en milieu ordinaire de travail des personnes en situation de handicap, afin de pouvoir avoir une vision assez complète du phénomène et de pouvoir déjà imaginer quelles sont les difficultés auxquelles sont confrontés les professionnels dans leur démarche visant à favoriser l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap.

#### **4.3.2 Les obstacles à l'emploi au moment de l'embauche**

Le moment de l'embauche est un point charnière dans le processus d'intégration dans le monde du travail de la personne en situation de handicap. En effet c'est celui-ci qui déterminera si la personne en situation de handicap aura accès au poste de travail ou non. La personne demandeuse d'emploi se trouve ici confrontée d'une part aux mêmes difficultés que toute autre personne qui recherche un emploi, c'est-à-dire qu'il faut qu'elle

ait une formation ou des compétences compatibles avec le poste de travail à pourvoir, voire qu'elle ait de l'expérience de travail dans un domaine similaire, mais elle est aussi confrontée à des difficultés en plus, du fait d'être porteuse d'un handicap. En effet, ces personnes sont souvent victimes de préjugés, ce qui diminue leur chance d'engagement. Ainsi une étude française faite en 2004 a montré « qu'un candidat handicapé obtient 15 fois moins de réponses positives [pour accéder à un entretien d'embauche] que le candidat de référence (bien que la nature du handicap soit ignorée de l'employeur) » (C. Naschberger, 2008, p. 49)

C'est pourquoi, les professionnels s'occupant des problématiques d'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap essaient de passer par d'autres procédés d'embauche. Par exemple, comme nous le verrons lors de la partie analytique, les stages sont très utilisés afin de permettre à la personne un premier contact avec le marché de l'emploi. (Ils sont aussi très largement utilisés dans le cadre de l'AI.)

### **Les obstacles individuels à l'emploi.**

Il a été montré comment les représentations des employeurs par rapport aux personnes en situation de handicap pouvaient constituer un frein à l'emploi pour celles-ci. Dans cette partie, il sera brièvement énoncé comment les représentations que les personnes en situation de handicap ont sur elles-même peuvent être un frein à l'accès d'un emploi.

Le premier frein à relever est un sentiment d'efficacité personnelle faible. Regenold et coll. « ont mis en évidence l'importance du sentiment d'efficacité (self-efficacy) personnelle dans les démarches de recherche d'emploi. » (L. Saint-Arnaud & al., 2004, p. 100) Ils ont pu établir un lien direct entre sentiment d'efficacité personnelle élevé et le fait d'obtenir un emploi. Au contraire, le « manque de confiance qu'ils ont en leur capacité fonctionnelle, souvent allié à un faible niveau de scolarité, [...] et une faible estime de soi sont des caractéristiques individuelles qui font obstacle à l'intégration dans un emploi. » (L. Saint-Arnaud & al., 2004, p. 100) A ces caractéristiques personnelles déjà citées, il est pertinent d'en ajouter d'autres telles que : le manque de motivation, une faible estime de soi, une identification au rôle de malade, la dépendance à une substance psychoactive, la peur d'être ostracisé par les collègues ou encore l'absence de confiance envers le programme de réadaptation qui lui est offert. (M.-J. Durand & al., 2010)

Un des facteurs qui peut soutenir toutes ces représentations négatives que la personne se fait d'elle-même, c'est l'absence prolongée du marché du travail, ou encore de nombreuses interruptions dans le parcours professionnel de la personne. Ainsi,

« ces absences prolongées au travail peuvent entraîner l'isolement des travailleurs, une anxiété secondaire à des appréhensions face à une reprise du travail et aux réactions des collègues et ultimement, la perte de confiance en leurs capacités et leur identités de travailleur, jusqu'à ne plus se voir comme des travailleurs potentiels. » (M.-J. Durand & al., 2010, p. 1)

Il a été décrit ici, quels pouvaient être les facteurs individuels chez les personnes en situation de handicap influençant l'obtention ou non d'un emploi. Dans le prochain chapitre, un questionnement sera mené, sur quels peuvent être les facteurs environnementaux pouvant être un obstacle à l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap.



## Les obstacles à l'emploi liés à l'environnement travail

Lorsque nous considérons les obstacles à l'emploi lié à l'environnement travail, il est nécessaire de prendre en compte deux caractéristiques essentielles du travail. Il y a d'une part ce qui concerne la dimension technique du travail, et d'autre part ce qui concerne la dimension humaine du travail.

Pour ce qui est de la dimension technique du travail, les principales études « s'inscrivent dans des modèles d'analyse qui visent l'ajustement entre les caractéristiques individuelles de travail et les exigences de la tâche. » (L. Saint-Arnaud & al., 2004, p. 101) Il a été relevé que les facteurs suivants sont des obstacles à une intégration professionnelle des personnes en situation de handicap : Le manque de possibilité d'accommodements du travail en termes d'horaires, de tâches ou d'aménagements de la place de travail, des changements fréquents qui modifient la description et l'organisation des tâches des personnes, ou encore le fait d'accomplir des tâches trop complexes pour les capacités de la personne. (M.-J. Durand & al., 2010, p. 16) « De plus, l'absence de signification de la tâche peut amener, chez les travailleurs, un sentiment d'impuissance et de dévalorisation. » (L. St-Arnaud & M. Vézina, 1993, p.1) Ainsi toute la complexité de la question des stratégies d'ajustement tâches-personne consiste dans le fait de réussir à adapter les tâches aux caractéristiques de la personne, tout en étant attentif à ce que les tâches effectuées permettent néanmoins à la personne de donner sens à son travail. Car ce n'est qu'ainsi que la personne sera valorisée pour ce qu'elle fait, ce qui est une des fonctions essentielles du travail. De plus cette valorisation est essentielle dans le processus d'intégration professionnelle, dans le sens où elle aura des conséquences positives tant en ce qui concerne les perceptions et les représentations que le travailleur se fera de lui-même qu'au niveau de sa santé mentale au travail. (CF. L. St-Arnaud & M. Vézina, 1993)

En plus des dimensions techniques du travail, il a été montré que « les dimensions humaines, particulièrement, les rapports sociaux au travail, avaient une incidence majeure sur la santé et la capacité de travail des personnes. » (L. Saint-Arnaud & al., 2004, p. 102) Il a été montré que les facteurs suivants pouvaient être un obstacle à l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap : la présence de préjugés au travail, la présence de compétition au milieu de travail, le peu de reconnaissance de l'entourage, la pression de l'employeur pour que la personne ait tout de suite un niveau élevé de rendement au travail, un climat de tension ou la présence de conflits relationnels au travail, ainsi qu'une trop grande surveillance du travailleur dans son lieu de travail. (M.-J. Durand & al., 2010, p. 16-17)

Tous ces points empêchent l'instauration d'un climat de confiance au sein de l'entreprise, et celui-ci est fondamental pour que les échanges nécessaires à une bonne organisation du travail puisse se faire. En effet, « l'analyse de l'activité réelle de travail développé dans le champ de l'ergonomie a démontré qu'il existait toujours un décalage entre ce qui est prescrit par le travail et ce qui est fait réellement » (L. Saint-Arnaud & al., 2004, p. 102) Ainsi il devient primordial de pouvoir communiquer avec les autres sur comment on fait réellement le travail, car son travail n'est jamais isolé du travail des autres. « Or, si chacun y va de sa façon singulière de pratiquer son métier, sans tenir compte du rapport aux autres, on risque de voir apparaître des divergences et des incompréhensions. » (L. Saint-Arnaud & al., 2004, p. 102) Or afin de pouvoir communiquer sur le travail réel accompli avec les différents collègues, une relation de confiance avec ceux-ci est nécessaire. Ce n'est qu'une fois le climat de confiance établi, qu'un réel échange sur la pratique professionnelle

pourra avoir lieu, et ainsi éviter les incompréhensions et les divergences.

Ceci permet de comprendre pourquoi la dimension humaine est une dimension centrale du travail et comment des difficultés dans cette dimension peuvent compromettre l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap. Les relations que les collègues et les supérieurs entretiendront avec la personne en situation de handicap influenceront très fortement sur la réussite ou non de son intégration professionnelle. C'est ainsi que la façon qu'aura l'environnement de percevoir la personne en situation de handicap est déterminante. Dans son étude L. Saint-Arnaud a mis en évidence que plusieurs personnes « font référence au regard de l'autre comme l'effet d'un miroir qui a tendance à exacerber le sentiment qu'ils ont d'être différents et en viennent à douter d'eux-mêmes. Aussi, pour protéger l'image qu'ils ont d'eux-mêmes et rester stables, ils se tiennent à distance des rapports sociaux. » (L. Saint-Arnaud & al., 2004, p. 105) Or se tenir à distance des rapports sociaux, c'est négliger la dimension humaine du travail, et comme montré dans le paragraphe précédent, s'exposer à des incompréhensions, voire des divergences sur le lieu de travail.

Ce plus, divers préjugés sont associés aux personnes en situation de handicap. C'est par exemple la peur que les personnes en situation de handicap soient plus souvent que les autres en arrêt de travail, que la personne soit moins productive, que la présence de la personne pourrait nuire à l'image de l'entreprise ou encore à l'esprit d'équipe au travail. (R. Merzouk, 2008, et C. Naschberger, 2008)

Ainsi ce phénomène de stigmatisation finit « par constituer un frein considérable à l'insertion professionnelle de ces personnes » (R. Merzouk, 2008, p. 168) De plus, ces discriminations peuvent avoir comme conséquence que certaines personnes en situation de handicap finissent par intégrer ces préjugés et ainsi, il peut en résulter « des situations où la personne ayant une incapacité, à force d'y être confrontée et privée de toutes les chances de démontrer le contraire, finit par se conformer aux attentes négatives et aux stéréotypes exprimés envers elle. » (R. Merzouk, 2008, p. 168)

En résumé, la discrimination est bien un obstacle à l'emploi des personnes en situation de handicap. Ces préjugés sont variés, et de plus ils ont une conséquence sur l'image que la personne en situation de handicap aura d'elle-même.

Dans ce chapitre, il a été montré comment parallèlement aux obstacles environnementaux liés à une dimension technique du travail, les obstacles liés à une dimension plus humaine du travail se révèlent aussi être particulièrement importants. Importance due à la place centrale de la communication dans le lieu de travail, permettant l'échange en ce qui concerne le travail réel effectué sur le lieu de travail, et permettant ainsi la coordination des différents travaux effectués par les salariés.

Dans le chapitre suivant, il sera présenté la législation régissant l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap. Celle-ci peut aussi être un obstacle, ou au contraire un facilitateur à l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap. En effet le cadre législatif fait partie des facteurs susceptibles d'influencer l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap. (Cf M.-J. Durand & al., 2010, p. 3)

## 4.4 Cadre légal influençant la (re)intégration professionnelle des personnes en situation de handicap

En suisse, la question de l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap se retrouve traitée dans plusieurs parties différentes de la loi, c'est-à-dire la loi sur l'assurance invalidité(AI), la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées(Lhand), ainsi que la loi cantonale valaisanne sur l'intégration des personnes handicapées.

Tout d'abord il sera présenté les lois de protection contre la discrimination des personnes en situation de handicap concernant le monde de l'emploi. Puis un bref aperçu des mesures juridiques d'intégration liées à la loi sur l'égalité des personnes handicapées et à celles liées à l'assurance invalidité seront présentées. Pour finir, une présentation des points concernant l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap régis par la loi cantonale du Valais sera faite puisque suite à la réforme de la péréquation et de la répartition des tâches (RPT), votée en 2004, un transfert des compétences relatives au domaine du handicap, de la Confédération aux cantons, a été décidé.

### 4.4.1 Lois anti-discrimination

Dans le chapitre suivant, les articles de lois réglant les questions de discriminations envers les personnes en situation de handicap seront présentés. Il est intéressant de constater qu'il n'existe aucun article de loi s'appliquant spécifiquement à la discrimination des personnes en situation de handicap au sein de l'économie privée. En effet, comme mentionné ci-dessous, l'article 13 de la LHand, seul article de loi visant explicitement à assurer des chances égales d'embauche des personnes en situation de handicap, ne concerne que la Confédération en tant qu'employeur.

Dans l'article 8 de la Constitution Suisse (Site de la Confédération<sup>11</sup>), nous pouvons lire :

<sup>2</sup> « Nul ne doit subir de discrimination du fait notamment de son origine, de sa race, de son sexe, de son âge, de sa langue, de sa situation sociale, de son mode de vie, de ses convictions religieuses, philosophiques ou politiques ni du fait d'une déficience corporelle, mentale ou psychique. »

De plus, l'article 1 de la loi sur l'égalité pour les handicapés, la LHand (Site de la Confédération,<sup>12</sup>), vient renforcer cette assertion :

<sup>1</sup> « La présente loi a pour but de prévenir, de réduire ou d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées. »

<sup>2</sup> « Elle crée des conditions propres à faciliter aux personnes handicapées la participation à la vie de la société, en les aidant notamment à être autonomes dans l'établissement de contacts sociaux, dans l'accomplissement d'une formation et dans l'exercice d'une activité professionnelle. »

De plus, l'ordonnance sur le personnel de la Confédération (OPers) de 2001, un article précise les responsabilités de la confédération en tant qu'employeur par rapport à l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap.

« Art. 8 Emploi et intégration des personnes handicapées

---

11. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html>

12. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002658/index.html>

(art. 4, al. 2, let. f, LPers)

<sup>1</sup> Dans le cadre défini par les directives du Conseil fédéral, les départements créent des conditions propices à l'emploi de personnes handicapées et veillent à ce que l'intégration professionnelle de ces personnes soit durable. Ils peuvent faire appel à des spécialistes et établir des programmes d'encouragement à cet effet.

<sup>2</sup> Le DFF porte les moyens financiers nécessaires dans un budget centralisé. »(Ordonnance sur le personnel de la confédération, 2001 <sup>13</sup>)

Dans les explications concernant l'ordonnance sur le personnel de la Confédération il sera précisé que l'intégration ne doit pas seulement se restreindre à la réintégration du personnel suite à une maladie ou à un accident, mais que la confédération en tant qu'employeur a un rôle d'exemple, et que par celui-ci, elle se doit de rendre possible, aux travers de diverses mesures, l'accès à l'emploi aux personnes en situation de handicap, ceci aussi par l'embauche de personnes en situation de handicap. (Explications concernant l'Ordonnance sur le personnel de la Confédération, 2006, p. 9, Traduction Libre <sup>14</sup>),

Certaines de ces mesures sont explicitées dans loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Lhand), ainsi dans son article 13, les devoirs de la confédération y seront précisés :

<sup>1</sup>« En sa qualité d'employeur, la Confédération utilise tous les moyens dont elle dispose pour assurer des chances égales aux personnes handicapées. Elle prend les mesures propres à mettre en œuvre la présente loi dans les rapports de travail à tous les échelons, en particulier lors de l'engagement de son personnel. »

L'ordonnance sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (OHand) précise quels sont les employeurs soumis à cette loi dans son article 2,

<sup>e</sup> « Employeurs (art. 13 LHand) : le Conseil fédéral, l'Assemblée fédérale, la Poste Suisse, les Chemins de fer fédéraux, le Tribunal fédéral et le Conseil des EPF pour leur personnel respectif ; »

De plus, dans sa section 6, la OHand explicite les mesures que la Confédération doit mettre en place dans le domaine de son personnel. Ainsi elle précise que la confédération doit prendre les mesures nécessaires pour adapter l'environnement professionnel aux besoins de ses employés handicapés, qu'elle doit établir un délégué à l'intégration des personnes handicapées, ainsi que de donner la possibilité à une personne pensant que sa candidature n'a pas été retenue pour cause de son handicap d'exiger de l'employeur qu'il indique par écrit les motifs du refus de sa candidature. (Site de la Confédération <sup>15</sup>)

Dans cette partie nous avons vu que quelques lois et mesures anti-discrimination existaient, mais celles-ci ne s'appliquent que pour les employeurs dépendant directement de la confédération. En effet, il n'existe en Suisse aucune loi permettant de combattre la discrimination en ce qui concerne l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap au sein de l'économie privée. Dans le prochain chapitre, les mesures pouvant être mises en place pour favoriser l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap seront présentées. Ces mesures sont présentées dans deux sections différentes de la loi, quelques mesures découlent de la LHand, et d'autres de la loi sur l'assurance invalidité.

---

13. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20011178/index.html>

14. <http://www.epa.admin.ch/dokumentation/gesetz/00373/index.html?lang=fr>

15. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20031813/index.html>

#### 4.4.2 Mesures d'incitation de la Lhand

Dans la section suivante, les mesures afin de favoriser l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap, prévues par la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Lhand) seront présentées. Avant d'analyser plus en détails les articles de la Lhand concernant l'intégration professionnelle, il est intéressant de relever que les lois de la Lhand participent en général d'une vision sociale du handicap. En effet, dans ses articles, il est souvent fait mention d'inégalités auxquelles peuvent être soumises les personnes en situation de handicap, inégalités qu'il s'agit d'éliminer, par une transformation de la société. Par exemple : transformation des transport et bâtiments publics afin de les rendre accessibles à tous.

Néanmoins, en ce qui concerne le domaine des activités professionnelles, à part l'article 13, qui concerne les dispositions spéciales relatives aux employés de la Confédération comme mentionné précédemment, il n'existe aucun article de loi spécifique, visant la diminution des inégalités subies par les personnes en situation de handicap par rapport au marché de l'emploi. Comme montré par les deux articles de lois suivants, les mesures prévues par la Lhand, consistent à soutenir des programmes en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap.

Les mesures favorisant l'intégration des personnes en situation dans le monde du travail de la LHand découlent de l'article 16 de celle-ci : (Site de la Confédération <sup>16</sup>)

<sup>1</sup> « La Confédération peut mettre sur pied des programmes destinés à améliorer l'intégration des personnes handicapées dans la société.

<sup>2</sup> Ces programmes portent notamment sur :

- a. la formation ;
- b. l'activité professionnelle ;
- c. le logement ;
- d. le transport de personnes ;
- e. la culture ;
- f. le sport.

<sup>3</sup> La Confédération peut participer aux programmes mis sur pied par une organisation d'aide aux personnes handicapées œuvrant au niveau national ou au niveau d'une région linguistique, notamment en lui accordant des aides financières. »

Ainsi que l'article 17, concernant les projets pilotes destinés à favoriser l'intégration professionnelle

« Le Conseil fédéral peut mettre en œuvre ou encourager des projets pilotes de durée limitée en vue de tester des systèmes incitatifs destinés à favoriser l'intégration professionnelle des personnes handicapées. A cet effet, il peut prévoir des contributions aux investissements consentis en vue de créer ou d'aménager des postes de travail adaptés aux personnes handicapées. »

Force est de constater que pour l'instant, ces articles de lois n'ont pas donné lieu à un nombre incroyable de projets soutenus par la confédération. En ce qui concerne la Suisse romande, seulement 4 projets sont pour l'instant subventionnés. Pour avoir accès à tous les projets subventionnés dans cette optique, il suffit de faire un petit tour à l'adresse suivante : [www.edi.admin.ch/ebgb/00587/00605/index.html?lang=fr](http://www.edi.admin.ch/ebgb/00587/00605/index.html?lang=fr)

---

16. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002658/index.html>

Néanmoins certains de ces projets retiennent l'attention par leurs aspects novateurs. Ainsi, la fondation Intégration pour Tous (IPT), a pu grâce à ces subventions, lancer son projet Benchmarking IPT qui a pour but de sensibiliser les entreprises aux notions de discrimination et d'intégration. Par ce projet, cette fondation essaie ainsi de diminuer les discriminations à l'encontre des personnes en situation de handicap, qui comme nous l'avons vu précédemment, est un frein important à l'emploi de ces personnes. (Cf Point 4.3.2)

A côté de cela Pro Infirmis Vaud, a mis sur place un projet appelé InsertH. Par ce projet, InsertH « recherche des employeurs intéressés et prépare, avec eux, les conditions permettant la création d'un poste de travail adapté » De plus, InsertH fournit un accompagnement gratuit et non limité dans le temps du candidat sur le lieu de travail. Ce qui est intéressant dans ce projet, c'est que les professionnels proposent non seulement un accompagnement de la personne en situation de handicap, mais qu'ils proposent des conseils aux employeurs en vue de transformer l'organisation de l'entreprise, afin de créer un emploi pour les personnes en situation de handicap, comme le montre la citation suivante :

« Pour l'employeur [...] c'est un gain, et pas seulement pour l'image. Ces niches d'emploi sont une plus value qui permet de dégager toute une série de travaux aux secrétaires, lesquelles peuvent alors se concentrer à des tâches plus pointues. Collectivement tout le monde y gagne : Les pouvoirs publics, le handicapé et l'entreprise. »(24 Heures, Le travail est aussi un droit pour les handicapés<sup>17</sup>)

Pour finir, un dernier projet qui a retenu mon attention est celui porté par Impulse Basel, dans lequel l'association met en place un label, le label IPunkt, pour les entreprises qui engagent des personnes en situation de handicap.

Ces trois projets sont novateurs pour moi, dans le sens où ils visent une transformation du marché de l'emploi, dans la perspective de garantir une participation des personnes en situation de handicap à celui-ci. Ainsi ils correspondent à une vision inclusive de la société et à une compréhension du handicap selon le modèle social.

Dans la prochaine section, seront relevés quelles sont les mesures mises en place au travers de l'assurance AI, ayant comme objectif de permettre une intégration des personnes en situation de handicap dans le marché de l'emploi.

#### 4.4.3 Mesures et incitations de l'assurance invalidité

Avant de mettre en évidence les mesures et les incitations mises en place par l'assurance invalidité, afin de favoriser une réintégration des personnes en situation de handicap dans le marché de l'emploi, il est à relever que

« l'assurance invalidité ne fait pas partie du droit « classique » de l'égalité des personnes handicapées. En effet, on ne trouve pas à l'origine de l'AI un souci de renforcer l'égalité face à l'emploi des personnes qui souffrent d'un handicap, mais la volonté d'introduire une compensation aux conséquences économiques d'une invalidité, dans le cadre d'une couverture raisonnable des besoins existentiels. C'est seulement depuis la 4ème et 5ème révision de l'AI que l'on met davantage l'accent sur des mesures d'intégration et, de ce fait, sur la promotion de la dimension égalitaire de cette institution. »(Site : Egalité Handicap<sup>18</sup>.)

---

17. <http://www.proinfirmis.ch/fr/offres-cantonales/vaud/travail-formation/trouver-du-travail.html>

18. <http://www.egalite-handicap.ch/bases-juridiques.288.html>

Fidèle à son adage, “la réinsertion prime la rente”, l’assurance invalidité a mis en place un certains nombres de mesures afin de faciliter la réinsertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Ces mesures peuvent être séparées en trois :

### **Les mesures d’intervention précoce**

Tout d’abord il y a les mesures d’intervention précoces. Ces mesures ayant pour « but de maintenir à leur poste les assurés en incapacité de travail (art. 6 LPGA57) ou de permettre leur réadaptation à un nouveau poste au sein de la même entreprise ou ailleurs. »(Loi fédérale sur l’assurance-invalidité, Art. 7d, <sup>19</sup>)

Il est intéressant de noter que dans le cadre de ces mesures d’intervention précoce, la loi prévoit prend en compte l’aspect environnemental du handicap et prévoit l’adaptation des postes de travail, ceci afin de permettre l’accès au poste de travail aux assurés. Ainsi l’article 7d de l’assurance invalidité dit :

« <sup>1</sup>Les mesures d’intervention précoce ont pour but de maintenir à leur poste les assurés en incapacité de travail (art. 6 LPGA1) ou de permettre leur réadaptation à un nouveau poste au sein de la même entreprise ou ailleurs.

<sup>2</sup>Les offices AI peuvent ordonner les mesures suivantes :

<sup>a</sup> adaptation du poste de travail »(Loi fédérale sur l’assurance-invalidité, 2014 <sup>20</sup>)

De plus, dans sa circulaire concernant la remise des moyens auxiliaires par l’assurance-invalidité (CMAI), la confédération précise que dans le cadre des mesures d’interventions précoces, « la seule limitation qui s’applique [,en ce qui concerne les montants des moyens auxiliaires mis à disposition de l’assuré,] est le plafond de 20 000 francs. »(Circulaire concernant la remise des moyens auxiliaires par l’assurance-invalidité (CMAI), 2014, p. 9 <sup>21</sup>)

### **Les mesures de réinsertion**

Le deuxième type de mesures, sont des mesures de réinsertion préparant à la réadaptation professionnelle. Ces mesures comprennent notamment une période d’entraînement à l’endurance, visant à augmenter l’endurance du bénéficiaire, afin qu’il puisse atteindre un taux de travail de 50% minimum, et une période d’entraînement progressif visant à améliorer l’employabilité de l’usager au travers d’une augmentation de son rendement, de sa flexibilité et de sa polyvalence. Ce sont donc des mesures qui s’appliquent aux personnes ayant un emploi et dont une invalidité risque de le mettre en péril.

Les conditions de mise en place de ces mesures sont réglés par l’article 14a de l’assurance invalidité : (Loi fédérale sur l’assurance-invalidité, 2014 <sup>22</sup>)

« <sup>1</sup> L’assuré qui présente depuis six mois au moins une incapacité de travail (art. 6 LPGA97) de 50% au moins a droit à des mesures de réinsertion préparant à la réadaptation professionnelle (mesures de réinsertion), pour autant que celles-ci servent à créer les conditions permettant la mise en œuvre de mesures d’ordre professionnel.

19. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19590131/index.html>

20. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19590131/index.html>

21. <http://www.bsv.admin.ch/vollzug/documents/view/3960/lang:fre/category:34>

22. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19590131/index.html>

<sup>2</sup> Sont considérées comme mesures de réinsertion les mesures ciblées ci-après qui visent la réadaptation professionnelle :

- a. mesures socioprofessionnelles ;
- b. mesures d'occupation.

<sup>3</sup> Les mesures de réinsertion peuvent être accordées plusieurs fois mais ne doivent pas excéder la durée d'un an au total. Dans des cas exceptionnels, cette durée peut être prolongée d'un an au plus.

<sup>4</sup> Pendant la durée des mesures de réinsertion, l'assuré est suivi par l'office AI, qui vérifie aussi l'efficacité de ces mesures.

<sup>5</sup> Les mesures qui ont lieu dans l'entreprise sont adoptées et mises en œuvre en étroite collaboration avec l'employeur. Lorsque l'employé reste dans l'entreprise, l'assurance peut verser une contribution à l'employeur. Le Conseil fédéral fixe le montant, la durée ainsi que les modalités du versement. » (Loi fédérale sur l'assurance-invalidité, Art. 7d, <sup>23</sup>)

### **Les mesure d'ordre professionnel**

Puis les derniers types de mesure, sont les mesures d'ordre professionnel. Celles-ci sont réglées par les articles 15 à 18 de la loi sur l'assurance invalidité. Notamment, une des nouvelles mesures proposées, est le placement à l'essai. Le but de cette mesure est de donner la possibilité à l'assuré d'entrer dans l'entreprise au travers d'un stage. Dans ce cadre de figure, l'entreprise qui accepte d'essayer de placer une personne handicapée sera déchargée de payer le salaire de celle-ci pendant une période de six mois. Pendant ce temps, l'assuré continue de percevoir sa rente AI.

À supposer que le placement à l'essai se soit bien déroulé, et que la personne soit engagée par l'entreprise, le soutien apporté par l'AI ne s'arrête pas nécessairement là. En effet l'AI continuera à fournir des conseils et un suivi, ainsi qu'une allocation d'initiation au travail pendant une période pouvant aller jusqu'à 6 mois.

Pour finir, durant une période de trois ans, les employés et employeurs bénéficient d'une période de protection. C'est-à-dire que les employeurs ne doivent pas prendre en charge au travers de leur caisse prévoyance professionnelle une nouvelle incapacité de travailler et l'employé percevra une prestation transitoire du montant de son ancienne rente. ( Guide de la réadaptation professionnelle, 2012)

Nous voyons donc que l'assurance invalidité met en place des mesures d'incitation à l'embauche pour les personnes en situation de handicap, par contre elle ne prévoit rien en ce qui concerne la discrimination des personnes en situation de handicap. De plus il apparaît que les mesures mises en place par AI, sont des mesures principalement individuelles, ayant comme objectif de permettre petit à petit une rééducation du bénéficiaire, jusqu'à ce qu'il puisse réintégrer le marché de l'emploi. Cette loi correspond donc plus à un modèle individuel du handicap, néanmoins elle prend parfois en compte un aspect plus environnemental du handicap, essentiellement lorsqu'elle propose des adaptations des postes de travail, afin de favoriser la réintégration du bénéficiaire. (Loi fédérale sur l'assurance-invalidité, 2014, Art 7d <sup>24</sup>)

Les différentes lois et mesures au niveau national ont été présentées. Dans la partie suivante, nous allons nous intéresser à la législation cantonale valaisanne.

23. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19590131/index.html>

24. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19590131/index.html>



#### 4.4.4 Loi cantonale valaisanne sur l'intégration des personnes handicapées.

Le chapitre 4 de la loi sur l'intégration des personnes handicapées concerne plus précisément l'intégration professionnelle. (Loi sur l'intégration des personnes handicapées, 1991<sup>25</sup>)

Le principe de cette loi est explicité à l'article 11 qui affirme :

« Le canton aide les personnes handicapées à accéder à une occupation ou à un emploi adapté afin de faciliter leur insertion ou réinsertion professionnelle. »

Afin d'atteindre cet objectif plusieurs mesures sont proposées. En ce qui concerne les collectivités publiques une mesure particulière retient l'attention. En effet, celles-ci doivent mettre à disposition des postes semi-protégés pour les personnes en situation de handicap. Au moins « 1 pour cent de la totalité des postes du personnel figurant à l'organigramme. » (Loi sur l'intégration des personnes handicapées, Art.16, 31 janvier 1991) Il est intéressant de noter que, c'est la seule loi en Suisse, qui introduit des quotas légaux de places de travail pour les personnes en situation de handicap, et modifie ainsi les règles du marché de l'emploi, afin de garantir une inclusion des personnes en situation de handicap dans le monde professionnel. Celle-ci ne concerne pourtant que les postes des collectivités publiques de l'état du Valais et encore il faudrait approfondir qu'est ce qui est entendu par poste semi-protégés.

En ce qui concerne le secteur privé, l'article 15 stipule que :

<sup>1</sup>« Le département encourage la création de possibilités de formation et d'emploi dans le secteur privé pour les personnes handicapées. Il apporte l'aide financière aux entreprises et industries intéressées. »

<sup>2</sup> « Il peut également soutenir financièrement des institutions visant à promouvoir l'intégration professionnelle des personnes handicapées. »

De plus, dans une directive cantonale, le département de la sécurité, des affaires sociales et de l'intégration précise qu'il existe aussi la possibilité pour l'état du Valais de financer des ateliers de type éclaté. C'est une mesure qui vise à favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap dans le premier marché de l'emploi. Cette mesure permet notamment à ce que l'institution spécialisée continue à être l'employeur de la personne en situation de handicap, mais que celle-ci travaille dans une entreprise du premier marché de l'emploi, à laquelle l'institution facture le service fourni par l'employé. De plus cette mesure permet le financement de l'accompagnement fourni à l'utilisateur de la part de l'institution sociale, dans le cadre de son intégration professionnelle. (Directive Cantonale de l'état du Valais<sup>26</sup>)

Ainsi cette directive précise :

« Pour développer l'insertion professionnelle de personnes handicapées en entreprise, l'institution peut mettre en oeuvre les mesures prévues dans la Directive du Département sur les emplois semi-protégés et les mesures d'insertion professionnelle pour personnes handicapées en tant qu'organisateur. L'employeur est l'entreprise qui accueille la personne handicapée. »

De plus, en parlant des ateliers éclatés, le texte précisera, que :

---

25. [http://www.vs.ch/Home2/EtatVS/vs\\_public/public\\_lois/fr/LoisHtml/850.6.htm](http://www.vs.ch/Home2/EtatVS/vs_public/public_lois/fr/LoisHtml/850.6.htm)

26. <https://www.vs.ch/navig/navig.asp?MenuID=24493&RefMenuID=0&RefServiceID=0>

« Cette mesure vise à permettre à l'institution d'engager du personnel en difficulté d'insertion et de le placer dans des entreprises du premier marché. L'institution demeure responsable du contrat de travail et assure le soutien de la personne et de l'entreprise qui l'accueille. L'institution facture à l'entreprise le travail fourni à sa valeur réelle sur la base d'un contrat établi avec elle. L'employeur est l'institution. Les frais d'encadrement sont couverts par des forfaits mensuels versés par le service de l'action sociale. »

Par contre la législation valaisanne n'incite pas forcément les institutions spécialisées à investir le domaine de l'intégration professionnelle dans le premier marché de l'emploi par rapport au milieu spécialisé. En effet les deux formes d'intégration sont jugées de forme équivalente, comme le montre l'article 14, stipulant que : « Les possibilités d'emploi pour les personnes handicapées doivent être développées en milieu ordinaire et en milieu protégé. » (Site de l'état du Valais<sup>27</sup>)

## 4.5 Structures accueillant une activité professionnelle de personnes en situation de handicap

Avant de passer à la partie analytique de ce travail, il est important de présenter les différentes structures dans lesquelles les personnes en situation de handicap peuvent réaliser une activité professionnelle. Dans le canton du Valais, celles-ci sont au nombre de quatre :

### Les Ateliers Protégés

Les ateliers protégés sont des structures dont l'objectif est de permettre aux personnes en situation de handicap d'exercer une activité productive, ceci dans un cadre adapté à leur capacité. En Valais ces ateliers sont gérés par différentes structures, telles que Emera, la Fovham, Insieme, etc. Ces ateliers mettent en place un accompagnement spécifique des personnes en situation de handicap afin de pouvoir prendre en compte les besoins respectifs de celles-ci. Cet accompagnement est généralement pris en charge par des maîtres socio-professionnels (MSP). Les maîtres socio-professionnels sont des personnes généralement titulaires d'un CFC, c'est à dire de personnes possédant une formation professionnelle, et qui se sont par la suite formés, au travers d'une formation de maître professionnel, à l'accompagnement spécifique de personnes en difficultés. Il est à noter, que si « une partie de ces ateliers a une vocation principalement occupationnelle (qui n'exclut pas une certaine production d'ailleurs), une part grandissante s'oriente depuis quelques années vers une logique de marché supposant une certaine productivité et le respect de règles de management » (Site de la confédération, 2014<sup>28</sup>) Ainsi, certains de ces ateliers fonctionnent de plus en plus comme des entreprises sociales, qui comme l'explique Christophe Dunand président du Conseil Romand de l'Insertion par l'Economique, sont des entreprises qui doivent « avoir pour finalité l'insertion de personnes [exclues du marché de l'emploi principal] et produire des biens ou des services commercialisés sur le marché, avec une prise de risque économique significative. » (Site Agile, 2014<sup>29</sup>)

---

27. [http://www.vs.ch/Home2/EtatVS/vs\\_public/public\\_lois/fr/LoisHtml/850.6.htm](http://www.vs.ch/Home2/EtatVS/vs_public/public_lois/fr/LoisHtml/850.6.htm)

28. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/06/blank/key/03/03.html>

29. <http://agile.ch/entreprises-sociales>

## Les Ateliers Intégrés

Les ateliers Intégrés sont des structures, qui contrairement aux ateliers traditionnels classiques qui sont situés au sein d'une institution spécialisée, sont intégrés au sein même d'une entreprise du premier marché de l'emploi. « Le travail réalisé dans ces ateliers se distingue de moins en moins de celui réalisé en entreprise et s'assimile de plus en plus à une «véritable» activité professionnelle si ce n'est que les postes de travail, l'encadrement et les salaires sont adaptés pour tenir compte des difficultés des personnes qui y travaillent. »(Site de la Confédération, 2014<sup>30</sup>) Ainsi ces ateliers se présentent comme une unité de l'entreprise, produisant des biens nécessaires à l'entreprise, à la différence près, que l'encadrement de cette unité est pris en charge par des maîtres socio-professionnels qui sont attentif aux besoins des divers employés.

## Les ateliers éclatés

L'atelier éclaté est une mesure prévue par l'état du Valais qui vise à favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans le premier marché de l'emploi. (Cf Point 4.4.4) Cette mesure permet à ce qu'une personne en situation de handicap travaille dans une entreprise du premier marché de l'emploi, et soit simultanément accompagnée par un professionnel d'une institution sociale, dans le cadre de son intégration professionnelle. Contrairement à l'atelier intégré, il ne s'agit pas ici, d'une unité de travail intégrée dans une entreprise sous la responsabilité d'un maître socio-professionnel, mais bien d'une personne travaillant dans l'entreprise et bénéficiant d'un suivi de la part d'un professionnel en vue de sa réintégration professionnelle. Ainsi le professionnel l'accompagnant n'est pas toujours présent dans l'entreprise, mais offre plutôt un accompagnement de type job coaching. (Pour une définition de la notion de job coaching, CF Point 7.1.2)

## Le premier marché de l'emploi

Par premier marché de l'emploi, j'entends emploi sur le marché du travail normal, c'est à dire non protégé, que ce soit dans le marché privé de l'emploi (économie libre), ou dans le marché public de l'emploi (Confédération, canton, commune.) Le but de mon travail est donc d'étudier ce que les professionnels des ateliers protégés font, afin de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap dans le premier marché de l'emploi.

---

30. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/06/blank/key/03/03.html>

## 5 Les hypothèses de recherche

Le cadre théorique développé précédemment permet d'avoir une vision plus complète des divers éléments influençant le processus d'intégration des personnes en situation de handicap dans le marché de l'emploi. Ainsi, il m'a permis de comprendre, qu'il n'est pas possible d'analyser l'action des divers professionnels de manière isolée, que celle-ci dépendent fortement du contexte dans lequel ils exercent. Afin de pouvoir au mieux répondre à ma question de départ : *Que font les professionnels d'une institution spécialisée pour des personnes en situation de handicap, afin de favoriser le passage de ceux-ci vers le premier marché de l'emploi*, j'ai déterminé quatre hypothèses, me permettant de comprendre l'action des professionnels dans sa complexité, c'est-à-dire me permettant de comprendre aussi le contexte dans lequel leurs actions s'inscrivent.

La première hypothèse, cherche à mettre en lumière, comment le travail des professionnels, afin de favoriser l'intégration professionnelle de leurs usagers, est organisé par les institutions. En effet, l'étude du cadre légal régissant la réintégration des personnes en situation de handicap, a montré la possibilité d'un financement de la part de l'Etat pour ce type de prestation (Cf Points 4.4.2, 4.4.3 et 4.4.4), mais il est intéressant de questionner ce que font concrètement les institutions afin de permettre à leurs professionnels de faire ce travail.

Dans cette perspective, il sera notamment abordé la question de la mission des institutions, la réintégration fait-elle partie de celle-ci ? Le cahier des charges ainsi que le temps à disposition des professionnels pour effectuer ce genre d'activité tout comme la collaboration de ceux-ci avec d'autres services seront aussi questionnés, dans le but de comprendre dans quel contexte s'inscrit le travail du professionnel, et quels sont les impératifs auxquels ils sont soumis, ces différents facteurs pouvant expliquer leur actions.

Hypothèse 1 : *Les ateliers protégés mettent en place divers programmes qui visent la réintégration professionnelle de leurs bénéficiaires. De plus ils sont financées pour fournir cette prestation.*

Ma deuxième hypothèse consiste à déterminer quels sont les moyens et les outils concrets à disposition des professionnels afin d'accompagner leurs usagers vers une intégration du premier marché de l'emploi. En effet, la connaissance de ces moyens, permet de connaître plus précisément le cadre dans lequel le professionnel peut construire son action professionnelle, et permet de mieux appréhender celle-ci. Dans cette partie, j'essaierai aussi de voir si les professionnels peuvent accéder aux diverses mesures et incitations mises en place par l'AI visant la réintégration au marché de l'emploi des personnes en situation de handicap.

Hypothèse 2 : *Les professionnels des institutions spécialisées ont à disposition plusieurs moyens et outils afin de favoriser l'intégration. Ces outils permettent aux professionnels d'accompagner leurs clients lors des différents points charnières du processus de réintégration professionnelle.*

Les deux hypothèses précédentes concernent la définition du cadre dans lequel les professionnels construisent leur intervention. Par la troisième hypothèse, il s'agit notamment d'explorer comment les professionnels agissent afin de surmonter les obstacles à l'emploi auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap. En m'inspirant du cadre théorique concernant ce sujet, j'essaierai notamment de déterminer comment les professionnels agissent afin de diminuer tant les obstacles liés à la personne, que ceux liés à l'environnement travail.

Hypothèse 3 : *Les professionnels sont attentifs aux différents obstacles à l'emploi des personnes en situation de handicap. Leurs interventions permettent de diminuer ceux-ci.*

Pour résumer, la troisième hypothèse vise à analyser en détail la pratique professionnelle des différentes personnes interrogées. C'est-à-dire, de déterminer les obstacles auxquels elles sont confrontées dans leurs interventions visant à favoriser la réintégration, et comment elles y réagissent. Les éléments analysés au travers de ces différentes hypothèses interagissent et s'influencent mutuellement pour finalement donner lieu à l'intervention professionnelle des personnes interrogées.

Ainsi l'objectif de ce travail, est non seulement de rendre compte de l'action des professionnels des institutions spécialisées, mais aussi de mettre en évidence les différents éléments influençant et déterminant en partie celle-ci. Dans cette perspective, la quatrième hypothèse de recherche permettra de questionner le modèle sur lequel se reposent les diverses mesures mises en place afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi, ainsi que de relever l'impact de celui-ci sur l'action du professionnel. Ce modèle correspond-il plus à une vision individuelle du handicap, ou au contraire à une vision plus sociale du handicap, c'est-à-dire, s'agit-il d'un modèle visant l'intégration, ou plutôt d'un modèle permettant l'inclusion ?

Hypothèse 4 : *Les diverses mesures mises en place afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi reposent sur le modèle intégratif.*

## 6 Méthodologie

### 6.1 Introduction

Afin de répondre à ma question de départ : *Que font les professionnels d'une institution spécialisée pour des personnes en situation de handicap, afin de favoriser le passage de ceux-ci vers le premier marché de l'emploi*, j'ai dû réfléchir à quel serait mon terrain d'enquête et quelle méthode j'utiliserai. Au départ de mon travail d'enquête je ne savais pas trop vers qui m'orienter. En effet, je ne savais pas qui étaient les professionnels susceptibles d'accompagner les usagers dans ce type de démarche. Y a-t-il dans les institutions, un ou des professionnels responsables de fournir cet accompagnement vers le premier marché de l'emploi ou non, ou bien chaque professionnel de l'institution est-il susceptible de réaliser ce type de tâche ? Par exemple, est-ce du ressort de l'éducateur référant de l'usager, de l'accompagner dans cette démarche, si celle-ci est désirée par le bénéficiaire ? Afin d'orienter ma recherche, j'ai réalisé un entretien exploratoire auprès d'un responsable du service social handicap valaisan. Celui-ci m'a permis de comprendre que c'était auprès des maîtres sociaux-professionnels des diverses institutions que je devais m'orienter, mais que chaque institution était organisée différemment en ce qui concerne cette question, et que le mieux était de contacter les différents directeurs des institutions, afin qu'ils puissent m'orienter vers les professionnels désirés.

### 6.2 Terrain d'enquête

À la suite de mon entretien exploratoire, j'ai contacté par mail les différents directeurs d'institutions spécialisées valaisannes. Dans ce mail, je présentais très brièvement le sujet de mon travail ainsi que le cadre dans lequel il s'inscrivait. Il est à noter que tous les directeurs contactés ont répondu à mon e-mail. Parmi les diverses institutions contactées, quatre seulement ont dit être confrontées à la thématique de la réintégration dans le premier marché de l'emploi alors que les autres ont répondu ne pas être confronté à cette problématique. Parmi ces quatre institutions, une a refusé de prendre part à l'étude. Les trois autres directeurs m'ont quant à eux donné les contacts des professionnels de leur institution susceptibles de prendre part à l'étude.

Les institutions qui ont finalement accepté de participer à l'enquête se répartissent de la manière suivante. Il y a tout d'abord deux institutions spécialisées dans l'accompagnement de personnes en situation de handicap psychique. Les directeurs de ces deux institutions m'ont indiqué que dans leur ateliers protégés respectifs, il y avait à chaque fois un professionnel responsable d'accompagner les personnes le désirant dans le processus d'intégration au premier marché de l'emploi. De plus, ils m'ont donné le contact du professionnel de leur institution susceptibles de prendre part à l'étude. J'ai donc contacté ces deux professionnels, qui ont accepté prendre part à l'étude.

La troisième institution quand à elle, propose un accompagnement dans des ateliers protégés, pour des personnes en difficulté, indépendamment de leur handicap. C'est-à-dire qu'elles accompagnent des personnes en situation de handicap physique, psychique, et mental, autant que des personnes souffrant de dépendances. Le directeur de cette institution m'a indiqué que plusieurs professionnels des ateliers protégés de celle-ci travaillent afin de favoriser la réintégration professionnelle des usagers, et il m'a proposé trois personnes que je pourrais interviewer.

Suite à cela, j'ai pris contact avec les professionnels sus-mentionnés et expliqué ma démarche. A cette occasion j'ai obtenu une autorisation orale afin de pouvoir enregistrer les différents entretiens. J'ai aussi garanti aux différents professionnels de respecter leur anonymat, ainsi que de leur faire parvenir un exemplaire du travail, une fois celui-ci achevé. Pour finir, mon terrain d'enquête se compose finalement de cinq professionnels, venant de trois institutions différentes. Il est à noter que ce sont surtout des institutions prenant en charge des personnes en situation de handicap psychique qui ont pris part à cette enquête, et donc qu'il sera un peu plus souvent question de ces derniers dans ce travail.

### 6.3 Méthode d'enquête

Tout d'abord j'ai dû choisir un outil de recueil de données. J'ai choisi d'utiliser les entretiens ouverts. En effet, mon objectif étant de déterminer ainsi que d'analyser l'action des professionnels afin de favoriser l'intégration professionnelle de leurs usagers, l'entretien me semblait un outil adapté. De plus, comme déjà dit précédemment, par ce travail de recherche, je me lançais dans un terrain qui m'était totalement inconnu, puisque au départ je ne savais même pas quels professionnels je serais amené à interviewer. Un des avantages de l'entretien ouvert est de laisser une certaine liberté au professionnel. Or mon but était de libérer la parole du professionnel afin de pouvoir y découvrir des éléments auxquels je n'étais pas forcément conscient au début de l'étude, ce qui m'a conforté dans le choix de l'entretien ouvert. D'un autre côté l'entretien me permettait néanmoins d'orienter la discussion afin d'aborder les thématiques choisies au préalable. Dans un deuxième temps, il s'agissait de construire le guide de l'entretien. La structure du travail de recherche m'a bien aidé à construire cet outil. En effet, ma question de départ m'a permis de construire d'une part mon cadre théorique, ainsi que mes hypothèses de recherche. Il est à noter que la construction de mon cadre théorique et mes diverses hypothèses se sont construits dans un va-et-vient continu. Les hypothèses influençant mes recherches concernant mon cadre théorique, et ces recherches entraînant à leur tour une modification de mes hypothèses. Ce processus m'a permis d'aboutir à un cadre théorique, ainsi qu'à des hypothèses claires. Puis dans la perspective de construire mes entretiens, j'ai mis en évidence quelles étaient les différentes thématiques ainsi que les indicateurs qui me permettraient de répondre à mes diverses hypothèses. Finalement j'ai regroupé les différentes thématiques à aborder dans la perspective d'avoir du matériel à analyser afin de répondre à mes hypothèses. Une fois ce travail effectué, j'ai préparé quelques questions, permettant d'orienter la discussion, si jamais je me trouvais déstabilisé au cours de l'entretien. C'est volontairement que je n'ai pas construit une grille d'entretien, dans laquelle les questions étaient déjà écrites, se faisant je voulais à tout pris éviter que l'entretien ressemble à un interrogatoire, où les questions sont fixées au préalable, ce qui à mon avis risque de donner l'impression au professionnel qu'il doit répondre à cette question, et ainsi trop influencer l'entretien. Je me suis donc contenté de noter quelles étaient les thématiques à aborder durant l'entretien, afin que je puisse diriger celui-ci pour qu'il permette un recueil de données susceptibles de mener à une analyse qui permette de répondre à mes diverses hypothèses.

### 6.4 Choix des différentes thématiques devant être abordées dans les entretiens

Ainsi, la première hypothèse concernait les mesures mises en place par les ateliers protégés afin de favoriser l'accès de leurs bénéficiaires au premier marché de l'emploi. Par rapport

à cette question, les thèmes qui me semblaient important d'aborder étaient les suivants :

- Temps à disposition des professionnels pour accomplir des tâches visant la réinsertion de leurs clients. (Pourcentage : fixe ou bien variable, selon les besoins ou les décisions des professionnels...)
- Comment cette partie de leur action est-elle financée. (Mandat, bases légales utilisées permettant un financement, financement explicite ou package...)
- Questionner les objectifs des différents ateliers par rapport à cette question.
- Que dit le cahier des charges des professionnels par rapport à la réinsertion professionnelle.

La deuxième hypothèse concerne les outils ainsi que les mesures à disposition des professionnels afin de favoriser cette réinsertion. Ainsi, il me semblait intéressant d'aborder les thèmes suivants :

Quels sont les outils concrets utilisés par les professionnels. ( Outils d'évaluation, bilans de compétences, outils visant à favoriser la motivation, stages d'observations, etc...)

- Quelle collaboration avec d'autres professionnels, extérieurs à l'atelier protégé. (Question du travail en réseau...)
- Questionner l'utilisation des diverses mesures, prévues par la législation, visant à favoriser l'intégration professionnelle. (Comparer avec les éléments mis en évidence dans le chapitre 4.4)

La troisième hypothèse vise quand à elle à analyser l'action concrète entreprise par les divers professionnels. Les thèmes qui me semblaient intéressant d'aborder étaient alors :

- Quels sont les obstacles à l'emploi des personnes en situation de handicap relevés par les professionnels, et comment agissent-ils afin de permettre tout de même à leurs clients d'accéder à l'emploi. (Obstacles de type individuel, environnemental, dus aux relations humaines...) Comparer avec les éléments relevés dans le chapitre 4.3 et dans le point 4.2.3 pour ce qui concerne la stigmatisation.
- Essayer de déterminer si l'action des professionnels se base plus sur un concept individuel ou au contraire sur un concept social du handicap.

Dans la quatrième hypothèse je cherche à déterminer le modèle utilisé afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi, ainsi que d'analyser les conséquences de celui-ci sur la pratique des professionnels. Pour ce faire je dois être attentif au points suivants :

- Intervention des professionnels centrés sur la personne ou sur l'environnement. (Comparer avec les réflexions menées au chapitre 4.1)
- Questionner le statut de la personne en situation de handicap dans les interventions professionnelles. (Comparer avec les réflexions développées par rapport à la notion de stigmatisation aux points 4.2.3, 4.2.4 et 4.2.5)
- Questionner les limites de l'action des professionnels. (Comparer avec les limites du modèle intégratif développé au point 4.2.4)

Avant de passer à l'analyse des données récoltées au travers des différents entretiens, je tiens à préciser que mener un entretien est sûrement une des parties les plus complexes que j'ai dû effectuer dans la réalisation de ce travail, mais je reviendrai sur ce point lorsque j'aborderai le chapitre concernant les limites de cette recherche.



## 7 Organisation et analyse des données

Avant de présenter la partie analytique de ce travail, il est important de préciser que celle-ci sera basée sur l'analyse de cinq entretiens que j'ai pu effectuer auprès de professionnels d'institutions spécialisées, professionnels qui avaient comme mission d'accompagner certains de leurs clients dans une démarche visant à (re)trouver un travail dans le premier marché de l'emploi. Ces cinq entretiens se sont déroulés dans trois institutions valaisannes différentes prenant en charge des personnes en situation de handicap. La répartition des professionnels selon les institutions est la suivante : Une institution  $A$  avec un professionnel  $A$ , une institution  $B$  avec un professionnel  $B$ , et une institution  $C$  avec trois professionnels  $C_1$ ,  $C_2$  et  $C_3$ . En ce qui concerne l'analyse des données, j'ai choisi, afin d'en simplifier la lecture, d'analyser les données recueillies par hypothèses, c'est-à-dire que mon analyse de données sera découpée en chapitres correspondant aux hypothèses que je me suis fixé.

De plus les chapitres concernant les trois premières hypothèse seront subdivisés par institution. J'ai tenu à faire ces subdivisions, afin de pouvoir mettre en évidence l'influence du contexte institutionnel sur l'action de chaque professionnel. En ce qui concerne la quatrième hypothèse, j'ai décidé de ne pas effectuer cette subdivision, celle-ci ne se justifiant pas, celle-ci ayant comme objectif d'étudier les influences de certaines caractéristiques sociales sur l'action des professionnels. Or les trois institutions s'inscrivant dans l'environnement social suisse, plus précisément valaisan, une telle subdivision ne me semble pas susceptible d'amener des observations pertinentes.

Puis à la fin de l'analyse de données découlant des entretiens des différentes institutions, je présenterai les conclusions globales que je peux tirer de l'analyse de données des différents entretiens. Pour finir, je tiens à préciser qu'il est important de ne pas lire l'analyse des différentes hypothèses de manière isolée. En effet les hypothèses sont décomposées selon différents thèmes interagissant les uns avec les autres. Il est donc important de faire les liens entre les différentes parties de l'analyse. Afin d'explicitier ces différentes interactions, je reprendrai à la fin de cette partie analytique, les différents résultats obtenus et les mettrai en perspective les uns avec les autres.

Avant de débiter mon analyse, je tiens à préciser que je ne mentionnerai pas explicitement l'entretien duquel une citation est extraite, lorsque cette origine est évidente. Par exemple, dans une analyse concernant l'entretien du professionnel  $A$ , tous les extraits appartiennent à l'entretien  $A$ . Lorsque cette origine n'est pas claire, alors je mentionnerai de quel entretien est extrait la citation en question.

### 7.1 Analyse de données concernant la première hypothèse.

Hypothèse 1 : *Les ateliers protégés mettent en place divers programmes qui visent la réintégration professionnelle de leurs bénéficiaires. De plus ils sont financés pour fournir cette prestation.*

En effet, définir qui sont ces professionnels, se révèle être très important pour une meilleure compréhension de ma question de départ : *Que font les professionnels d'une institution spécialisée pour des personnes en situation de handicap, afin de favoriser le passage de celles-ci vers le premier marché de l'emploi.*

En sachant qui sont ces professionnels, on pourra aussi déterminer si l'intégration des personnes en situation de handicap fait partie de leur cahier des charges, s'ils ont du

temps à disposition à consacrer spécifiquement pour cette tâche ou encore comment ils sont rémunérés pour cette partie de leur travail.

### 7.1.1 Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution A

Dans l'institution A, c'est le responsable des ateliers de jours, ayant une formation de base d'éducateur, qui est responsable d'accompagner les personnes en situation de handicap en ce qui concerne l'intégration dans le premier marché de l'emploi. Cela fait partie de son cahier des charges, par contre il n'a pas un pourcentage de son temps de travail qui est défini pour cette prise en charge. Comme il le dit : « ça fait partie de mon cahier des charges. Alors peut-être six mois j'utilise pas. Puis après pendant deux mois bah on a plus de démarches à faire et puis euh... ça prendra un peu plus de temps. » Ceci peut s'expliquer par le fait qu'entre les « septante personnes qui fréquentent [...] [les] ateliers, donc les résidents et les externes, il y a trois ou quatre actuellement pour qui on peut envisager une réintégration professionnelle. » En effet, le professionnel estime que dans son institution il n'y a pas plus de personnes ayant les compétences ainsi que l'autonomie nécessaire à une réintégration professionnelle.

De plus il est important de noter que parmi les cinq professionnels interrogés, c'est le seul dont l'institution ne fait pas appel à un financement particulier, autre que le financement usuel de l'institution. C'est-à-dire que son travail qui consiste à accompagner les usagers vers une intégration professionnelle n'est pas pris en charge ni par des mesures de l'AI, ni par des mesures de type atelier éclaté. (Cf Points 4.4.3 et 4.4.4)

Dans son rôle de responsable des ateliers de jour, sa préoccupation principale n'est pas la réintégration mais la réhabilitation psychosociale. Ainsi, à la suite d'une question concernant l'intégration professionnelle, il répondra : « Oui, c'est du rêve quand on arrive à faire ça, c'est... on est super content, c'est pas... notre objectif, c'est vraiment la réhabilitation, et puis, si en plus on arrive... ça c'est la cerise sur le gâteau, donc les moyens qu'on a maintenant c'est suffisant. »

Pour décrire ce que c'est la réhabilitation psychosociale, il prendra un exemple d'un résident, qui

« est là tous les jours à l'heure, [qui] a du soucis pour le MSP, [qui] a du soucis pour que le travail soit fait [...] Donc il est bien dans sa peau. Il a des amis, il a des contacts avec sa famille... On a des gens qui retournent dans leur village pour faire partie de la chorale.. Donc ça c'est de la réhabilitation. Par contre lui il sera jamais comme on dit vraiment réintégré, il aura jamais un boulot ordinaire comme on dit... de premier.... »

On voit bien ici, que cette notion de réhabilitation est totalement dissociée de la notion de réintégration dans le premier marché de l'emploi. Il dira notamment en parlant des ateliers d'intégration professionnelle de l'institution, que « le nom est un petit peu usurpé », les objectifs de ceux-ci étant plus la réhabilitation que l'intégration.

Nous voyons donc que la réintégration professionnelle n'est pas l'objectif principal de la prise en charge proposée par cette institution, mais elle y a néanmoins sa place. Dans la suite de ce travail, je mettrai en évidence quelles en peuvent être les causes, notamment lorsque j'aborderai plus précisément la question des difficultés et des limites du modèle intégratif. En effet dans ce travail j'essaierai de montrer que les institutions ne font pas des choix par hasard, mais que ceux-ci découlent d'une interaction de plusieurs facteurs, tels que entre autres, le système législatif, les modèles de penser le handicap, les moyens

d'action des institutions sociales, et les caractéristiques de la société dans laquelle ces institutions sont présentes.

Le professionnel nous expliquera par la suite, qu'il y a des personnes au sein de l'institution, « qui ont le projet de suivre des formations de [...] [réadaptation professionnelle] dans le cadre de l'AI et la première exigence de l'AI c'est qu'il y a une régularité de plusieurs mois et qu'on puisse faire un rapport positif en disant, oui, cette personne est motivée. Elle est tous les jours au travail, elle a l'envie, elle a un projet, ça c'est important. Il y a des gens qui visent ça aussi. » Ceci m'oblige à élargir un peu le cadre de l'objectif que je m'étais posé au départ. En effet, l'accompagnement des personnes en situation de handicap vers le premier marché de l'emploi, ne se fait pas seulement à travers les professionnels de l'institution, mais aussi à travers de professionnels extérieurs à l'institution, tel que les répondants de l'AI. Ainsi, dans le processus d'accompagnement de la personne, le travail en réseau joue un rôle déterminant, puisque les décisions de lancer la personne dans une mesure de type AI visant le premier marché de l'emploi dépendent de l'AI.

C'est pour cela que dans la suite de ce travail, je serai aussi attentif aux questions concernant l'existence et la collaboration au sein de ce réseau, afin de pouvoir répondre au mieux à ma question de départ. Cette question sera notamment abordée au travers de ma deuxième hypothèse, lorsque je m'interrogerai sur les instruments que les professionnels des dites institutions ont à disposition pour accompagner leurs usagers dans leurs démarches.

### 7.1.2 Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution B

Dans cette institution, c'est un maître socio-professionnel qu'est chargée d'accompagner les usagers visant une intégration dans le premier marché de l'emploi. Pour ce faire, ce professionnel a officiellement deux fonctions. D'une part, il est responsable d'un atelier d'activités non productives, c'est-à-dire d'un atelier où il « va plutôt travailler au développement des compétences [de la personne], sur les liens sociaux, avant d'aller vers la production. » et d'autre part il a une fonction concernant le soutien à l'emploi.

En clair, lorsqu'une demande de la part d'un usager concernant une intégration dans le premier marché de l'emploi émerge auprès de l'un des MSP de l'institution, alors celui-ci relaye l'information au professionnel B, et c'est alors celui-ci qui accompagne la personnes dans les différentes démarches. Un premier point intéressant à observer étant que dans ce cas-ci, c'est à l'usager de faire le premier pas et de montrer sa volonté d'intégrer le premier marché de l'emploi. Il me semble important ici, de se poser la question si les personnes en situation de handicap sont toujours capables de réaliser seules ce premier pas. En effet, comme mis en évidence dans le chapitre 4.3.2, des obstacles importants à l'emploi des personnes en situation de handicap sont un sentiment d'efficacité personnelle faible, une faible estime de soi ou encore un manque de motivation. Dans ces conditions, il est alors sûrement optimiste de penser que toutes les personnes en situation de handicap soient capables d'exprimer leur volonté d'intégrer le premier marché de l'emploi. Pour que les personnes soient capables de d'effectuer ce premier pas, il serait intéressant de travailler au préalable avec elles dans une perspective d'empowerment. L'empowerment est une approche « qui vise à permettre aux individus [...] d'avoir plus de pouvoir d'action et de décision, plus d'influence sur leur environnement et leur vie. » (Cultures & Santé éducation Permanente, 2010, p.3<sup>31</sup>) Cette approche comporte quatre composantes essentielles que

---

31. <http://upload.sitesystem.ch/B2DBB48B7E/5B4613A676/E177A053D6.pdf>

sont « la participation, la compétence, l'estime de soi et la conscience critique », le but étant de permettre à la personne de se développer dans ce quatre composantes, afin de permettre le passage à la personne, « d'un état sans pouvoir d'agir à un autre où l'individu est capable d'agir en fonction de ses propres choix. » (Cultures & Santé éducation Permanente, 2010, p. 4<sup>32</sup>)

Le fait que dans cette institution c'est aux usagers de faire le premier pas et de montrer leur volonté d'intégrer s'explique en partie par le fait que la mission du service socio-professionnel de cette institution est de « de favoriser l'exercice des rôles sociaux et l'intégration au sein de la société. » Cette notion de rôle sociaux renvoie à la théorie de la Valorisation des Rôles sociaux de Wolfensberger qui soutient « qu'une personne jouant des rôles reconnus et valorisés au sein de la société aura une image positive au sein de celle-ci. » (Fovham, 2014<sup>33</sup>) Ainsi, selon Wolfensberger, un accompagnement basé sur la V.R.S. nécessite « dans la mesure du possible, l'utilisation de moyens culturellement valorisés afin de permettre, d'établir et/ou de maintenir des rôles sociaux valorisés pour les personnes et de vivre des vies culturellement valorisées. » (W. Wolfensberger, 1991, p. 53)

Le professionnel précisera que lorsqu'il

« parle d'intégration au niveau du service socio-professionnel, [...] [il] parle d'intégration au sens large. Ça peut être une intégration dans le tissu social, par des relations, des activités de bénévolat, ou ça peut-être une intégration par le monde du travail. Donc vraiment au niveau du service, au niveau de l'ensemble du service, l'intégration est utilisée dans le sens large. Maintenant l'intégration professionnelle, euh... si c'est possible, et si c'est souhaité par la personne, on va essayer d'accompagner cette intégration professionnelle. »

À travers cet extrait de l'entretien, il apparaît que comme dans l'institution A, la mission du service socio-professionnel de l'institution B, n'est pas forcément d'accompagner la personne vers une intégration professionnelle, ce qui est très bien exprimé dans cet extrait, par le « euh... si c'est possible, et si c'est souhaité par la personne ». On rentre dans une démarche d'accompagnement si cela est souhaité par la personne, mais ce n'est pas forcément l'objectif du service socio-professionnel. Néanmoins un accompagnement est possible au sein de l'institution. D'ailleurs le professionnel dira avoir un dix pour-cent de son temps de travail à consacrer pour certaines tâches, dont le soutien à l'emploi. Pour la suite de ce travail il sera intéressant de se rappeler que le professionnel B, contrairement au professionnel A, a un taux de travail défini, qu'il doit consacrer au soutien à l'emploi. Par contre il ne s'agit pas forcément d'un temps de travail qui est bloqué hebdomadairement, par exemple 4 heures par semaines tous les jeudis matin... En effet, il arrive qu'il y a une semaine où il a « besoin d'un peu plus qu'un dix pour-cent et puis une semaine [...] [où il ne va] pas utiliser ce dix pour-cent parce qu'il y a d'autres tâches qui sont prioritaires. C'est toujours une organisation avec [...] [ses] collègues de travail. »

En ce qui concerne le financement de son travail concernant le soutien à l'emploi, celui-ci est mixte. En effet, tant qu'il accompagne une personne qui est en stage<sup>34</sup> dans une entreprise, là, il n'y a pas de financement autre que « le financement usuel de la prise en charge dans l'atelier ». Par contre, si une personne est engagée avec un contrat de

---

32. <http://upload.sitesystem.ch/B2DBB48B7E/5B4613A676/E177A053D6.pdf>

33. <http://www.fovahm.ch/presentation/concept-insitutionnel,76,pa.html>

34. Pour une meilleure compréhension de ce travail, je nommerai par la suite simplement stage, tous les stages ne s'inscrivant pas dans une mesure de l'AI et préciserai stage AI pour les stages prenant place dans une mesure de l'AI, lorsque cette précision est relevante

type atelier éclaté, (Cf Points 4.4.4, 4.5 et 7.2.2) alors la prestation de suivi, peut trouver un financement au travers du financement de l'état du Valais qui précise dans une de ces directives que les frais d'encadrement [des personnes en situation de handicap] sont couverts par des forfaits mensuels versés par le service de l'action sociale. (Cf Point 4.4.4)

En résumé, pendant la période de stage, c'est l'institution qui paie la prestation permettant au professionnel d'accompagner les usagers dans leurs démarches, mais dès que celle-ci est engagé avec un contrat de type atelier éclaté, alors l'état, au travers de la mesure concernant le financement des places en atelier éclaté, finance l'institution sociale pour la prise en charge de l'accompagnement de la personne par une mesure de type job coaching.

Il est important de clarifier cet aspect concernant le salaire du professionnel. Comprendre comment le travail du professionnel est financé, nous permet aussi de comprendre sa manière de travailler, pourquoi il accorde plus de temps à certaines tâches que d'autres, etc. Ainsi, au fil de l'entretien avec le professionnel B j'ai été surpris de remarquer comment il pouvait fournir un accompagnement très suivi tout au long du processus d'intégration de la personne dans sa nouvelle place de travail, et comment simultanément tous les aspects concernant les recherches de place de stages ou de travail étaient peu abordées, ceux-ci étant principalement laissés à la charge des usagers. Il dira au sujet de ceux-ci : « Alors je peux essayer de faire des recherches avec [...] [la personne], c'est-à-dire, que je n'ai pas du tout l'interdiction de le faire. Maintenant, le temps que j'ai à disposition est très limité, donc c'est pas évident de le faire. » A mon avis, il est intéressant de mettre ceci en lien avec le mode de financement de la prise en charge du suivi des usagers. En effet, l'institution recevant un financement particulier pour le suivi des usagers qui bénéficient d'un contrat de type éclaté au sein d'une entreprise, il est compréhensible que la prestation fournie par l'institution concerne principalement ce suivi. L'institution doit bien financer ce dix pour-cent de poste de travail concernant le soutien à l'emploi.

Ce développement illustre parfaitement comment la législation, ici les orientations de l'état du Valais concernant les emplois en atelier éclaté, influencent le mode de financement d'une institution sociale, ce qui influence les prestations concrètes offertes aux usagers de l'institution sociale et le travail des professionnels de celle-ci. Ainsi au travers de ce travail, je m'efforcerai de comprendre ce que font les professionnels des institutions afin de favoriser l'accès aux personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi, mais aussi de comprendre pourquoi ils le font, et ce qui influence leur manière d'agir.

Avant de passer à l'analyse des entretiens des professionnels de l'institution C, il me semble important d'apporter quelques précisions. Ainsi durant ce chapitre, j'ai souvent utilisés les notions de soutien à l'emploi et de job coaching, et il me semble important d'explicitier un tant soit peu ces notions. Ces deux notions ont été développées dans le cadre de l'approche de l'emploi soutenu (supported employment).

## L'emploi soutenu

Cette approche a été définie par the European Union of Supported Employment, comme une approche consistant à « apporter un soutien aux personnes handicapées et à d'autres groupes défavorisés pour les aider à obtenir et à conserver un emploi rémunéré sur le marché libre du travail » (EUSE Information Guide and Quality Standards, p. 13<sup>35</sup>). L'originalité de cette méthode est qu'elle vise à « intégrer les personnes en situation de handicap

---

35. [www.euse.org/resources/publications/EUSE%20Information%20Brochure%20-%20French.pdf/view](http://www.euse.org/resources/publications/EUSE%20Information%20Brochure%20-%20French.pdf/view)

dans le marché du travail ordinaire sans qu'on les prépare auparavant dans un cadre protégé. » (V. Antonin-Tattini, 2013, p. 27) Il s'agit donc de d'abord placer, puis de former, ce directement sur la place de travail.

Cette méthode constitue donc « un éloignement du modèle traditionnel de réhabilitation professionnelle “former puis placer” (modèle selon lequel l'individu était formé à “se préparer” à l'emploi concurrentiel dans des centres d'accueil et des ateliers protégés) en faveur du modèle de l'emploi assisté qui peut être défini comme “placer → former” » (EUSE Information Guide and Quality Standards, p. 13<sup>36</sup>)

L'approche de l'emploi soutenu présuppose la mise en place de l'ensemble des services suivants :

- « - Engagement : marketing initial de l'agence à l'individu pour obtenir son accord
- Etablissement d'un profil professionnel : aider les individus à identifier leurs compétences et leurs préférences professionnelles
- Développement de l'emploi : identifier l'emploi préféré de la personne en démarchant les employeurs
- Analyse de l'emploi : essayer d'en savoir plus à propos du lieu de travail, des collègues et du soutien dont la personne pourrait avoir besoin dans cet environnement professionnel
- Soutien professionnel : identifier et implémenter “juste assez” d'aide créative, d'information et de soutien nécessaires à la fois à l'employeur et à l'employé pour assurer la réussite dans le travail et le développement de l'autonomie [du bénéficiaire].
- Orientation professionnelle : aider l'employé et l'employeur à déterminer une évolution professionnelle à long terme à travers des projets structurés d'évaluation et de développement » (EUSE Information Guide and Quality Standards, p. 13<sup>37</sup>)

La notion de job coaching se rapporte quand à elle à l'accompagnement fourni au bénéficiaire lors de la quatrième et la cinquième phase décrite par the European Union of Supported Employment, c'est à dire lorsque le bénéficiaire est déjà employé. Cet accompagnement peut se faire sur la place de travail ou pas, auprès du bénéficiaire, ou de l'employeur, ou encore des collègues. Dans ce travail, nous ne pouvons pas vraiment parler d'emploi soutenu dans le sens strict du terme, dans le sens qu'aucune des institutions étudiées n'ont mis en place un suivi se basant totalement sur ce principe. En effet, pas toutes les phases décrites par the European Union of Supported Employment ne sont respectées dans les accompagnements mis en place par les diverses institutions, néanmoins, par moments, l'accompagnement mis en place par celles-ci reprennent quelques aspects de l'emploi soutenu. Par exemple, le fait de continuer d'accompagner le client une fois celui-ci intégré dans le marché de l'emploi, correspond à une pratique d'emploi soutenu. Dans le cadre de ce travail, je nomme donc cet accompagnement par le terme de job coaching, même s'il ne prend pas place dans un accompagnement de type emploi soutenu pur et dur.

De plus, comme le dit Mme Antonin-Tattini, il y a principalement deux modèles qui entrent dans ce concept d'emploi soutenu : (V. Antonin-Tattini, 2013, p. 29)

---

36. [www.euse.org/resources/publications/EUSE%20Information%20Brochure%20-%20French.pdf/view](http://www.euse.org/resources/publications/EUSE%20Information%20Brochure%20-%20French.pdf/view)

37. [www.euse.org/resources/publications/EUSE%20Information%20Brochure%20-%20French.pdf/view](http://www.euse.org/resources/publications/EUSE%20Information%20Brochure%20-%20French.pdf/view)

- La méthode IPS, dont les initiales signifient : Système de placement et de soutien individuel. Dans cette méthode, l'attention est surtout portée sur « le demandeur d'emploi, son traitement psychiatrique, ses caractéristiques (notamment ses motivations et intérêt) et son ajustement par rapport aux employeurs. »(V. Antonin-Tattini, 2013, p. 29)

- La méthode IOD, dont les initiales signifient : Intervention sur l'offre et la demande. Cette méthode quand à elle « à ne pas limiter l'intervention au seul demandeur d'emploi [...] [mais d'] agir simultanément sur les deux acteurs principaux concernés, demandeurs d'emploi et employeur et ceci, à toutes les étapes du processus d'insertion. »(V. Antonin-Tattini, 2013, p. 29) Le but étant d'éviter « l'individuation de plus en plus poussée des dispositifs d'insertion, de formation et de traitement du chômage. »(D. Castra & F. Valls, 1997, p. 99 )

Un exemple de projet qui pourrait se rapprocher de ce qui est proposé par la méthode IOD en Suisse, serait le projet InsertH présenté au point 4.4.2, dans lequel les professionnels cherchent à développer des emplois niches pour les personnes en situation de handicap, en négociant avec l'employeur des aménagements dans l'organisation du travail au sein de l'entreprise afin de pouvoir créer un poste de travail adapté aux compétences des bénéficiaires.

### 7.1.3 Analyse de l'entretien des professionnel de l'institution C

Les professionnels de cette institution chargés d'accompagner les usagers avec comme objectif une intégration dans le premier marché de l'emploi sont tous des maîtres socio-professionnels. Contrairement aux autres institutions, leur taux de travail consacré à des activités visant cet objectif est très élevé, entre 80 et 100% de leur taux de travail. Cela est dû au fait qu'ils sont mandatés directement par l'AI pour effectuer des mesures de réinsertion AI (CF Point 4.4.3). Comme l'explique un des professionnels : « C'est l'AI qui nous mandate, pour faire des réinsertions, des observations ou des orientations. Souvent c'est des nouvelles mesures de réinsertions, c'est-à-dire que les gens commencent à un faible pourcentage de temps de travail, puis on augmente gentiment, pour pouvoir envisager les stages AI en entreprise. Et on fait aussi du suivi en entreprise, et du job coaching. »(Entretien C<sub>2</sub>)

Par rapport à la discussion concernant l'importance de la provenance du financement des postes de travail, il est intéressant de prendre en compte que dans le cas présent l'existence de ces différentes mesures de réinsertion de l'AI permet un financement des différents postes de travail des professionnels travaillant pour ces mesures de réinsertion par l'AI. Ainsi un professionnel nous expliquera : « Bah moi je suis salarié [...] [de l'institution], donc je touche un salaire [...] [de l'institution]. Après, ma prestation, elle est facturée à l'office AI au travers de... bah, une journée de placement, cela coûte tant. Il y a un forfait par journée. »(Entretien C<sub>1</sub>)

Un point intéressant à soulever par rapport à cette institution, est que deux des trois maîtres socio-professionnels interrogés ont aussi la référence de quelques usagers touchant une rente AI, et travaillant dans les ateliers protégés de l'institution, c'est-à-dire qui ne sont pas envoyés par l'AI en perspective d'une mesure de réinsertion. En effet, l'institution ne prend pas en charge que des clients pour lesquels elle est mandatée par l'AI dans la perspective d'effectuer des mesures de réinsertion. Ainsi, la réinsertion dans le premier marché de l'emploi,

« c'est pas l'objectif premier de l'institution, l'objectif premier de l'institution, c'est d'offrir une activité adaptée à des personnes en difficulté, des personnes qui ont un handicap physique, psychique, qui ont des problèmes de toxicomanie, dépendance à l'alcool, mais qui sont stables. L'objectif, c'est comme je dis, d'offrir une activité qui correspond aux limitations de la personne... et pour leur permettre de vivre avec un revenu, associé à la rente, et à d'autres prestations d'assurance, c'est ça le but premier, c'est une activité. » (Entretien C<sub>1</sub>)

À travers cette citation il nous apparaît clairement que la mission de l'institution est dans ce cas-ci, c'est-à-dire en ce qui concerne les bénéficiaires de ses ateliers protégés, très différente de la mission concernant les personnes envoyées par l'AI, où « c'est l'AI qui va dire, bah du moment qu'on met en place une mesure de réinsertion, le but, c'est de partir dans le premier marché de l'emploi ». (Entretien C<sub>3</sub>)

En analysant les entretiens des deux professionnels accompagnant simultanément des personnes placées par l'AI dans le cadre d'une mesure de réinsertion et des salariés de l'institution, il en ressortira que l'accompagnement fourni en ce qui concerne une réinsertion dans le premier marché de l'emploi est radicalement différent.

Ainsi un des professionnels nous expliquera qu'en ce qui concerne l'intégration des salariés de l'institution, il n'a « pas un temps à disposition pour faire ce travail [de réintégration]. C'est avec les demandes de la personne, ici [...], si on fait de la réintégration. Alors à ce moment-là, on met en place tout ce qui doit être mis en place. » (Entretien C<sub>2</sub>) La première chose à relever, c'est que pour qu'un salarié de l'institution se lance dans une démarche de réintégration, il faut que la démarche parte de lui, c'est lui qui doit se lancer dans cette voie. Ceci apparaîtra encore plus clairement plus loin dans l'entretien :

« Alors [...], en général si c'est des employés [...] [de l'institution], eux, ils vont par eux-même essayer de rechercher un stage, s'ils ont envie de sortir, ils doivent aussi montrer qu'ils ont l'envie et puis qu'ils ont la capacité aussi de se chercher un stage, [...] alors on va pas... on va leur permettre de le faire, mais c'est eux-même qui vont s'engager à chercher un stage, ou avec l'aide de leur coordinateur emploi de l'AI aussi. Et puis si c'est pour [des personnes envoyées au travers d'une mesure de] l'AI, alors c'est moi qui suis mandatée, c'est moi qui doit chercher un premier lieu de stage AI. » (Entretien C<sub>2</sub>)

Il est intéressant de remarquer comment l'action du même professionnel est différente selon qu'il s'agit de l'un ou de l'autre type d'utilisateur. Alors que l'on pourrait penser que les bénéficiaires d'une rente et travaillant dans le cadre des ateliers protégés de l'institution sont ceux qui auraient le plus besoin de soutien afin de réintégrer le premier marché de l'emploi, ce sont ceux qui en reçoivent le moins finalement, le soutien leur étant offert se limitant à leur laisser l'opportunité de chercher un stage, (Cf Discussion sur la notion d'empowerment Point 7.1.2) en clair : « ça veut dire que si un jour ils doivent aller visiter quelque chose, bah voilà, on va pas bloquer tout ça » (Entretien C<sub>2</sub>) et encore que « si les personnes se sont engagées par exemple avec l'AI pour faire un stage AI, ici, on garde la place de travail. Voilà, on permet de faire ce stage, de voir s'ils peuvent aller plus loin, avant qu'ils s'en aillent. » (Entretien C<sub>2</sub>) L'accompagnement consiste à ne pas bloquer les désirs de l'utilisateur et à garder une place à l'atelier pour l'utilisateur, si jamais la tentative de réinsertion ne se passait pas comme prévue.

Quant au deuxième professionnel il dira en parlant des personnes fréquentant les ateliers protégés de l'institution que « c'est des personnes qui ont essayé de travailler sur le premier



marché de l'emploi, ça a pas fonctionné, et qui étaient... et puis qui ont conclu finalement qu'un atelier protégé, c'était le meilleur environnement possible pour ces personnes, donc c'est vraiment un accompagnement, pour que tout se passe au mieux, pour que la personne se sente confortable et puis qu'elle aime venir au travail. »(Entretien C<sub>3</sub>)

Il est particulièrement intéressant de remarquer que ces deux professionnels qui travaillent simultanément avec les deux types de clientèles présentes dans l'institution, travaillent différemment avec celles-ci. Cela s'explique par le fait que la mission de l'AI est différente de celle de l'institution. Une fois s'agissant de la réintégration dans le premier marché de l'emploi et l'autre fois s'agissant de la réintégration sociale. Ainsi les professionnels de l'institution n'ont pas « de pourcentage spécifié pour [...] [l'accompagnement des personnes travaillant dans le cadre des ateliers protégés de l'institution] en vue d'une intégration dans le premier marché de l'emploi. »(Entretien C<sub>2</sub>)

De part cet exemple, on peut voir très concrètement comment des aspects tels que la législation (personne placée par une mesure AI ou pas), la mission de l'institution (mission donnée par le cadre de l'AI ou mission de l'institution), le financement (existence d'un pourcentage de taux de travail à consacrer à l'insertion professionnelle dans le premier marché de l'emploi ou pas) influencent directement comment les professionnels des diverses institutions agissent concrètement afin de favoriser le passage des usagers qu'ils accompagnent, dans le premier marché de l'emploi.

#### 7.1.4 Conclusions concernant la première hypothèse.

A travers cette première hypothèse, il a été montré que les prestations fournies par les diverses institutions en ce qui concerne l'accompagnement des usagers vers le premier marché de l'emploi sont très différentes. Cela étant particulièrement clair en ce qui concerne les différents taux de temps de travail que les professionnels de ces institutions ont à disposition pour accomplir des tâches concernant une réintégration dans le premier marché de l'emploi des usagers. Cela allant de 100% du temps de travail d'un professionnel, à un taux de travail non défini pour ce genre d'accompagnement.

Il est aussi clairement apparu, que le temps de travail, des divers professionnels, concernant cette thématique, était corrélé aux moyens de financement dont les différentes institutions bénéficient pour ce genre de tâche. Ainsi, l'institution recevant des mandats de l'AI en vue d'effectuer des mesures de réinsertion, et donc financée par celle-ci, avait des professionnels dont le taux de travail concernant l'intégration atteignait les 100%. Alors que, l'institution n'ayant de financement supplémentaire que lorsqu'un de ses usagers est employé par une entreprise sous la forme d'un emploi en atelier éclaté, a un poste équivalent à dix pour-cent pour le soutien à l'emploi. De plus, la prestation fournie par l'institution dans le cadre du soutien à l'emploi concerne principalement le suivi des usagers concernés par cette mesure d'emploi en atelier éclaté. Pour finir, la seule institution ne bénéficiant d'aucun financement particulier pour effectuer ce genre de tâche, se trouve n'avoir aucun pourcentage de travail défini pour ce genre d'accompagnement.

Ainsi, à travers cette hypothèse, il nous a déjà été possible d'observer comment les différents systèmes concernant un problème social interagissent les uns avec les autres et s'influencent mutuellement. Comment par exemple la législation concernant l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap influence le financement des différents postes de travail d'une institutions sociale (que ce soit l'AI ou les directives cantonales concernant les emplois en atelier éclaté) ce qui influence à son tour le travail fourni

par le professionnel. (Ceci étant particulièrement clair dans le cas de la troisième institution où les mêmes professionnels accompagnent très différemment l'usager, s'il s'agit d'un employé de l'institution ou d'un usager envoyé dans le cadre d'une mesure AI.)

Un deuxième aspect ressortant de l'analyse de cette première hypothèse étant que sauf lorsque les institutions sont spécifiquement mandatées par l'AI afin de réaliser un travail de réintégration, celui-ci est quand même assez marginal dans la prise en charge proposée par l'institution. Ainsi, ces trois institutions ont comme mission une réintégration sociale des personnes en situation de handicap, mais aucune d'entre elles n'a comme mission explicite la (ré)intégration dans le premier marché de l'emploi des personnes en situation de handicap. Tout au long de ce travail, et plus particulièrement dans la partie concernant la quatrième hypothèse, une réflexion, permettant de comprendre la difficulté pour les institutions spécialisées à se fixer comme mission une réintégration professionnelle des personnes en situation de handicap, alors même que celle-ci est encouragée par certains articles législatifs, sera présentée. (Cf Point 7.4)

Avant de conclure cette partie consacrée à cette première hypothèse, j'aimerais mettre en évidence que malgré le fait qu'aucune de ces institutions n'a comme mission explicite la réintégration dans le premier marché de l'emploi, toutes fournissent, chacune à leur façon, un accompagnement à leurs usagers, afin de permettre à ceux-ci d'aller dans cette direction. A mon avis, cela met en évidence le besoin des usagers des différentes institutions par rapport à un accompagnement allant dans ce sens. Ce besoin de la part des usagers est notamment clairement exprimé par le fait que tous les entretiens comportent des passages où les professionnels relèvent les démarches individuelles entreprises par les usagers, afin d'essayer une réintégration dans le premier marché de l'emploi. Comme par exemple dans les citations suivantes : (Citations non exhaustives)

« Il y a des personnes qui viennent, qui viennent en disant à leur maître d'atelier ou à leur référent, ah bah moi j'ai, j'aurai une opportunité parce que j'ai discuté avec le garagiste de mon quartier et puis lui il serait d'accord de me prendre en stage, voir comment cela se passe. » (Entretien B)

« C'est souvent la personne qui en fait la demande, et on regarde si c'est adéquat ou pas. C'est souvent une demande de la personne pour aller plus loin, il y a parfois des personnes qui ont refait appel à leur coordinateur AI, pour aussi voir s'ils avaient des possibilités de retour en fait, mais dans l'ensemble, en général, c'est avec les demandes de la personne, ici [...] [dans l'institution], si on fait de la réintégration. » (Entretien C<sub>2</sub>)

« On a une résidente qui récemment a fait faire à son médecin une attestation comme quoi elle est tout à fait capable de travailler... puis le médecin l'a fait, elle a été présenter ça à la répondante AI... elle a de gros ennuis maintenant, parce que c'est pas une décision qui se prend comme ça. » (Entretien A)

Cette dernière citation introduit un questionnement qui sera développé dans les points 7.2.1, 7.2.2 et 7.2.4 et qui concerne la crainte, de la part des bénéficiaires (mais aussi de certains professionnels), de perdre le droit à leur rente, suite à une réévaluation de celle-ci. Ainsi, après avoir déterminé quels étaient les professionnels responsables de ce suivi, l'analyse concernant l'hypothèse suivante, abordera la question des moyens à dispositions des dit professionnels afin d'accompagner leurs usagers dans une telle démarche.

## 7.2 Analyse de données concernant la deuxième hypothèse.

Hypothèse 2 : *Les professionnels des institutions spécialisées ont à disposition plusieurs moyens et outils afin de favoriser l'intégration. Ces outils permettent aux professionnels d'accompagner leurs clients lors des différents points charnières du processus de réintégration professionnelle.*

### 7.2.1 Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution A

Avant de me lancer dans l'analyse des données concernant cette hypothèse, il est important de rappeler que dans ce chapitre, je me contenterai de mettre en évidence quels sont les outils et les mesures à disposition des professionnels dans leur travail consistant à accompagner leurs usagers vers le premier marché de l'emploi. La prochaine hypothèse nous permettra quant à elle de questionner les solutions concrètes entreprises par les professionnels afin d'atteindre cette intégration.

#### L'atelier protégé comme outil d'intégration

Pour commencer, il est intéressant de se questionner sur l'atelier spécialisé comme outil à disposition du professionnel comme soutien dans cette démarche d'intégration. Comme déjà mis en évidence lors du chapitre 7.1.1, les ateliers professionnels de l'institution A ne sont pas vraiment conçus comme des ateliers de réintégration professionnelle à proprement dit, puisqu'ils sont plutôt conçus afin de permettre une réhabilitation psychosociale. Néanmoins ils peuvent aussi être parfois utilisés comme moyen soutenant l'accès au premier marché de l'emploi. Le professionnel citera notamment deux ateliers étant selon lui plus aptes à permettre une réintégration : l'atelier cuisine et l'atelier conciergerie, puisque pour lui se sont les deux ateliers qui permettent d'avoir des exigences proches de celles du premier marché de l'emploi. Pour illustrer ce propos, voici une citation où le professionnel décrit comment l'atelier peut être utilisé dans cette perspective :

« Voilà, on a une personne qui est à la Tzouma actuellement, où on envisage de faire ça, donc [...] [le MSP] il travaille avec lui euh... le geste technique, déjà euh... toujours plus complexe, il a un CFC de cuisinier déjà, donc il doit retrouver ces gestes-là, puis il avance progressivement jusqu'à un moment où on pourra dire ok, on va faire un stage. Il doit s'habituer aussi à avoir le rythme de travail. Parce que c'est pas le même rythme ici en cuisine avec quelques résidents, un MSP, une aide de cuisine euh... le repas il doit être prêt à l'heure ça de toute façon, mais c'est pas le même rythme, il y a pas le coup de feu, les chefs qui gueulent derrière, c'est peut-être un cliché, mais il y a pas cet aspect-là, donc il doit s'habituer progressivement. Puis le jour où le MSP il va me dire, euh, il est prêt maintenant . »

L'atelier permet ainsi de travailler sur trois niveaux avec l'utilisateur : Le savoir (ici au travers de gestes techniques), mais aussi, le rythme, la régularité ainsi que les compétences sociales nécessaires au professionnels.

Par contre contrairement à d'autres institutions que nous allons analyser, l'institution ne dispose d'aucun outil spécifique, lui permettant d'évaluer si l'utilisateur est prêt à faire un stage en entreprise, ceci est du ressort du maître socio-professionnel qui doit se baser sur ses observations en atelier.

## Le stage comme outil d'intégration

Dans la citation précédente la question du stage fait son apparition, celui-ci est, comme nous allons le voir, l'outil de prédilection des professionnels afin de permettre un premier accès au marché de l'emploi à leurs bénéficiaires. En effet le stage présente plusieurs avantages. Les avantages sont les suivants :

Premièrement, le stage offre un avantage financier à l'employeur, comme l'explique le professionnel : « Parce que toutes les personnes qui sont chez nous ont une rente AI, donc le patron qui va les prendre, il va pas le payer, ou peu... en tout cas dans un premier temps... et puis ça peut être un aspect intéressant pour l'employeur aussi hein... ».

Deuxièmement, le stage offre une grande flexibilité à l'employeur, par le fait qu'il peut décider à tout moment de mettre un terme à celui-ci. Cette flexibilité donnée à l'employeur ressort comme un point important à aborder avec l'employeur par le professionnel A, lors des entretiens avec le futur employeur. En effet, le deuxième point abordé par le professionnel lorsqu'il décrit ses entretiens avec le futur employeur, après s'être présenté ainsi que le cadre de son travail, est cette flexibilité laissée à l'employeur. Ainsi, il dira : « J'insiste surtout sur le fait qu'au moindre doute, la moindre question, il faut qu'il nous appelle et puis qu'il s'engage pas pour dix ans, si ça va pas, ça va pas... »

Troisièmement, il permet une mise en contact entre l'employé et l'employeur. Contact qui s'avérerait difficile à établir par les moyens ordinaires (candidature, CV) à cause de l'existence de préjugés (Cf Point 4.3.2) ou encore des CV non conventionnels dû au handicap.

Parallèlement à ces divers avantages proposés à l'employeur par le stage, il ressort de l'entretien que cette solution s'avère être motivante et source d'une certaine fierté pour les usagers. De plus, il est possible pour l'institution, de continuer à rétribuer un peu l'usager pendant ce temps, si celui-ci n'est pas rétribué lors de son stage, comme mis en évidence par la citation suivante :

« Alors ça dépend de la situation, si... le gars qui était en cabane, il était rétribué en cabane, donc on le rétribue plus ici. Si le patron disait moi je veux bien le prendre, l'encadrer mais je peux pas le rétribuer parce qu'en plus on prend du temps pour expliquer etc. Il sera rétribué comme s'il était dans les ateliers ici. »

Dans ce paragraphe, la question des stages et de ses divers avantages comme outil d'intégration dans le premier marché de l'emploi a été abordée. Il nous reste toutefois à questionner quels sont les outils ou les moyens à disposition du professionnel, afin de permettre l'accès aux bénéficiaires de l'institution à ces places de stage. Or en analysant l'entretien, on remarque que l'institution ne possède pas vraiment d'outil spécifique pour cette recherche de stages. Ainsi le professionnel dira au sujet de l'institution : « on a pas un réseau d'entreprises qui seront prêt à prendre, parce que [les personnes pour qui on peut imaginer une réintégration dans le premier marché de l'emploi] c'est quand même des exceptions. » Le professionnel ne dispose ainsi pas d'outils institutionnels pour ce qui concerne l'accompagnement de l'usager dans la recherche de places de stage, par contre il utilise ses contacts comme ressource personnelle. Dans l'entretien, ceci transparaît dans l'extrait suivant : « On fait jouer les relations, c'est plus simple, on a pas un réseau d'entreprises qui seront prêt à prendre, parce que c'est quand même des exceptions, et là en l'occurrence on fait jouer les relations. » De plus, afin de rendre cette stratégie consistant à "jouer sur les relations" plus efficace, le professionnel C est attentif à ne pas considérer que

ses relations, mais aussi à tirer profit de celles de tout le réseau accompagnant l'utilisateur, comme nous le voyons dans la citation suivante. « Cela peut être la tutrice qui dit ah, je connais quelqu'un à... je sais pas... à Riddes... ou je sais pas où. Je suis sûr qu'il est d'accord de prendre quelques temps et puis c'est elle qui va faire la démarche. Si... moi j'ai quelqu'un qui m'a demandé récemment, je dis oui, j'ai éventuellement quelqu'un, on peut essayer. »

Il est intéressant de rapprocher cette façon de faire et la théorie des liens faibles développée par Granovetter. Celui-ci distingue deux types de liens, les liens forts et les liens faibles. Afin de classer les liens en liens forts et liens faibles quatre critères sont généralement utilisés : La fréquence des contacts, l'intensité émotionnelle, l'importance des services rendus et le degré d'intimité des échanges. (A. Degenne & al., 1991, p. 76) Dans ses recherches Granovetter montre que parmi les chercheurs d'emploi, « ceux qui obtiennent les meilleurs emplois sont ceux qui utilisent des contacts professionnels plutôt que des liens familiaux ou d'amitié, plutôt des liens faibles que des liens forts et des chaînes relativement courtes. » (A. Degenne & al., 1991, p. 77) C'est ce que Granovetter désignera par la force des liens faibles. Il est intéressant de remarquer que cela correspond exactement à la stratégie utilisée par le professionnel afin d'optimiser les chances de trouver une place de stage au bénéficiaire. En effet, il ne se restreint pas à ses liens forts mais élargi son réseau en utilisant ces contacts professionnels.

### **La collaboration avec l'AI afin de favoriser l'intégration**

Comme mis en évidence lors du développement de la partie théorique, ainsi que de l'analyse concernant la première hypothèse, l'assurance invalidité joue un rôle important dans la réinsertion professionnelle des personnes en situation de handicap, au travers de diverses mesures. C'est pour cela qu'avant de conclure ce chapitre, il est important de questionner si les diverses mesures mises en place par l'AI se révèlent être une aide aux professionnels des institutions dans leur accompagnement visant la réintégration des divers usagers.

Tout d'abord, il est à noter que les professionnels sont au courant des possibilités offertes par l'AI, en vue d'une réintégration professionnelle. Par contre qu'en est-il de la collaboration pour ce qui concerne les mesures mises en place par l'AI. Ces mesures constituent-elles une aide aux professionnels des ateliers protégés afin de favoriser la réintégration professionnelle de leurs usagers qui bénéficient d'une rente AI? En analysant ce premier entretien, on peut mettre en évidence deux freins, tous les deux de nature financière, rendant difficile l'utilisation des diverses mesures AI par le professionnel de l'institution sociale.

Le premier frein est la crainte du bénéficiaire de la rente AI, ainsi que du professionnel, que suite à des démarches entreprises auprès de l'AI dans une perspective de réintégration, une réévaluation de la rente AI ait lieu, et que celle-ci soit défavorable à l'utilisateur. La citation suivante permet d'illustrer cette peur du professionnel en ce qui concerne le risque de suppression de la rente.

« Nous on avertit bien nos résidents, si... c'est bien beau de renoncer à la rente AI, mais après vous faites une formation, c'est fini, vous vous débrouillez, vous passez au chômage et puis après à l'aide sociale... c'est le chemin hein... Alors nous, on les décourage jamais, quelqu'un qui veut vraiment faire une formation, avancer, s'en sortir, on va faire le maximum pour qu'il le fasse... Mais on dit, il faut faire une chose après l'autre... »

Il est à noter que cette angoisse n'est pas forcément justifiée, puisque les articles 32, 33 et 34 de la loi fédérale sur l'assurance invalidité précisent que les assurés dont la rente a été réduite ou supprimée suite à des mesures de réadaptation, de reprise d'un emploi ou d'une augmentation d'activité peuvent « bénéficier d'une prestation en espèce si, dans les trois ans qui suivent (période de protection), il présente une incapacité de travail de 50 % au moins qui se prolonge au-delà de 30 jours. [...] [De plus, cette prestation est] en principe équivalente à la différence entre la rente en cours et l'ancienne rente. » (Prestations de l'assurance invalidité AI, 2013, p. 5<sup>38</sup>) Néanmoins, je pense que cette angoisse peut s'expliquer par la communication parfois offensive présente dans les médias sur les rentiers AI pour troubles psychiques, qui est susceptible de créer un climat d'insécurité pour ceux-ci. (Cf Point 7.2.2)

Le deuxième frein relevé par ce professionnel est l'impact financier relativement faible pour la personne se lançant dans ces mesures. Ce qui transparait clairement dans la citation suivante :

« Peut-être le frein qu'il y a, en réfléchissant, c'est le fait que dès que... la plupart de nos résidents ont leur rente et des prestations complémentaires, parce qu'ils ont pas de fortune, ils ont pas de deuxième rente ou de choses comme ça. Le frein ça pourrait être que, et ça j'ai beaucoup connu à tutelle, je veux bien aller travailler, parce que je peux un peu, mais si je travaille, bah je perds ma rente, je perds ma... les prestations complémentaires, donc finalement je vais travailler pour presque rien. Il y a une franchise de 1000 francs et puis il y a des déductions mais... je travaille au restaurant, pourquoi je vais... alors, ça, ça peut être un frein. »

## Résumé

Avant de passer à l'analyse de notre prochain interview en ce qui concerne cette hypothèse, il me semble nécessaire de faire un bref résumé de ce que nous avons pu déduire de l'analyse de ce premier entretien. Tout d'abord, nous avons vu que les ateliers pouvaient être utilisés afin de travailler à développer le savoir professionnel de l'utilisateur, mais surtout le rythme et la régularité de celui-ci. La régularité étant une notion importante pour pouvoir prétendre bénéficier par la suite à des mesures de réintégration de l'AI. Néanmoins, aucun outil d'observation spécifique permettant d'aider à une prise de décision en ce qui concerne l'accompagnement de l'utilisateur dans une démarche de réintégration professionnelle n'est développé.

Parallèlement à cela, des freins d'ordres financiers peuvent rendre difficile l'utilisation des outils visant la réintégration professionnelle mis en place par l'AI par les professionnels des institutions dans leur accompagnement de leurs clients, notamment à cause de la peur de perdre leur rente invalidité. L'outil de prédilection du professionnel se trouve alors être le stage en entreprise, celui-ci ayant divers avantages :

- Pour l'employeur : Pas ou peu de rémunération du stagiaire, ainsi qu'une grande flexibilité si l'expérience ne se révèle pas être concluante.
- Pour le stagiaire : Le stage permet un premier contact avec le premier marché de travail. De plus, il ne remet pas en cause le système de rente du bénéficiaire.

Pour finir, nous avons mis en évidence que l'outil principal du professionnel pour aider le client dans sa recherche de stage, c'est ses relations et les relations du réseau, une absence

---

38. <http://www.ahv-iv.info/andere/00134/00186/index.html?lang=fr>

de base de données l'aidant dans cette tâche s'explique par le nombre très restreints d'utilisateurs de l'institution susceptibles de réintégrer le premier marché de l'emploi.

### 7.2.2 Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution B

Dans l'analyse de cet entretien, nous verrons qu'il y aura de fortes similitudes avec l'entretien analysé précédemment, je développerai alors un peu moins ces points, puisqu'ils ont déjà été développés, mais je les mettrai néanmoins en évidence, car remarquer les similitudes entre les différents entretiens, c'est aussi ce qui permettra de réaliser une analyse plus complète à la fin de cette partie consacrée à cette deuxième hypothèse.

#### L'atelier protégé comme outil d'intégration

Ainsi, comme pour l'institution précédente, les ateliers ne visent pas forcément une réinsertion dans le premier marché de l'emploi. De même, les outils d'observations de l'atelier, ne sont pas « des outils d'observations spécialisés en vue d'une intégration professionnelle. » La MSP dira de ceux-ci : « C'est pas des outils qui servent à dire : la personne a atteint cinq critères, donc elle doit aller vers une réintégration professionnelle. »

Les critères permettant la prise de décision d'accompagner un bénéficiaire dans une démarche intégrative est la volonté de la personne et le fait que cette décision soit validée par le réseau.

#### Le stage comme outil d'intégration

Comme pour l'institution précédente, le premier outil utilisé pour accompagner l'utilisateur vers le premier marché de l'emploi est le stage en entreprise. Ici encore, les deux arguments plaçant pour le stage sont la flexibilité et les avantages financiers pour l'employeur tout comme pour le stagiaire, qui continue à toucher sa rétribution d'atelier.

Par rapport à la recherche des places de stages, on notera la non-existence de bases de données permettant de faciliter celle-ci. De plus le professionnel dira : « Je peux essayer de faire des recherches [avec l'utilisateur] [...], c'est à dire que je n'ai pas du tout l'interdiction de le faire, maintenant le temps que j'ai à disposition est très limité. » Plus loin, le professionnel révélera qu'il y a aussi des utilisateurs « qui vont aussi par exemple vers IPT<sup>39</sup>, parce qu'ils savent que IPT a une réserve, un carnet d'adresses de possibilités, de lieux de travail. » Ainsi, ce travail de recherche de stage est donc du ressort de l'utilisateur, avec l'aide d'autres offres, telles que IPT ou encore de leur réseau personnel. Si on se rapporte à la méthode développée par l'emploi soutenu (Cf Point 7.1.2), on voit que tout l'accompagnement prévu avant l'embauche de la personne est dans ce cas-ci inexistant. Il est légitime de se questionner sur la capacité des personnes fréquentant les ateliers protégés de réussir à trouver seul une place de stage ou encore de prendre seul contact avec d'autres services les aidant dans cette tâche (IPT, ou encore AI) (Cf questionnaire empowerment Point 7.1.2)

#### L'atelier éclaté comme outil d'intégration

Contrairement à l'institution précédente, le stage est limité à une période de deux mois. Au terme de ces deux mois, le professionnel a un autre outil à disposition : La convention de

---

39. Fondation : Intégration pour tous

collaboration en atelier éclaté. Celle-ci est un contrat passé entre l'entreprise, l'institution et l'usager. (Cf Points 4.4.4 et 4.5) Par rapport à un contrat de travail conventionnel, celui-ci a plusieurs avantages :

- Pour l'entreprise : Celui-ci permet à l'employeur de ne rétribuer le salarié « que pour les heures que l'employé fait dans l'entreprise ». En effet, l'institution « assure tout ce qui est accompagnement et suivi [...], prend en charge les questions administratives [...] et prend en charge tout les risques liés à la maladie. »

- Pour l'institution : De par cette convention, l'institution reçoit un financement de la part du canton du Valais, ce qui lui permet de financer le professionnel pour sa fonction de soutien à l'emploi et permettre un accompagnement de type job coaching.

- Pour l'employé : Lui permettant de faire un premier pas dans le marché du travail, de plus cette étape n'est pas limitée dans le temps.

Tout comme dans l'entretien précédent, le professionnel met en évidence les peurs, concernant le risque de perdre sa rente AI, pouvant accompagner les usagers qui envisagent une réinsertion dans le marché de l'emploi. Ainsi, le professionnel dira :

« Alors la principale crainte quand même qui revient dans les situations que j'accompagne, c'est de dire bah, j'ai envie, je sens que je veux aller dans ce sens-là, mais j'ai peur de perdre ma rente, parce que cela a été tellement difficile pour moi les années où il y a eu la demande de rente en cours. En plus il y a pleins d'articles véhiculés par les médias sur les rentiers AI pour troubles psychique, voilà, il y a plein d'offensives par rapport à cela. Donc les gens se disent, si j'y vais trop vite et que ma santé se péjore, qu'est ce qui va se passer pour moi, comment cela va se passer pour moi ? »

Or, comme nous le verrons dans la citation suivante, l'outil d'intégration dans le marché de l'emploi qu'est la convention de collaboration en atelier éclaté, permet au professionnel d'atténuer cette crainte de l'usager, par une astuce consistant à régler le salaire de l'usager, de telle façon que celui-ci ne remette pas en question la rente de l'usager.

« Alors le salaire il doit refléter la productivité réelle de l'employé, donc il différencie la productivité et le temps que la personne passe en entreprise, on va se baser sur la productivité, alors c'est clair, l'entreprise fait son évaluation, le stage permet aussi de faire cela, et puis nous aussi on va... quand je dis nous, c'est moi et le responsable de service... c'est validé par le responsable de service. On a aussi un regard là-dessus. Maintenant ce qu'il faut bien prendre en considération, c'est que quand il y a une rente AI, il y a des prestations complémentaires, et puis il peut y avoir encore, ce revenu à y ajouter. Donc après... dans un premier temps... l'idéal c'est après de pouvoir diminuer la rente, voir de la supprimer. Mais dans un premier temps, pour vérifier sur la stabilité, on va essayer d'avoir un salaire qui va permettre de ne pas remettre en question la rente tout de suite. Pour voir la stabilité sur la durée... »

Il est à noter que cette mesure d'atelier éclaté est encore récente, puisqu'elle n'est mise en place que depuis deux ans. Ainsi le professionnel interrogé dit ne pas pouvoir se prononcer si les emplois régis par une convention de collaboration en atelier éclaté sont susceptibles de déboucher sur des emplois ordinaires dans le premier marché de l'emploi.



### 7.2.3 Analyse des entretiens des professionnels de l'institution C

Avant de débiter cette analyse, il est important de rappeler que l'institution C est mandatée par l'AI afin d'effectuer des mesures de réinsertions professionnelles pour certains usagers. Parallèlement à cela, les ateliers de cette institution accueillent aussi des personnes en situation de handicap, afin de leur offrir une activité adaptée, indépendamment donc des mesures de réinsertions de l'AI. Il sera donc intéressant dans l'analyse qui suit, de comparer les outils et moyens des divers professionnels afin d'accompagner les usagers vers une réintégration du premier marché de l'emploi, selon que ceux-ci sont ou pas placés en atelier par une mesure de réinsertion de l'AI.

#### Les mesures de réinsertion de l'AI

Afin de rendre plus claire la suite de ce chapitre, il me semble important de donner un bref aperçu des diverses mesures de réinsertion de l'AI, puisque c'est pour celles-ci que l'AI mandate cette institution. Nous développerons celles-ci plus en détails par la suite. Ces mesures peuvent se séparer en trois étapes.

La première étape consiste en une mesure d'endurance, qui doit permettre aux usagers d'augmenter petit à petit leur temps de présence à l'atelier.

La deuxième étape consiste en un temps d'entraînement progressif, dans lequel on vise une augmentation de l'endurance à la tâche et du rendement.

Puis vient finalement la possibilité d'effectuer un stage AI en entreprise.

Comme nous venons de le voir, l'accompagnement des bénéficiaires des mesures de réinsertion de l'AI est un accompagnement par étapes. La première étape consiste à augmenter l'endurance de l'utilisateur au temps de travail. Une première chose à relever est que dans cette première étape, il n'y a que la présence qui soit importante, on ne parle pas de rendement. Comme le dit le professionnel : « On va commencer par deux heures par jour, et sur trois mois, on va viser d'arriver à 4 heures par jour, 4 jours par semaine, on va pas demander de rendement. » (Entretien C<sub>2</sub>) Une deuxième chose à relever, est que à chaque étape mentionnée ci-dessus, est associé un objectif clair. De plus, cet objectif est fixé en vue d'une réinsertion. Ainsi, en analysant les divers entretiens des professionnels, il est intéressant de remarquer que la seule fois où l'objectif principal de l'accompagnement de l'utilisateur est une réinsertion dans le marché de l'emploi, c'est lorsque le professionnel est mandaté pour cela directement par l'AI.

Lorsque cet objectif de présence à la place de travail est atteint, le professionnel peut passer à la deuxième étape qui consiste en un entraînement progressif. Là, le professionnel va encore augmenter le temps de travail de la personne, et en même temps poser des exigences en ce qui concerne la qualité et le rendement. (Entretien C<sub>2</sub>)

Ce qui est intéressant à relever ici, c'est qu'à chaque étape, les professionnels bénéficient d'un outil d'observation, qui a été conçu par les offices AI, et les aidant à prendre des décisions. Ainsi, un professionnel dira : « Oui, on doit répondre à certains critères, à certaines grilles, pour savoir si la personne a les capacités à réintégrer. » Et puis plus loin, « si la personne correspond aux critères, à la grille, et puis on voit qu'elle pourrait réintégrer le marché de l'emploi, là, on initie des stages AI chez l'employeur. » Les critères de la grille étant la stabilité, le comportement, le rendement, ainsi que la polyvalence et la capacité à l'autonomie. (Entretien C<sub>1</sub>)

Un autre point relevé par les divers professionnels comme étant décisif, avant de prendre une décision concernant la recherche d'une place de stage AI, c'est l'état de santé de la personne. Ainsi les professionnels disposent de deux outils aidant leur prise de décision en ce qui concerne la recherche ou non d'une place de stage AI. Un outil étant la grille d'observation développé en collaboration avec l'AI et un deuxième étant le travail de réseau avec divers médecins et psychologues de l'AI. (Entretien C<sub>1</sub>)

### **Le stage AI comme outil d'intégration**

Analysons maintenant plus en détail la dernière étape des mesures proposées par l'AI, le stage AI en entreprise. Tout d'abord, il est à noter, que pour les personnes en situation de handicap suivant les mesures de réinsertion de l'AI au sein de l'institution, c'est le professionnel « qui doit aller chercher en premier un lieu de stage [AI]. »(Entretien C<sub>2</sub>) On peut en déduire, que le premier outil pour la recherche de stages AI, est le temps à disposition. En effet, chercher une place de stage AI pour le bénéficiaire, fait partie de son mandat. A côté de cela, les professionnels mettront en évidence diverses ressources les aidant dans leur recherche de stage AI.

Il y a tout d'abord les relations personnelles, que ce soit les relations des bénéficiaires, ou les relations des professionnels. Ce qui est nouveau par rapport aux entretiens précédents, c'est le fait que le professionnel recherche explicitement à exploiter les relations des usagers aussi, et pas que celles des professionnels. Parallèlement, il y a l'utilisation des autres outils, que sont les annonces des journaux, ou internet. Ainsi, un professionnel questionné sur ses moyens pour chercher des places de stage AI, dira : « Il y a aussi les relations, j'ai des collègues, des gens que je connais, tac tac, on parle autour de soi. Ou sur internet, je recherche des annonces, tous les moyens. »(Entretien C<sub>1</sub>) De plus, deux autres professionnels de l'institution mettent en avant comment, en collaboration avec d'autres collègues, ils ont créé un outil les soutenant dans leur recherche de places de stage AI, comme le montre la citation suivante : « Et puis en parallèle, j'essaie moi mes contact en fait. On a créé avec ma collègue, justement une base de données, sur laquelle on introduit tous les contacts qu'on a, et puis les personnes qu'on a contactées, ou quelle entreprise, etc.. »(Entretien C<sub>3</sub>)

Ainsi, comme mentionné plus en avant, le stage est utilisé comme porte d'entrée dans le premier marché de l'emploi. Je ne développerai pas en détail ce point. En effet, les avantages perçus par les professionnels en ce qui concerne cet outil ont déjà été abordés par les autres entretiens. (Cf Points 7.2.1 et 7.2.2) Par contre un point intéressant soulevé par un des professionnels, est le risque d'abus que peut comporter cet outil. Dans le chapitre 7.4, je me questionnerai plus en détail sur ceux-ci.

Le dernier outil à disposition des professionnels de l'institution C, est le job coaching. Comme l'explique un professionnel :

« Moi je fais du job coaching, c'est à dire, je passe une fois par semaine, ou je prends contact, toujours avec des objectifs, cela peut être l'intégration, ou l'acquisition de nouvelles compétences, ou l'augmentation des rendements, à chaque fois avec un objectif, et puis je vais suivre la personne encore pendant un, deux, trois mois, voilà.. » (Entretien C<sub>1</sub>)

## L'accompagnement prévu pour les rentiers AI employés par les ateliers protégés C, afin de favoriser leur intégration professionnelle

Jusqu'à maintenant, les outils à disposition des professionnels, lorsqu'ils sont mandatés par l'AI afin d'accompagner un usager dans une mesure de réinsertion, ont été présentés. Maintenant, quels sont les outils à disposition de ces mêmes professionnels pour accompagner les personnes en situation de handicap, employées dans les ateliers protégés de l'institution et ne bénéficiant pas d'une mesure de réinsertion de l'AI, vers le marché de l'emploi? En analysant les entretiens, les ateliers éclatés ressortent comme une étape permettant parfois aux employés de l'entreprise de faire un premier pas dans le marché de l'emploi, en vue d'une réinsertion.

« On a ce qu'on appelle chez nous des ateliers éclatés, c'est-à-dire des ateliers qui sont en entreprise, donc toujours suivis par nos soins, mais en entreprise. Et puis il y a des gens qui par ce biais, après ont réussi à retrouver quelque chose dans le premier marché, mais on fait un emploi semi-protégé, entre l'atelier et... » (Entretien C<sub>2</sub>)

Le fonctionnement de ces ateliers éclatés et les divers financements sont semblables à ce qui se fait dans l'institution B, je ne reviendrais donc pas plus en détail sur ceux-ci.

Le deuxième outil à disposition des employés des ateliers de l'institution visant une ré-intégration, est la place de stage. Comme le montre la citation suivante, la démarche consistant à rechercher une place de stage est tout autre que celle pour l'accompagnement des personnes bénéficiant d'une mesure de réinsertion de l'AI :

« Alors non, en général, si c'est des employés [...] [de l'atelier protégé], eux, ils vont par eux-même essayer de rechercher un stage. S'ils ont envie de sortir, ils doivent aussi montrer qu'ils ont l'envie et puis qu'ils ont la capacité aussi de se chercher un stage. Ca c'est en général eux-même qui le font au moment, alors on va pas, on va leur permettre de le faire, mais c'est eux-même qui vont s'engager à chercher un stage, ou avec l'aide de leur coordinateur emploi de l'AI aussi. » (Entretien C<sub>2</sub>)

Il s'agit alors pour la personne d'effectuer cette recherche de stage de manière autonome. Contrairement à ce qui était le cas pour les personnes engagées dans une mesure de réinsertion de l'AI, elles ne bénéficient pas du soutien du professionnel dans leur recherche. L'institution leur laisse quand même la possibilité de rechercher un stage, dans le sens où lors de la période de stage, les ateliers gardent la place de travail de l'utilisateur, afin qu'ils puissent « voir s'ils peuvent aller plus loin. » (Entretien C<sub>2</sub>). Ici aussi aucun accompagnement n'est proposé aux usagers, pour ce qui concerne les différentes phases qui précèdent l'embauche, telles que l'aide à identifier les compétences de l'utilisateur, la motivation et l'empowerment, ou encore la construction d'un projet de réinsertion avec celui-ci. (Cf Point 7.2.2)

La dernier outil à disposition des employés de l'atelier étant comme on le voit à la fin de la citation précédente, de contacter un coordinateur emploi de l'AI. Tout en sachant, comme mis en évidence dans l'analyse de l'entretien des deux professionnels de l'institution A et B (Cf Points 7.2.1 et 7.2.2), que cette démarche n'est pas forcément évidente à entreprendre, notamment à cause de la crainte de perdre sa rente, qui peut exister chez certains usagers, même si la loi fédérale de l'assurance AI prévoit des prestations transitoires en cas d'incapacité de travail au cours des trois ans qui suivent la réduction ou la suppression de la rente. (Cf point 7.2.1)

## La formation du professionnel comme outil l'aidant à accomplir son travail

Avant de conclure ce chapitre, j'aimerais relever qu'un seul des cinq professionnels interrogés, a présenté la formation comme outil l'aidant à accomplir sa tâche. Ainsi, il dira :

« Alors déjà, pour faciliter mon travail, de mon côté, je fais une formation continue, c'est un CAS en job coaching et placement actif. Donc là, cela m'a déjà vachement aidé dans mes démarches, le contact avec les employeurs, dans quelle direction aller, et des choses comme ça, parce que ça, c'était vraiment utile. » (Entretien C<sub>3</sub>)

Il est donc important de noter que des formations visant à développer les compétences particulières nécessaires lorsqu'on travaille dans la réinsertion existent, mais elles ne semblent pas être encore très ancrées, et peu de professionnels interrogés ont suivi ce type de formation.

Ces divers paragraphes nous ont permis de mettre en évidence les divers outils et mesures à disposition des professionnels pour accompagner leurs clients, avant de passer à l'hypothèse suivante, qui va nous permettre d'explorer plus en détail les actions mises en place par les professionnels afin de favoriser l'intégration professionnelle de leurs usagers.

### 7.2.4 Conclusions concernant la deuxième hypothèse.

L'analyse des divers entretiens nous a permis de mettre en évidence la différence de moyens dont disposent les professionnels afin d'accompagner leurs usagers selon les situations. Ainsi, il a pu être relevé que les professionnels mandatés par l'AI pour faire des mesures de réinsertion avaient à disposition relativement beaucoup d'outils. Tels que des grilles d'observation réalisées en collaboration avec l'AI, du temps à disposition pour faire le travail de recherches de places de stage AI, des listes d'employeurs, ainsi que de la possibilité d'accompagner les usagers par du job coaching. Parallèlement on a pu mettre en évidence que les professionnels accompagnant des usagers ne bénéficiant pas des mesures AI, ont beaucoup moins d'outils à disposition. De part ce fait, les usagers doivent être beaucoup plus actifs, s'ils veulent réinsérer le premier marché de l'emploi. Ils doivent par exemple souvent effectuer leurs recherches de places de stages de façon autonome.

De plus, il a été mis en évidence, comment la crainte des bénéficiaires d'une rente AI de perdre le droit à leur rente (même si cette crainte n'est pas forcément justifiée...), peut être un frein à leur démarche de réinsertion dans le marché de l'emploi. Cela met en lumière un paradoxe des lois de l'assurance invalidité, qui d'un côté visent la réintégration des personnes en situation de handicap, et qui dans le même temps se trouvent être un frein à la réintégration. Ainsi, les offensives de l'AI afin de traquer les fraudeurs, ainsi que les articles véhiculés par les médias sur les rentiers AI pour troubles psychique, peuvent avoir l'effet contraire de celui recherché, de part l'insécurité qu'elles génèrent chez les bénéficiaires (et peut-être aussi chez certains professionnels), qui craignent de voir leur rente réévaluée, voire supprimée, s'ils entreprennent une des mesures de l'AI. Les diverses mesures de l'AI, comme la possibilité de suivre une formation professionnelle, se révèlent alors être des outils difficilement utilisables par les professionnels des ateliers protégés dont la clientèle se compose de bénéficiaires de rente AI.

Face à cette difficulté d'utiliser les mesures de réinsertion de l'AI pour leurs usagers, les professionnels ont mentionnés deux autres outils dans leur accompagnement.

D'une part la possibilité de signer une convention de collaboration en atelier éclaté avec une entreprise. Cette mesure a l'avantage de n'être pas limitée dans le temps, de permettre

la mise en place d'une mesure de job coaching pour le bénéficiaire, ainsi que moyennant un arrangement sur le salaire de la personne, de ne pas mettre en danger la rente de celle-ci.

D'autre part, l'outil du stage, comme première porte d'entrée dans le marché de l'emploi. Celui-ci aussi ne remet pas en cause la rente de la personne. Pourtant cet outil a été questionné par un des professionnels, qui voit en celui-ci des risques d'abus. Je reprendrai ce questionnement dans le chapitre 7.4.

Mais ce qui ressort principalement de l'analyse de cette hypothèse, est la différence d'outils à disposition des professionnels, selon qu'ils travaillent dans le cadre d'un mandat de réinsertion de l'AI, ou bien qu'ils travaillent dans le cadre de leur emploi au sein de l'atelier spécialisé de leur institution. En effet, la réinsertion dans le premier marché de l'emploi n'est jamais l'objectif principal des divers ateliers spécialisés étudiés, leur objectif étant de fournir une activité adaptée à tout un chacun et pas forcément de viser une réintégration (Cf Point 4.4.4, 7.1.1 et 7.1.2) Je trouve particulièrement intéressant de noter cette différence dans l'utilisation de l'outil qu'est la place de stage, selon que celle-ci prend place dans une mesure de l'AI ou pas. Ainsi, si le stage AI est utilisé dans le cadre de l'AI, il est relativement bien encadré. Les professionnels disposent de temps et de moyens afin d'effectuer cette recherche de stage AI, le suivi durant la période de stage AI est assuré au travers d'une mesure de job coaching. De plus des objectifs sont construits en vue de favoriser une réintégration professionnelle. Alors que les stages qui ne s'inscrivent pas dans une mesure AI ne permettent pas la mise en place de tout cet encadrement : pas forcément de suivi sur la place de stage, pas de formulation d'objectifs, pas de temps, ni d'outils à disposition des professionnels afin d'effectuer les recherches de stage, pas de financement particulier du travail fourni par le professionnel en vue de favoriser l'intégration. Il est intéressant de faire le lien entre cette constatation et l'existence d'un cadre légal pour les stages AI. Ainsi, l'existence de ce cadre légal permet la mise en place des mesures nécessaires pour une bonne utilisation de l'outil.

Avant de conclure ce chapitre, j'aimerais relever qu'il a permis de montrer que les professionnels intervenant dans le cadre d'une mesure de réinsertion de l'AI disposent d'outils permettant d'intervenir lors des différents points charnières du processus de réintégration professionnelle, c'est-à-dire en amont de la recherche de stage AI, par l'entraînement permettant ensuite d'envisager une réintégration professionnelle et la construction d'un projet de réinsertion, pendant la recherche de place de stage, et finalement lors de la période de stage par un suivi de type job coaching. Alors que les professionnels interrogés n'intervenant pas dans le cadre de ces mesures n'accompagnent pas leurs usagers lors de ces différents temps. Ainsi, ils ne proposent pas de suivi lors de la période de stage (Cf Points 7.2.1 et 7.2.3) ou encore n'interviennent pas en amont de la recherche de stage. (Cf Points 7.2.2 et 7.2.3) En effet, si l'instauration d'une convention de collaboration en atelier éclaté permet aussi aux professionnels d'accompagner leurs usager tout au long de leur insertion professionnelle, elle ne permet pas l'accompagnement des étapes précédant cette insertion professionnelle.

La question de départ de ce travail était de déterminer ce que font les professionnels des institutions spécialisées pour des personnes en situation de handicap afin de favoriser le passage de ceux-ci vers le premier marché de l'emploi. Cette deuxième hypothèse, a permis de mettre en évidence quels sont les outils à disposition des divers professionnels afin d'accomplir ce travail. En effet, il est important de mettre en évidence que l'action des professionnels ne dépend pas seulement du bon vouloir de ceux-ci, mais que leurs actions dépendent fortement des outils et moyens qu'ils ont pour accomplir ce genre de tâche, qui

comme nous l'avons vu, dépend du cadre législatif dans lequel ceux-ci travaillent.

De plus, le travail qu'ils fournissent dépendra aussi des caractéristiques de la société dans laquelle ils travaillent. Par exemple, les caractéristiques du marché de l'emploi, toujours plus compétitif et qui exige de plus en plus de polyvalence, influence aussi la façon de travailler des professionnels. Ces caractéristiques peuvent expliquer pourquoi les objectifs des ateliers sont principalement d'offrir un espace avec des activités adaptées à chacun. Ce questionnaire sera abordé plus en détail par l'analyse de la quatrième hypothèse. (Cf Point 7.4)

Mais auparavant concentrons nous sur la troisième hypothèse, dans lequel l'action des professionnels sera analysée. Lors de cette analyse, il s'agira de ne pas perdre de vue, que ces actions sont en partie déterminées par des facteurs extérieurs.

### 7.3 Analyse de données concernant la troisième hypothèse.

Les chapitres précédents ont permis de découvrir l'environnement professionnel dans lequel s'inscrit l'action des diverses personnes interviewées. Dans ce chapitre, l'intervention des professionnels sera analysée plus en détail. Les obstacles auxquels ils doivent faire face, et les solutions qu'ils mettent en place seront explorées. Nous nous intéresserons ainsi aux obstacles rencontrés dans leur démarche, et comment ils agissent afin d'essayer de surmonter ceux-ci.

Les recherches théoriques ont montré que les obstacles à la réintégration des personnes en situation de handicap peuvent être de différentes natures. Ce sont des obstacles individuels ou liés à l'environnement travail, ces derniers pouvant à nouveau être séparés en deux catégories, les obstacles environnementaux d'ordre technique, et ceux concernant plus les relations humaines au travail. Dans l'analyse des entretiens concernant cette hypothèse de recherche, j'essaierai donc de suivre cette structure.

*Hypothèse 3 : Les professionnels sont attentifs aux différents obstacles à l'emploi des personnes en situation de handicap. Leurs interventions permettent de diminuer ceux-ci.*

#### 7.3.1 Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution A

##### **Obstacle individuel à l'embauche : L'angoisse provoqué par la perspective d'une réintégration**

Lors de l'entretien avec le professionnel A, la première fois que le thème de la réintégration sera abordé, ce sera par les termes suivants :

« On a deux, notamment en cuisine, pour qui on envisage la chose à terme, alors on est toujours très très prudent quant aux durées parce que on s'est généralement trompé... ça va toujours beaucoup plus long que ce qu'on avait imaginé... puis des fois c'est même la personne elle même qui au moment de faire le saut dit : Non, je suis pas prêt... »

Cette angoisse de la personne au moment de se lancer dans le processus réintégratif, revient plus loin dans l'entretien : « Et puis on s'aperçoit parfois que le résident qui demande à partir, à faire des stages au moment où on le fait... HIII... je suis pas sûr... ». Comme nous l'avons vu dans la partie théorique, ce manque de confiance qu'à la personne en ses propres capacités peut être un grand frein à son processus de réintégration. Ainsi,

afin d'augmenter les chances de réussite du processus d'intégration initié par l'utilisateur, le professionnel doit pouvoir travailler avec la personne sur son manque de confiance.

Or en analysant l'entretien du professionnel A, il en ressort que ce travail permettant à l'utilisateur de retrouver la confiance en soi, peut se faire aux travers des activités de l'atelier, soit par le travail sur les compétences effectués dans celui-ci, tels que l'acquis de geste techniques, la régularité et la ponctualité au travail, soit encore au travers de l'atelier de psycho-socio-esthétique, qui est un atelier qui est proposé aux usagers de l'institution et qui permet à ceux-ci de travailler sur leur image de soi, comme décrit dans le passage suivant :

« Et puis l'autre c'est la psycho-socio-esthétique, c'est euh... il y a deux ans je savais pas ce que c'était, et puis on a une stagiaire qui est venue et puis elle fait un travail magnifique avec les résidents, donc nous on l'a engagé, c'est sur l'image de soi, et elle apprend aux gens à se regarder dans le miroir, à se soigner, à s'habiller, à se faire des soins. etc... Tout dans le sens de, bah voilà, c'est pas marqué sur le front que je suis handicapé, et elle fait un travail magnifique. Donc vraiment on vise ça, je dirais maintenant mon but c'est ça, de faire des ateliers au top, pour que nos résidents soient le mieux possible et qu'ils aient des chances justement de pouvoir réintégrer »

L'atelier se révèle ainsi être un endroit pour travailler avec le client sur son estime de soi, sa confiance, sa motivation. Par contre il est à relever que le travail en atelier peut aussi avoir l'effet contraire, comme nous le voyons dans la citation suivante, où le professionnel parlant d'un usager dira :

« Lui il espérait venir ici pour six mois, et on a eu un bilan de réseau avec la répondante de l'AI, ce qui lui a été clairement dit ça a été, c'est deux ans, c'est pas six mois. Pour stabiliser, pour retrouver le rythme, pour progressivement aller faire des stages dans une autre entreprise, etc... donc c'était un gros choc pour lui... Donc nous on l'a récupéré et maintenant il a compris, et il a retrouvé la motivation. »

De plus, les études montrent que plus on est éloigné du marché du travail, plus il est difficile pour la personne de se réintégrer dans celui-ci. (Cf Point 4.3.2) On voit qu'à la fin, le professionnel dira de l'utilisateur qu'il a retrouvé la motivation, mais comme nous le montre la citation, l'exigence de régularité, le temps à passer en atelier avant d'envisager une réintégration peut être un frein à la motivation de l'utilisateur, aux professionnels de réussir par leur activité en atelier à raviver cette motivation.

D'autre part, il ressort de l'entretien, qu'il est difficile pour le professionnel d'effectuer un travail visant à rassurer et à augmenter la confiance et l'estime de soi de l'utilisateur pendant la période de stage. En effet, comme montré dans deux chapitres précédents (Cf Points 7.1.1 et 7.2.1), le professionnel n'a pas vraiment d'outil à disposition lui permettant d'accompagner l'utilisateur durant cette étape, puisqu'il n'a pas l'occasion de faire du job coaching pendant cette période, son intervention ne se situant pas dans le cadre d'une mesure de réinsertion AI, ni dans le cadre d'une convention de type atelier éclaté.

Ainsi, en parlant du suivi pendant la période de stage, le professionnel dira : « C'est au besoin, et ça peut être sur appel, si l'employeur nous appelle en nous disant on a un souci on va. Sinon on va le moins possible. On va le moins possible pour que ce soit le contexte le plus ordinaire possible. » Or comme nous l'avons vu précédemment, les doutes et angoisses de l'utilisateur, apparaissent précisément lors de ce premier pas, en direction du premier marché de l'emploi. Or de part son peu de moyen d'intervention lors des périodes

de stage, le professionnel se trouve relativement démuné pour pouvoir travailler cet aspect avec son client lors de ce moment délicat.

Avant de conclure cette partie consacrée à l'obstacle à la réinsertion que constitue le manque de confiance en soi, il est bon de se rappeler qu'un des effets de la stigmatisation sur les personnes est justement le fait de les refermer, et de produire une perte de leur estime de soi. (Cf Point 4.2.3) Ainsi, lorsque les obstacles environnementaux concernant les relations humaines tels que l'existence de préjugés ou de stigmatisation seront analysés, il faudra se rappeler que ceux-ci ont pour conséquence, d'une part de rendre difficile l'intégration de la personne dans son lieu de travail, et d'autre part, que ceux-ci influencent directement la personne en générant une perte de confiance en soi chez celle-ci, ce qui à son tour peut compromettre les chances d'intégration de la personne.

### **Obstacle individuel à l'embauche : La consommation de substances psycho-actives**

Un deuxième obstacle lié à l'individu, auquel ce professionnel est confronté, c'est la consommation de substance psycho-active. Le professionnel mentionnera notamment la consommation de cannabis. La conséquence de celle-ci est la baisse d'énergie et de motivation de la part de l'utilisateur, ce qui finit par compromettre les chances de réussite du processus de réintégration mis en place. Dans l'entretien on peut mettre en évidence deux tentatives originales du professionnel afin d'essayer surmonter cet obstacle, compromettant fortement le processus d'intégration. Malgré l'originalité de ces tentatives, force est de reconnaître qu'elles se révèlent finalement être inefficaces.

Une première stratégie est d'engager l'utilisateur comme apprenti au sein même de l'institution, dans laquelle la consommation n'est pas autorisée. Ainsi, l'institution « l'a engagé comme apprenti, mais malheureusement cela a marché six mois et puis après il a recommencé à consommer et il a plus été au cours et il était pas motivé au travail, donc c'était une expérience qui a pas joué. »

La deuxième stratégie, est d'essayer de reproduire un des concepts de l'institution : la contention géographique. Ce concept se base sur l'exploitation de la situation géographique particulière d'un lieu afin d'influencer sur le comportement de l'utilisateur : ici, viser une abstinence des substances psychotropes. Ainsi, pour un des utilisateurs pour lequel la réintégration était envisageable, la solution qui a été trouvée, c'était de faire une expérience de stage en cabane. Comme exprimé par le professionnel : « Le gars qui est en cabane, on trouvait que c'était un excellent plan parce que pour trouver du cannabis à 3000 mètres c'est un peu difficile et cela a très bien fonctionné jusqu'au premier jour de congé. » Puisque à cette occasion l'utilisateur s'est remis à consommer et n'était alors plus capable de se motiver et soutenir le rythme de travail.

Ainsi, ces deux exemples montrent que le professionnel est bien conscient de la problématique induite par la consommation de produits psycho-actifs dans le processus de réintégration, qu'il cherche des solutions à celle-ci, mais que finalement il se retrouve assez démuné par rapport à cette problématique. Il serait donc peut-être nécessaire de penser à comment organiser une meilleure collaboration entre les services prenant en charge les personnes en situation de handicap, et les services de soutien aux personnes ayant des problèmes d'addiction. Néanmoins je tiens à préciser que ce travail ne m'a pas vraiment permis d'analyser en détail cet aspect, et peut-être que cette collaboration existe déjà et est satisfaisante.



## Obstacles à l'embauche liés à l'environnement travail : Dimension technique du travail

Dans la partie précédente, il a été mis en évidence quels étaient les freins à l'intégration de type individuel auquel le professionnel est confronté lors de l'accompagnement proposé à l'utilisateur.

Dans la partie suivante, les obstacles liés à l'environnement travail seront abordés. Je commencerai cette analyse par les obstacles liés à la dimension technique du travail. Comme vu dans le cadre théorique, un des points importants concerne « l'ajustement entre les caractéristiques individuelles de travail et les exigences de la tâche. » En clair, il est important que les tâches à réaliser ne soient pas trop complexes pour le travailleur, mais qu'en même temps elles permettent au travailleur de donner un sens à son travail. Dans l'entretien, on remarque que le professionnel est confronté à cette problématique. En parlant d'un des usagers il dira : « Cette personne [...] travaille déjà, certains week-end, pour des raisons financières aussi... mais dans un restaurant à Sion, où il est pas du tout content parce que il fait que les glaces... » On voit ici, que l'utilisateur n'est pas satisfait par le genre de travail qu'il doit réaliser. Or, au travers des ateliers, le professionnel peut travailler le geste technique avec l'utilisateur, afin de lui ouvrir d'autres perspectives professionnelles.

Néanmoins le professionnel expliquera que les deux uniques ateliers permettant de travailler en vue d'une réintégration sont les ateliers cuisine et conciergerie.

La partie théorique a montré qu'un des obstacles importants pour l'emploi des personnes en situation de handicap était le manque de possibilité d'accommodements du travail en termes d'horaires. Or il est à relever que sur ce point, non seulement cet entretien, mais tous les autres mettent en évidence que les professionnels sont attentifs à cet aspect, et qu'ils arrivent à négocier des horaires adaptés. Comme nous le voyons ci-dessous, lorsque le professionnel aborde la question des horaires de travail : « [Les horaires de travail, cela] fait partie de la négociation au départ, dire voilà, cette personne elle vient trois jours par semaine, ou deux jours par semaine, ça fait partie de la négociation de départ. C'est rare qu'on a une personne qui parte un mois ou deux mois dans un restaurant ou un truc comme ça, qui travaille du lundi au vendredi. C'est assez rare[...] »

## Obstacles à l'embauche liés à l'environnement travail : Dimension humaine du travail

Pour finir, j'aimerais aborder la question des obstacles liés à l'environnement, concernant une dimension plus humaine du travail. Ainsi, lorsque j'interroge le professionnel par rapport à l'existence de préjugés par rapport aux usagers qu'il accompagne, il dira : « Il y a... pas vraiment... » ce qu'il complétera directement par :

« parce que la maladie psychique est peu connue... elle fait peur, mais sans savoir vraiment pourquoi. Donc tout le monde à peu près connaît un voisin, un membre de sa famille ou un truc comme ça qui pète les plombs de temps en temps, qui insulte les gens, qui fait... Mais ça fait un peu peur, ça fait un petit peu peur, mais... très vite... ils savent pas que c'est des gens qui ont un parcours de vie, qui ont... avec qui on peut parler, avec qui on peut échanger, qui sont intéressants aussi, c'est des fausses images oui... ça ça existe, mais c'est peu connu... donc c'est vraiment diffus.. »

La deuxième partie de la phrase nous révèle l'existence de préjugés, puisque la personne fait peur avant même qu'on la connaisse. Cette citation permet aussi de bien mettre en

évidence le processus de séparation entre les personnes valides et les personnes souffrant d'une maladie psychique. Comme montré dans la partie théorique, cette séparation est une étape importante dans le processus de stigmatisation. Dans cette citation cela apparaît clairement par le fait que les personnes souffrant d'une maladie psychique ne sont pas reconnues comme des personnes intéressantes, avec qui on peut parler et échanger, on ne les imagine même pas avoir un parcours de vie. La citation suivante nous permettra de voir plus précisément à quel niveau se situe cette séparation :

« C'est une des problématiques du handicap psychique, c'est que c'est pas marqué ici dessus, sur le front et puis que bah quand on est en face d'une personne comme ça, on sait pas, et on se dit : Mais ça va ou bien ! Qu'est ce que c'est qu'il raconte ??? Et c'est cette difficulté-là... en comparaison avec le... la personne qui est trisomique... là c'est évident, il y a d'office une certaine compassion qui arrive, une certaine compréhension, ce qui est difficile pour nos personnes, c'est ça aussi... »

C'est au niveau du « Mais ça va ou bien ! Qu'est-ce qu'il raconte ??? » qu'il y a une distance qui est prise avec l'autre, où on se demande si on est du même monde, ou si tout du moins on parle le même langage. À la fin de la citation, il est dit que ce regard porté sur l'usager est difficile pour lui, plus loin en parlant des craintes que les usagers ont lorsqu'ils envisagent une réintégration professionnelle, le professionnel dira que cette crainte c'est « de ré-affronter, de sortir d'un milieu protégé, c'est ça... Et puis peur de pas pouvoir assumer... C'est des gens qui sont, à ce stade-là, ce sont des gens qui sont conscients de leurs difficultés », ce qui nous ramène d'une part à la thématique abordée en début de paragraphe, le manque de confiance en soi et comment les préjugés dont sont victimes les usagers influencent directement la personnalité de ceux-ci et peuvent rendre plus difficile leur réintégration dans le premier marché de l'emploi ; et d'autre part à la problématique de la perméabilité des ateliers protégés, c'est à dire, comment inciter les usagers des ateliers protégés à oser entreprendre des démarches afin de quitter ceux-ci, qui peuvent somme toute être assez confortables.

### **La recherche d'un employeur "bienveillant" afin de diminuer les obstacles liés à la dimension humaine du travail**

Dans le prochain paragraphe, je mettrai en évidence de quelle manière le professionnel essaie de surmonter cet obstacle à la réintégration des usagers que constitue l'existence de ces préjugés au sein de la société. Comme déjà mentionné dans la partie théorique, il n'existe en Suisse aucune loi anti-discrimination pour le marché privé de l'emploi. Ainsi, le professionnel ne dispose pas d'outil législatif lui permettant d'agir par rapport à cela. Afin d'éviter ce problème, le professionnel recherchera un employeur « bienveillant ». C'est un terme qui reviendra très souvent tout au long de l'entretien, ce qui montre son importance. Mais qu'entend-il par bienveillant ?

Les deux citations suivantes permettront de le comprendre : « Donc ça, c'est des ateliers où on imagine pouvoir replacer les gens, soit dans des hôpitaux, soit dans des EMS, soit dans d'autres institutions... Donc c'est quand même des milieux protégés... indirectement mais quand même qui pourrait... Comme je dis le responsable doit être... doit être bienveillant. » Les endroits nommés - hôpitaux, EMS, autres institutions - laissent penser à des endroits ayant une certaine fibre sociale, ayant une certaine connaissance de problématiques sociales, pouvant encadrer l'usager au besoin. Ceci sera confirmé par la citation suivante, où le professionnel non seulement, comme décrit dans le chapitre 7.2.1, contacte des employeurs susceptibles d'accueillir l'usager pour un stage parmi ses relations, mais

de plus, il est attentif à que ceux-ci soient sensibilisés à la question du handicap. « Et puis entre autres, le gardien de la cabane dont je parle, il est sensibilisé à ces problèmes. Donc il va aussi être attentif à ce que cela se passe bien. »

Donc une personne bienveillante est quelqu'un de sensibilisé par rapport aux questions du handicap psychique, qui de plus est prêt à faire des efforts pour que le stage se passe bien. Précédemment il a été relevé le fait qu'il n'y avait pas vraiment de mesures mises en place pour que le professionnel puisse accompagner l'utilisateur pendant sa période de stage. Afin de mettre l'utilisateur dans de bonnes conditions pour cette période de stage, le professionnel recherchera tout d'abord à placer celui-ci auprès d'une personne bienveillante, mais de plus, il donnera des clés, permettant à l'employeur de détecter des symptômes de la maladie psychique, afin que celui-ci puisse le joindre si nécessaire. Ainsi le professionnel expliquera lors de l'entretien « [les usagers] peuvent très très bien fonctionner pendant 15 jours un mois, nickel, motivé, à l'heure tout ça et puis après d'un coup... pouf... on sait pas pourquoi. Donc on parle justement de cette détection des symptômes [à l'employeur], du dialogue qu'il faut avoir tout de suite pour essayer d'enrayer ça... des effets des médicaments aussi. » Plus loin il détaillera, ce qu'il entend par détection des symptômes :

« Alors ça pourrait être le manque de motivation, [...] par rapport à la maladie psychique, ça pourrait être le changement d'humeur, changement d'humeur brusque, sans raison... sans raison apparente : Donc ces symptômes-là on dit écoute, bas voilà, ou plutôt la fuite, couper le contact, s'isoler dans sa chambre ou s'isoler à l'extérieur des symptômes comme ça suivant les personnes. La nourriture, cela pourrait être un symptôme, quelqu'un qui commence à engouffrer, ou au contraire, à plus manger, c'est suivant vraiment d'une personne à l'autre. Ouais... en cuisine c'est assez typique, c'est pas... l'alcool aussi, on rend toujours attentif. Puisqu'on a quand même des personnes qui sont euh... et avec les médicaments, c'est pas super... »

Ce passage montre comment le professionnel transmet son savoir à l'employeur, comment il le forme en quelque sorte à détecter les symptômes de la maladie. De plus, par le choix d'un employeur « bienveillant », le professionnel essaie de diminuer aussi un des obstacles à l'emploi des personnes en situation de handicap que constitue la pression de l'employeur pour que la personne ait tout de suite un niveau élevé de rendement au travail comme on le voit par les deux citations suivantes : « Chez un patron, comme je vous disais tout à l'heure, bienveillant, qui sait qu'il accepte une personne peut-être, en tout cas au début, qui aura besoin d'un certain temps pour s'adapter, qui va faire des erreurs parce qu'il est tendu, etc... Donc on va faire comme ça. » Ou encore,

« ça c'est un petit peu réglé par le choix du stage, comme j'utilisais le terme de bienveillant au début, la personne qui accepte, qui accepterait de prendre un de nos résidents, c'est quelqu'un qui est d'accord de faire ça, c'est pas, elle va pas le faire en terme de rentabilité, c'est pas, la personne qui va aller, en tout cas dans un premier temps, elle va pas remplacer un collaborateur, c'est du surplus, c'est plus de ce domaine-là... »

Cette dernière partie a permis de mettre en évidence comment l'existence de préjugés peut être un obstacle à l'emploi des personnes en situation de handicap, et comment le professionnel essaie de surmonter cet obstacle, c'est-à-dire en recherchant des employeurs « bienveillants » et en formant en quelque sorte ceux-ci à détecter les symptômes de la maladie psychique. Ce point me semble particulièrement intéressant, puisqu'il y a en quelque sorte un transfert de savoir entre le professionnel et l'employeur, de sorte à augmenter la compréhension de la problématique des maladies psychiques par l'employeur, et ainsi diminuer les préjugés existants.

## Exemples de projets qui visent la diminution des préjugés et de la stigmatisation des personnes en situation de handicap

Avant de conclure ce chapitre, j'aimerais mettre en évidence deux actions mises en place par l'institution n'ayant pas directement à voir avec la réintégration professionnelle des personnes en situation de handicap, mais visant à diminuer les préjugés et la stigmatisation des personnes en situation de handicap. Or la stigmatisation étant un obstacle important à l'embauche des personnes en situation de handicap, lutter contre celle-ci, c'est déjà faire quelque chose, certes de manière indirecte, favorisant l'intégration des personnes en situation de handicap dans le marché de l'emploi. La première de ces actions concerne un projet touristique, comme décrit ci-dessous :

« Et toujours, alors par rapport à la réintégration, je vous dis deux mots d'un projet, j'ai pas pensé à prendre, c'est on a un projet touristique et social, on a appelé ça comme ça, à la Tzouma, on a pu acquérir, je dis on, c'est pas moi... (rires) la fondation a pu acquérir des terrains à la Tzouma, avec des vieilles bâtisses dessus, avec, on travaillait déjà avec l'office du tourisme à la Tzouma, on fait des balades avec les poneys, les ânes, les chevaux, avec nos résidents parce que bien sûr, c'est toujours le but, et puis c'est de faire venir les gens là, et puisque nos résidents ils aient aussi des contacts avec l'extérieur, pour que les personnes puissent connaître les maladies psychiques, puis dédramatiser, destigmatiser ces choses-là, puis on a plein de résidents qui adorent ça parce que c'est de blaguer avec les gens, donc c'est vraiment en terme de casser cet isolement et puis cette image de personne handicapée. »

La deuxième action consistant à donner des conférences, afin d'informer la population en ce qui concerne les maladies psychiques, et donc combattre les préjugés : « On a une autre chose, peut-être vous avez vu, si vous avez regardé le site, on a un cycle de conférences, la première c'était Mr [...] [X], c'était le hasard, ça tombait juste après le drame de Daillon, c'est la place des fous dans nos villages, il y avait 250 personnes qui étaient là, donc c'est aussi de faire venir les gens ici. Voilà. »

### 7.3.2 Analyse de l'entretien du professionnel de l'institution B

Dans la partie théorique consacrée aux obstacles à l'emploi des personnes en situation de handicap, il a été montré que deux facteurs très importants qui favorisent les chances de réussite d'une réintégration dans le monde professionnel, sont la motivation et la confiance en soi de l'utilisateur. Or, comme nous l'avons déjà vu dans le chapitre 7.2.2, le travail consistant à rechercher une place de stage est du ressort de l'utilisateur, comme nous le montre la citation suivante : « Il y a des personnes qui viennent, qui viennent en disant à leur maître d'atelier ou à leur référent, ah bah moi j'ai, j'aurai une opportunité parce que j'ai discuté avec le garagiste de mon quartier et puis lui il serait d'accord de me prendre en stage, voir comment cela se passe. » Le fait que ce soit l'utilisateur qui soit responsable des démarches pour cette première étape, garantit la motivation de l'utilisateur, mais exclut toutes les personnes qui ne sont pas capables de réaliser ces premières recherches de manière autonome. Ainsi, celles-ci n'ont pas l'occasion de bénéficier de l'accompagnement proposé par l'institution visant la réintégration.

## **Obstacle individuel à l'embauche : L'angoisse provoqué par la perspective d'une réintégration**

Dans l'analyse précédente (Cf Point 7.3.1), il a été montré que les premiers pas vers le premier marché de l'emploi pouvait être source d'angoisses pour l'utilisateur. En lisant l'entretien du professionnel B, j'ai remarqué deux mesures mises en place, susceptibles de diminuer cette angoisse. Tout d'abord, les premiers accords relatifs à une période de stage sont de très courte durée :

« la période de stage peut être déjà au début trois jours, une semaine, et puis après, si au bout de trois jours, une semaine le stage c'est bien passé, peut-être que l'entreprise dit, bah maintenant je suis d'accord de prolonger, maintenant on fait un essai sur 4 semaines, pour voir sur la durée, c'est toujours important aussi d'avoir une observation sur la durée, voir sur la durée comment cela se passe. »

En effet, s'engager pour un stage de trois jours ou une semaine est certainement moins stressant que de s'engager pour un stage de plusieurs mois.

### **Le job coaching comme outil permettant d'augmenter la confiance en soi de l'utilisateur**

La deuxième mesure concerne le fait que la personne est suivie tout du long de la période de stage, respectivement période d'atelier éclaté, par le professionnel, au travers d'un suivi de type job coaching. Ainsi, la personne sait que durant tout le processus de réintégration professionnel, elle pourra compter sur quelqu'un qui l'accompagne. En parlant de ce travail de job coaching, le professionnel dira :

« En général, j'y vais un peu plus régulièrement, même juste pour voir que tout s'y passe bien, sans attendre forcément qu'il y ait un gros couac. Alors, après, le rythme il est pas de nouveau défini de manière fixe, ça dépend des besoins et des situations. Là par exemple, j'ai eu une personne avec qui j'ai eu un accompagnement plus soutenu. Et puis, depuis ce début d'année, la personne me dit, cela roule pour moi, elle m'a dit je vous rappelle quand j'en ai besoin. Du côté de l'entreprise, j'ai téléphoné, ça joue aussi pour l'entreprise, ils me rappellent aussi quand ils en ont besoin. »

Dans cette citation, je trouve intéressant que dans le cadre du job coaching, le professionnel passe voir son client même lorsque cela va bien, qu'il ne faille pas attendre qu'il y ait un problème pour planifier ces rencontres. A mon avis c'est une mesure qui peut contribuer à augmenter la confiance en soi et l'estime de soi de la personne. En effet, ces rencontres donnent l'occasion à l'utilisateur d'exprimer ce qui se passe bien dans le stage, et donc de prendre conscience des aspects positifs, ce qui est susceptible d'augmenter sa confiance en soi. Parallèlement à cela, le suivi par le job coaching, permet au professionnel d'être attentif au client durant tout le processus de réintégration et de réagir rapidement si un problème devait intervenir. Comme il l'explique :

« Je dois viser les semaines de vacances pour les personnes que j'accompagne, je dois utiliser les feuilles horaires, les certificats médicaux. Et puis en général, je conviens avec la personne que quand elle est malade, elle m'appelle. Donc j'ai déjà, tous les mois, un indicateur me disant : il y a une régularité ou ça commence à pêcher... qu'est ce qui se passe... donc si ça commence à pêcher je peux toujours prendre le téléphone et vérifier, aller voir... »

Ainsi, les données administratives qu'il doit régler dans le cadre du job coaching, lui servent aussi à détecter les éventuelles difficultés sur la place de stage, afin de pouvoir intervenir rapidement et chercher des solutions, comme on le voit dans la citation suivante :

« Ou bien, ah je me sens moins bien ces temps-ci, j'ai de la peine de sortir de chez moi. Alors on va se questionner, qu'est ce qui peut être entrepris, est-ce que vous avez revu votre médecin psychiatre, est-ce que c'est difficile? Qu'est ce qui se passe en ce moment pour vous, est-ce que c'est une date qui a quelque chose de plus particulier? On va se questionner ensemble, je propose un rendez-vous pour qu'on puisse en discuter. Alors moi j'ai ces indicateurs-là tous les mois, et puis après quand je vais en entreprise, je vais déjà écouter l'entreprise, comment cela se passe? Est-ce qu'il y a des évolutions positives, est-ce qu'il y a des choses qui se sont péjorées? Est-ce qu'il y a des demandes particulières pour la personne aussi, et en fonction de ce que j'entends du côté de l'entreprise, du côté de la personne, de ce que moi j'ai comme indicateur, se crée la discussion. »

Dans cette première partie, concernant les freins individuels à l'embauche ainsi que la façon d'y réagir du professionnel, il a été montré que dans le cadre de cette institution, le travail de motivation de l'utilisateur ne prenait pas forcément une grande place dans l'accompagnement, étant donné que la motivation du client était déjà en quelque sorte assurée, puisque c'est à l'utilisateur lui-même qu'incombe la tâche de rechercher la place de stage, s'il entend se lancer dans un processus de réintégration. De plus, contrairement à l'entretien précédent, le thème concernant les peurs et angoisses de l'utilisateur lorsqu'il s'agit de débiter une période stage n'apparaissait pas dans cet entretien. En analysant l'entretien, deux éléments permettant de supposer pourquoi cette thématique semblait moins toucher les usagers de cette deuxième institution ont été avancés. D'une part les périodes de stage sont définies dans un premier temps pour un laps de temps très court, et deuxièmement, un accompagnement est fourni à l'utilisateur pendant toute la durée du stage, de par la mesure de job coaching. De plus il a été montré comment l'accompagnement fourni par le job coaching permettait aux professionnels d'une part d'augmenter la confiance en soi de l'utilisateur, et d'autre part d'intervenir rapidement en cas de problème.

### **Obstacles à l'embauche liés à l'environnement travail : Dimension technique du travail**

Dans la partie suivante, le thème des obstacles liés à l'environnement travail, plus particulièrement concernant les aspects techniques de celui-ci sera abordé. La première adaptation que j'aimerais relever concernant le poste de travail, est la possibilité d'adaptation des horaires de travail. Par rapport à ce point, je me contenterai de mettre en évidence que c'est un aspect qui transparaît lors de tous les entretiens, et qui semble donc être un élément acquis en ce qui concerne l'adaptation des places de travail.

De plus, la mesure de job coaching permet aux professionnels d'intervenir dans le lieu même de stage. Elle permet ainsi aux professionnels d'éventuellement intervenir afin de favoriser l'ajustement entre les caractéristiques individuelles de travail et les exigences de la tâche. Ainsi, en parlant de l'adaptation des postes de travail, le professionnel dira :

« Donc de nouveau il y a pas de canevas en disant je dois adapter le poste de travail, ou je dois pas l'adapter, c'est en fonction de comment se présente la situation, des besoins des uns, des besoins des autres. Maintenant par exemple, très souvent l'entreprise fait visiter, on visite les locaux, on visite la place de travail de la personne, je demande précisément quel va être le job de la personne, voilà je vais visiter ce

garage, le garagiste me dit le job que je souhaiterais confier serait de déchausser des pneus, avec cette machine, alors je vais demander au garagiste, alors voilà... ah mais c'est cette machine, comment ça se passe, est-ce que vous pouvez me montrer un exemple comment vous faites, comme ça, ça permet déjà à la personne qui va venir en stage d'avoir vu sa place de travail, de voir comment cela fonctionne, puis je peux poser des questions, la personne peut aussi poser des questions. »

De plus, tout au long du processus de réinsertion, il est possible pour le professionnel d'intervenir par rapport à cette problématique : « Maintenant si au bout de un ou deux jours l'entreprise m'appelle en me disant il y a une étape qui joue pas très bien, ça va pas... peut-être alors je peux proposer une adaptation, je peux proposer et puis venir pour une adaptation, mais c'est vraiment toujours en fonction des besoins. J'insiste beaucoup là-dessus. » La citation suivante est particulièrement intéressante, parce qu'elle montre comment le professionnel, au travers d'une intervention consistant à adapter une tâche, agit simultanément par rapport à une dimension plus humaine du travail en donnant des clés afin d'améliorer la communication des différents acteurs.

« Mon rôle peut être, par exemple un employé de l'entreprise qui transmet des consignes, peut-être trop de consignes et trop rapidement à la fois, et puis moi qui suis là et dire bah, voilà ce qu'il vous a dit, c'est d'abord ça, et puis ensuite ça, et je suis là pour décoder, décomposer l'apprentissage un peu plus. Et puis souvent, c'est formateur des deux côtés, parce que cela permet à la personne qui travaille dans l'entreprise de se former, et cela permet à la personne qui forme de piger qu'il faut être moins rapide dans les consignes et décomposer plus les consignes, c'est formateur dans les deux sens. »

### **Obstacles à l'embauche liés à l'environnement travail : Dimension humaine du travail**

Cette citation nous introduit dans la dernière partie de ce chapitre, qui consistera justement à analyser les éventuels obstacles à l'emploi de la personne en situation de handicap liés à l'environnement humain du travail, et comment le professionnel y fait face. En analysant l'entretien, il apparaît que le fait d'éviter les risques de stigmatisation de la personne est un aspect à laquelle le professionnel accorde une grande importance. Ainsi, en parlant de ces interventions au sein de l'entreprise, il dira :

« je viens avec une personne qui a des compétences pour un poste de travail et je suis là en soutien aux difficultés qu'il pourrait y avoir, mais c'est pas moi qui vais dans l'entreprise imposer un rendez-vous de telle heure à telle heure avec tous les employés pour discuter, sinon quelque part, je stigmatise aussi la personne, je mets son handicap au premier plan, alors que l'objectif c'est de mettre ses compétences, ses capacités au premier plan. Mais si c'est nécessaire on peut le faire, pour moi la nuance elle est importante là... »

La méthode utilisée pour lutter contre d'éventuels préjugés consiste alors à mettre les compétences et les capacités de l'utilisateur en premier plan. Cette façon de faire sera confirmée par la citation suivante :

« Si l'entreprise a besoin de quelqu'un, elle a besoin de quelqu'un à travers des compétences, des capacités, donc on va parler à travers des compétences et des capacités.... Après se posent parfois des questions, par exemple, une entreprise dit qu'est ce que je ne peux pas attendre ? Qu'est-ce que je ne peux pas faire ? Et à ce moment-là, on va toucher peut-être la frontière avec le handicap, ou une limite,

quelque chose, par exemple en terme de fatigabilité. [...] Donc on en parle, mais c'est pas la porte d'entrée, vraiment la porte d'entrée de cet entretien, c'est il y a des compétences des capacités du côté de la personne, il y a des besoins du côté de l'entreprise, et on va partir de ça. »

Contrairement à ce qui a été montré dans l'analyse du chapitre précédent (Cf Point 7.3.1), dans lequel la problématique du client était abordée dans le détail, afin notamment de permettre à l'employeur de mieux comprendre l'utilisateur et de pouvoir si nécessaire reconnaître les symptômes de la maladie psychique, ici, les questions sur le handicap sont mises au deuxième plan, car pour le professionnel, mettre le handicap de la personne au premier plan risquerait de stigmatiser celle-ci.

Néanmoins comme le montre la citation suivante, le professionnel se retrouvera parfois confronté à l'incompréhension des collègues face aux réactions de l'utilisateur. « Oui ça peut-être aussi des collègues qui comprennent pas très bien une réaction. Ah, mais quand il arriva pas à faire, il s'énerve, et il tape du pied contre le mur, qu'est ce qui se passe? Nous on sait pas comment réagir dans ces cas-là... qu'est-ce qu'on peut faire? » Dans ce cas-là, il est intéressant de remarquer que le professionnel va tout d'abord discuter avec l'utilisateur, afin de chercher une solution avec l'utilisateur, et que ce n'est que dans un deuxième temps qu'il discutera avec les collègues si nécessaire, comme le montre la citation suivante :

« Voilà, donc, moi, après je peux déjà reprendre d'une part la situation avec la personne. En disant, bah voilà, qu'est ce qui se passe pour vous, qu'est-ce qui serait plus agréable pour vous? Voilà ce qu'on peut faire. Peut-être voir s'il y a néce, voir s'il y a lieu avec le médecin, s'il y a quelqu'un qui l'accompagne. Et si c'est nécessaire, on discute avec les collègues. Dire avec les collègues, bah voilà, quand il y a ce type de réaction, voilà, est-ce qu'il faut le laisser, voilà, deux minutes le temps de se calmer, ou est-ce qu'au contraire c'est bien de lui dire : voilà, c'est pas grave. Mais cela se passe toujours avec la personne, donc il n'y a pas de.... on travaille toujours en collaboration avec la personne, la personne est toujours présente quand il y a des discussions. »

Ainsi, ce paragraphe nous a permis de montrer que la mesure de job coaching, était un instrument permettant à au professionnel d'intervenir directement sur plusieurs obstacles à l'emploi des personnes en situation de handicap, tel que dans l'étape d'ajustement entre les caractéristiques individuelles et la tâche, ou encore sur des obstacles plus liés à la dimension humaine du travail, comme l'incompréhension provoquée par un comportement de l'utilisateur.

Avant de conclure ce chapitre, j'aimerais encore préciser que le but de ce travail est de rendre compte de l'activité des professionnels en vue de favoriser une réintégration de leurs usagers, et aucunement de juger le travail de ceux-ci. Il me semble important de faire cette précision. En effet, en analysant les différents entretiens, il ressort que pour certains professionnels, lors de la présentation de l'utilisateur à l'employeur, l'accent est plutôt mis sur les limites et le handicap de la personne et que pour d'autres professionnels il s'agit plutôt de mettre l'accent sur les compétences de celle-ci, c'est-à-dire que l'accent est parfois mis sur la différence de la personne, et parfois sur ce qu'elle a de commun avec les autres employés, c'est-à-dire sur sa ressemblance avec l'autre. Or de par les objectifs et la méthodologie utilisée pour ce travail, il est impossible de déduire si une approche est plus ou moins bénéfique que l'autre. Ce qui est intéressant pour ce travail, c'est de constater que tous les professionnels interrogés sont confrontés dans leur pratique à la contradiction de fond de tout processus intégratif, c'est à dire que « dans le même temps,



sont implicitement recherchés l'acceptation de la différence et l'effacement de cette même différence. »(J.-S. Morvan, 2008, p.46) » Dans l'analyse concernant la quatrième hypothèse, la réflexion concernant les limites du modèle intégratif, et comment les professionnels y sont confrontés sera approfondie. (Cf Point 7.4)

### 7.3.3 Analyse de l'entretien des professionnels de l'institution C

Avant de me lancer à proprement parler dans l'analyse des divers entretiens réalisés auprès des professionnels de cette institution, j'aimerais rappeler que les professionnels de cette institution travaillent sur mandat de l'AI, en vue précisément d'une réintégration professionnelle. Dans ce cadre-là, comme montré au travers de l'analyse des hypothèses un et deux, ils ont à disposition plus de mesures et d'outils afin de favoriser cette réintégration que n'en ont les professionnels des deux autres institutions. Dans le présent chapitre, une analyse portant sur comment les professionnels utilisent ces différents outils dans leur pratique quotidienne sera présentée. Parfois les stratégies développées afin de combattre ces obstacles à l'emploi seront semblables à celles utilisées par les professionnels dont les entretiens ont déjà été analysés. Dans ces cas-là, je me contenterai de relever la stratégie, sans forcément l'approfondir, afin de me concentrer sur ce qui apparaît de nouveau dans ces entretiens.

#### **Obstacle individuel à l'embauche : L'angoisse provoqué par la perspective d'une réintégration**

Comme déjà repéré dans les deux entretiens précédents, tous les professionnels mentionneront que le premier défi auquel ils ont à faire face, est de redonner confiance aux usagers. La confiance et l'estime de soi étant un facteur important dans la réussite du processus de réintégration. Pour ce faire, ils mentionneront les ateliers de l'institution comme lieu permettant de faire ce travail.

« C'est des activités comme la pyrogravure, la découpe bois, la peinture, la sculpture, et puis, c'est des objets que les gens peuvent prendre à la maison. C'est vraiment pour le plaisir, où les gens peuvent créer des pièces, en fonction du potentiel de la personne. Il y a des gens qui sont créatifs, qui vont être capables de créer des choses, d'autres pas, on donne des supports, on décalque, on propose des idées. Et puis c'est des activités, où il y a pas de contraintes, de délais, on doit pas faire tant de pièces par jour, il y a vraiment une totale liberté, et puis au travers de cela, bah eux, ils regagnent confiance, et puis ils s'aperçoivent aussi qu'ils ont des qualités. Il y a peut-être des difficultés qui sont ressorties aussi. Et les qualités que j'ai pu observer dans cette période artisanale, je peux les transposer après, quand on va passer en production »(Entretien C<sub>1</sub>)

Ce qui est intéressant, c'est de noter, que dans cette première partie, ce qui compte, c'est le plaisir de la personne, pas la production. Ainsi le seul but de cette première partie, c'est de permettre de ressortir les qualités de la personne afin de lui redonner confiance. Un autre outil mentionné comme permettant à la personne de retrouver confiance, est le fait de réaliser avec elle son CV. En analysant les divers entretiens, il était marquant de remarquer le très peu d'importance qui était donné au CV de la personne, notamment du fait que toutes les démarches de recherche de place de stage AI se font au travers d'un contact téléphonique entre le professionnel et le futur employeur (je ne sais pas si on peut parler d'employeur pour une place de stage... mais on se comprend.) Dans ce contexte, comme le montre la citation suivante, il est important de relever le fait que le CV puisse,

si ce n'est être utile dans les démarches de recherche de stage, tout au moins être une étape importante dans le processus consistant à reconstruire la confiance de la personne. Aussi un professionnel dira : « Avec ça, on va essayer aussi de mettre en place son CV, ça va lui permettre aussi de mettre sur papier aussi tout ce qu'elle a découvert sur elle-même, ce qui [lui] permet idéalement de prendre un peu plus confiance en elle » (Entretien C<sub>3</sub>) Toutefois qu'en est-il si le CV est vide, ou parsemé d'embûches ? Il me semble donc que c'est un outil qui peut certes être bénéfiques dans certaines situations, mais qu'il s'agit d'utiliser en étant conscient de ses limites et ses dangers.

### **Le projet comme outil de motivation**

Le deuxième défi auquel sont confrontés les professionnels, concerne le fait de motiver le client pour le processus de réintégration. En effet, comme le dit un des professionnels interrogé : « Je peux pas aller moi me présenter à leur place, c'est vraiment une collaboration avec la personne, on est partenaires. Je peux aider à cheminer une personne, mais je peux pas la forcer. » (Entretien C<sub>1</sub>) Il s'agit donc d'amener l'utilisateur à adhérer au processus de réintégration. Pour ce faire, les professionnels vont être le plus possible à l'écoute des désirs de la personne, afin de réussir à construire un projet, qui ne soit pas seulement le projet du professionnel, mais bien le projet du client. En parlant de cette étape, un professionnel dira :

« Alors là, c'est la partie la plus compliquée, parce que en fait... bah déjà, ça dépend. Pour trouver un stage AI, il faut savoir dans quelle direction la personne elle veut aller. Pour ça j'essaie de développer un atelier d'orientation un petit peu, qui va permettre à la personne à travers différentes activités, plus de se connaître elle-même, et de savoir un petit peu plus, de savoir ce qu'elle sait faire. Ses expériences, par rapport à ses expériences passées, ce qu'elle sait faire, dans quel domaine elle veut travailler. Et puis voilà, la personne elle va pouvoir dire un peu les domaines, les secteurs, et qu'est ce qu'elle aimerait faire. (Entretien C<sub>3</sub>) »

La citation met bien en évidence, l'action de construire ensemble un projet de réintégration. Cette étape permet d'une part au professionnel d'augmenter la confiance en soi de la personne du fait qu'elle permet de mettre en évidence ce que la personne sait faire, c'est-à-dire ses compétences, et d'autre part de construire le projet selon les désirs de la personne, ce qui permet d'assurer la motivation et l'adhésion de la personne au projet de réintégration.

### **Le job coaching comme outil permettant d'augmenter la confiance en soi de l'utilisateur**

Une fois ce travail réalisé, le professionnel peut rechercher une place de stage AI dans le domaine d'activité souhaité par la personne. Comme lors des entretiens précédents, tous les professionnels notent que ce passage, travail en atelier - stage dans le premier marché de l'emploi, est un passage pouvant provoquer une certaine angoisse chez l'utilisateur, de par le changement que cela représente. Comme relevé dans l'analyse de l'entretien précédent, tous les professionnels décrivent l'accompagnement rendu possible par le job coaching comme permettant de diminuer l'angoisse due à ce moment. Par exemple, un des professionnels dira :

« Moi je vais m'adapter, je vais tout faire pour que ce soit le mieux possible, pour que cela se passe bien. Mais en général, comme j'ai déjà été pas mal présenter

l'entreprise à la personne, j'ai été sur place, présenter l'employeur, on a convenu d'une date, la personne elle se sent en sécurité, elle sait déjà que la première semaine, moi je vais passer en milieu de semaine. Parfois même selon la personnalité du stagiaire, je vais lui téléphoner le premier jour, enfin le jour même pour savoir comment cela s'est passé, voilà... je m'adapte en fonction de la personne pour la rassurer. »(Entretien C<sub>1</sub>)

De même, tous les professionnels diront que la mesure de job coaching leur permet de se rendre compte des difficultés de l'usager, et ainsi d'intervenir assez rapidement. De plus, un des professionnels notera une deuxième utilisation de cet outil, qui me semblait particulièrement intéressante. En effet, le job coaching lui est utile, non seulement comme outil permettant d'intervenir rapidement en cas de problème, mais aussi permettant de valoriser l'usager, afin d'augmenter le sentiment de confiance en soi de celui-ci. Ainsi il dira :

« Oui, oui, tout à fait, chaque semaine il y a les entretiens, les discussions, donc c'est des encouragements, des retours positifs, les observations positives que j'ai pu avoir en retour de l'employeur, je vais les donner. C'est ça, l'encouragement, la satisfaction, bah voilà, l'employeur a remarqué que t'as les bonnes compétences pour telle activité, que t'étais motivé, que t'étais respectueux des horaires. C'est bien, bravo! C'est des encouragements comme cela, des choses concrètes qui ont été observées. »(Entretien C<sub>1</sub>)

Avant de conclure cette partie concernant les freins individuels à l'emploi, il me semble utile de noter la remarque d'un professionnel qui parlant d'une personne dira :

« Alors on verra quoi, mais là, c'est le plus grand défi, c'est vraiment de pouvoir placer la personne, parce que cette personne, je l'ai déjà placée dans trois stages AI différents, mais ça toujours été des stages courts... de courte durée, d'un mois, de moins d'un mois... Alors même si cela se passe bien, c'est pas suffisant pour évaluer, donc finalement c'est des stages qui font du bien pour la personne, parce que finalement elles bougent un peu, elles voient autre chose, mais finalement cela fait pas avancer le schmilblick quoi... »(Entretien C<sub>3</sub>)

Dans la partie théorique, un des freins à l'emploi mentionné est, « l'absence de confiance [de la part de l'usager] envers le programme de réadaptation qui lui est offert. »(M.-J. Durand & al., 2010) Or les stages sont les moyens utilisés par les professionnels afin de permettre à la personne de réaliser ses premiers pas dans le marché de l'emploi. Cette citation m'interroge sur le risque de multiplier les stages. En effet, si ceux-ci ne permettent pas à l'usager d'avancer dans son processus de réintégration, il y a un risque de compromettre la confiance de l'usager envers le programme de réintégration, ce qui diminue les chances de succès de réintégration de l'usager.

Cette partie a permis de mettre en évidence comment les professionnels agissent afin de redonner confiance en soi à l'usager, de le motiver dans le projet de réinsertion, et de diminuer les angoisses que celui-ci pourrait éventuellement ressentir lors du passage vers la place de stage AI. De plus, il a été montré comment l'outil de job coaching pouvait être utilisé afin d'augmenter le sentiment de confiance en soi de la personne. Pour finir, un questionnaire concernant les effets négatifs d'éventuelles multiplications des périodes de stage a été présenté. Le fait qu'aucun des professionnels interrogés ne mentionne la multiplication des périodes de stage comme pouvant être un obstacle à la réintégration, peut laisser penser que les professionnels ne sont pas conscients de ce frein.

## Obstacles à l'embauche liés à l'environnement travail : Dimension technique du travail

Dans cette partie, il sera montré comment les professionnels agissent afin de diminuer les obstacles liés à la dimension technique du travail. La première adaptation mentionnée par tous les professionnels, est une adaptation concernant les horaires de travail. Ainsi tous diront pouvoir adapter les horaires du stage AI, du moment que cela reste tout de même au-dessus d'un 50% de temps de travail. En effet, les professionnels de l'institution C fournissent des prestations dans le cadre des mesures de réinsertion de l'AI, et celle-ci a comme exigence envers l'assuré qu'il atteigne une capacité de travail de 50% d'un emploi à plein temps à la fin de la mesure. (Circulaire sur les mesures de réinsertion (CMR), 2012, p. 6-7<sup>40</sup>)

Comme déjà mis en évidence dans l'analyse précédente, le job coaching permet aussi aux professionnels d'intervenir afin de favoriser l'ajustement entre les caractéristiques individuelles du travail et les exigences de la tâche. Par contre, un aspect nouveau apparaît dans un des entretiens. En effet, le fait que les stages AI mis en place comprennent des objectifs précis que la personne doit atteindre (Cf Point 7.2.3), permet aux professionnels d'intervenir auprès de l'employeur si les tâches ne correspondent pas aux objectifs fixés. La citation suivante nous le montre :

« Et puis ça permet aussi de... si tout à coup l'assuré dit mais ouais mais bon, je fais toujours du classement, ou des choses comme ça, moi je peux aussi discuter avec l'employeur, et dire voilà. Faire un petit peu la transition entre l'employeur et l'employé, parce que ils osent pas forcément, cela leur gêne de parler, et puis voilà... »(Entretien C<sub>3</sub>)

De plus, les divers professionnels relèvent que la mesure de job coaching leur permettent d'aborder le thème de l'adaptation des postes de travail avec l'employeur, afin d'augmenter l'employabilité de leur usager. Ainsi, un des professionnels dira : « Des fois l'employeur n'est pas dans la démarche, ou n'a pas la réflexion à dire bah voilà, je peux adapter le poste de travail, proposer une chaise semi-assise, ou telle activité, ou bien s'il y a quelque chose qui est un peu lourd, le déplacer en deux fois, le diviser, je vais peut-être amener une réflexion sur cela, le sensibiliser sur cela oui... »(Entretien C<sub>1</sub>)

Tout comme ce dernier professionnel, les deux autres professionnels de l'institution noteront l'importance d'aborder la question des limitations de la personne avec l'employeur, en vue de pouvoir mettre en place les adaptations nécessaires du poste de travail.

## Obstacles à l'embauche liés à l'environnement travail : Dimension humaine du travail

La suite de ce chapitre permettra justement d'approfondir le questionnement concernant la discrimination dont peuvent être sujette les personnes en situation de handicap lors de leur processus de réintégration dans le premier marché de l'emploi. Il est à noter que tous les professionnels révèlent l'existence d'un certain nombre de préjugés par rapport à la clientèle qu'ils accompagnent. Ainsi dans les entretiens, les expressions suivantes ont été relevées : « ils ont souci que la personne, c'est un poids en fait. »(Entretien C<sub>2</sub>) - « Mais j'ai des employeurs qui disent, mais non, ils veulent tout le temps aller fumer leur cigarette... »(Entretien C<sub>2</sub>) - « il sait où il va quoi, il sait qu'il travaille avec [...] [notre

---

40. <http://www.bsv.admin.ch/vollzug/documents/index/page:2/lang:fre/category:34>

institution], que c'est l'AI, que c'est des mesures de réinsertion, donc il s'attend... enfin, je pense qu'il est déjà tolérant à la base, il s'attend pas à avoir un ingénieur qui sort de l'EPFL, qui a toute sa tête, et qui est nickel quoi. »(Entretien  $C_3$ ) De plus, comme le montre la citation suivante, les professionnels sentent que les préjugés sont plus importants pour les personnes ayant un handicap psychique, que pour les autres : « Les employeurs ont moins de réticence s'il y a que des problèmes physiques ou il y a pas de port de charge, que si les personnes ont des troubles un petit peu plus importants, comme résistance au stress, alors oui, ça il y a de préjugés... »(Entretien  $C_2$ )

Afin de surmonter ces préjugés, qui constituent un fort frein à l'embauche des personnes en situation de handicap (Cf Point 4.3.2), les professionnels notent l'importance de prendre contact directement avec les employeurs. Comme nous le dit ce professionnel : « J'ai l'impression aussi, qu'avec les personnes en mesure de réinsertion, postuler à une annonce, ça donne très très peu de résultat... plutôt que d'appeler, d'expliquer la mesure, d'expliquer qu'elle est la situation, les personnes ont plus tendance à être ouvertes, et peut-être envisager un stage... »(Entretien  $C_3$ ) Lors de ces contacts avec l'employeur, les professionnels abordent d'une part, les avantages pour l'employeur que constitue le fait de prendre un stagiaire (avantages économiques et de flexibilité, Cf Point 7.2.4) et d'autre part, ils essaieront de montrer à l'employeur tout ce que le stagiaire peut leur amener, en mettant en avance les qualités et les compétences de celui-ci, afin de pouvoir contrebalancer les préjugés existants. Par exemple, un professionnel dira : « Je vais parler de mon expérience, expliquer que cela fait plusieurs mois que je la suis, que j'ai remarqué tels aspects positifs, les progrès qui ont été faits par la personne, bah voilà, valoriser la situation et montrer qu'il y a une évolution possible, et qu'il y a évolution, toucher un peu, sensibiliser l'employeur. »(Entretien  $C_1$ ) Ou encore :

« En général, j'explique bien à l'employeur que si la personne est en stage, c'est que j'estime qu'elle a les compétences pour le poste. Mais maintenant elle a les compétences ici, on aimerait vérifier si sur le premier marché ça joue aussi, mais que je lui mets quelqu'un de fiable au niveau du travail, alors peut-être qu'il y a un rendement qui est diminué, ça je vais spécifier au niveau de portes de charge qui joue pas, mais je mets quelqu'un que je sais qui va donner son maximum. »(Entretien  $C_2$ )

Une autre façon mentionnée par un des professionnels, afin d'éviter le frein à l'embauche que sont les préjugés, est d'utiliser le réseau de l'utilisateur afin d'obtenir une place de stage AI. Ainsi, il dira :

« Je crois que c'est de là, que je pars le plus souvent, parce que bien souvent, on se rend pas compte, mais on a peut-être un oncle, ou bien le copain d'un copain, qui pourrait éventuellement prendre une personne en stage, ou qui connaît quelqu'un, je vais essayer de partir du réseau de la personne d'abord... ça, ça peut fonctionner, aussi par rapport au réseau de la personne, bah, c'est l'employeur précédent, par exemple, si la personne a travaillé dans une commune, donc les communes, elles se connaissent entre elles, bah de dire bah voilà, elles se connaissent. Ou par rapport au village, essayer par rapport au lieu, la personne va essayer de chercher par rapport, le plus proche possible de son lieu d'habitation, si c'est dans les villages, bah la personne elle était dans la même classe que d'autres personnes etc.. donc partir la-dessus. »(Entretien  $C_3$ )

Cette démarche consistant à rechercher une place de stage dans le réseau de la personne me semble intéressante, afin d'amoindrir l'obstacle à l'embauche que sont l'existence des préjugés négatifs. En effet, ces connaissances, du fait d'appartenir au réseau de la personne,

d'être en contact régulier avec celle-ci, sont plus susceptibles d'appartenir à la catégorie de personne désignée par le terme « d'initié » par Goffmann et donc d'être capable de dépasser les stéréotypes négatifs associés à l'utilisateur. (Cf Point 4.2.3)

### **Difficultés exprimées par les professionnels à intervenir au niveau des relations humaines sur la place de travail**

Une fois sur le lieu de stage AI, les professionnels notent que les principales difficultés rencontrées par les usagers sont liées aux relations humaines au travail. Ainsi, un professionnel dira :

« La grande difficulté, c'est toujours l'aspect relationnel, les relations humaines c'est... Déjà au sein d'une entreprise normale, déjà, au sein d'une fondation, entre MSP eux mêmes, la difficulté, elle est, les problèmes relationnels, les remarques, comment elles sont perçues, ce qu'on a dit, ce qu'on a pas dit, la complexité en plus des gens qui sont plus le pouvoir, l'autre qui sont plus... c'est... Alors imagine dans une entreprise comme ça, avec des difficultés, des personnes qui sont en difficultés, c'est compliqué quoi... » (Entretien C<sub>1</sub>)

Un autre précisera : « Bah c'est vraiment les relations, parce qu'on passe d'un milieu protégé, au premier marché du travail, c'est clair l'écoute c'est pas la même, donc des fois c'est un léger... c'est plutôt de ce côté-là que j'ai trouvé des difficultés, où les gens ils ont plus de difficultés. » (Entretien C<sub>2</sub>)

En analysant les entretiens, il en ressort d'une part, comme le montrent les citations précédentes, que les professionnels sont conscients de l'importance des relations humaines dans le lieu de travail et d'autre part, qu'ils ont relativement peu de moyens pour intervenir à ce niveau. En effet, leur accompagnement consistant essentiellement à suivre l'utilisateur, il leur est assez difficile d'intervenir au niveau des relations que ceux-ci entretiennent avec leurs collègues. Néanmoins ils essaient d'intervenir auprès de la personne en dédramatisant les situations, ou encore en donnant des clefs pour améliorer la situation. Ainsi, en parlant de cette problématique, les professionnels diront :

« Par contre des fois, c'est une difficulté à s'intégrer dans le groupe, un malaise, une timidité, de la frustration, eh bien à moi de relativiser et de laisser le temps qu'il faut, bah voilà il faut laisser quelque temps, c'est pas au bout de trois semaines... il faut laisser le temps pour faire les choses, pour que tu prennes connaissance des personnes, que tu établisses des relations, et puis petit à petit tu parviens à t'intégrer, ouais, je dois vraiment relativiser, dédramatiser, reformuler, positiver, expliquer les choses, voilà. » (Entretien C<sub>1</sub>)

Ou encore :

« L'aspect relationnel avec les autres, c'est peut-être ça aussi à travailler avec la personne, la personne en général, quand elle est intégrée, depuis qu'elle est en stage, elle est capable de respecter les horaires, c'est souvent après les aspects relationnels, qu'il faut encourager la personne à aller vers les autres, à poser des questions, à oser aller vers les autres. Et puis lui montrer, ou lui démontrer qu'elle a quelque chose, qu'elle a des compétences et des qualités, et puis qu'elle peut amener quelque chose d'intéressant à ses collègues, à l'entreprise. » (Entretien C<sub>1</sub>)

### 7.3.4 Conclusions concernant la troisième hypothèse.

L'analyse de ces différents entretiens a permis de mettre en évidence l'action des professionnels lors de divers points charnières en vue d'une intégration professionnelle. Cette analyse a montré que les professionnels étaient d'une part conscients des principaux obstacles à l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap, et que d'autre part, une intervention professionnelle était mise en place afin de surmonter ceux-ci. Ces interventions sont construites selon les moyens à disposition des différents professionnels. Un obstacle à la réintégration nommé par tous les professionnels est le manque de confiance en soi de l'usager, ainsi que son angoisse face à la perspective de retrouver le premier marché de l'emploi. Tous les professionnels ont mentionné utiliser le travail en atelier comme outil permettant à l'usager de reprendre petit à petit confiance en soi. De plus, un professionnel mentionnera l'écriture du CV avec la personne comme un outil supplémentaire d'atteindre cet objectif.

Il a aussi été mis en évidence comment les professionnels utilisent l'outil du job coaching, afin d'une part de rassurer le client, et d'autre part de permettre au client d'augmenter son estime de soi, en lui donnant des retours positifs par rapport au travail qu'il accomplit. De plus, les professionnels utilisent l'outil du job coaching afin de pouvoir intervenir rapidement si un problème venait à se présenter, et ainsi le désamorcer avant que celui-ci ne prenne de trop grandes proportions. Il a été aussi montré que le professionnel ne pouvant pas mettre en place un suivi de job coaching se trouvait relativement démuné dans l'accompagnement de ses clients lorsque ceux-ci se trouvaient en période de stage. La solution pour celui-ci consiste alors de rechercher un employeur « bienveillant », et de transmettre des clés de compréhension à celui-ci afin qu'il puisse notamment repérer les premiers symptômes de la maladie psychique et contacter le professionnel si nécessaire.

Le deuxième point charnière de la réintégration professionnelle, concerne la recherche de la place de stage. Par rapport à ce point, l'analyse a relevé des différences importantes, par rapport aux moyens à disposition des différents professionnels afin d'effectuer ces recherches, selon que l'usager accompagné bénéficie d'une mesure de réintégration de l'AI ou pas. Ainsi les professionnels accompagnant des bénéficiaires des mesures de réintégration de l'AI ont du temps à consacrer à la recherche de ces places de stage AI, alors que pour les autres, ce temps se révèle être beaucoup plus restreint. Néanmoins il est à noter que tous les professionnels mentionnent mettre en place des stratégies afin de surmonter cette étape. Comme par exemple utiliser leurs propres relations ou les relations de l'usager afin de trouver une place de stage ou encore le fait de mettre en avant les qualités et les compétences de l'usager afin de convaincre un employeur. Un dernier point important à relever concernant ce sujet, est que tous les professionnels notent l'importance de prendre contact directement avec l'employeur. Ainsi, ce sont eux et non les usagers, qui contactent les futures personnes susceptibles de fournir une place de stage, afin d'augmenter les chances de succès de la démarche.

Dans un deuxième temps, l'analyse s'est portée sur les obstacles à l'intégration professionnelle liés à l'environnement travail. L'analyse a permis de mettre en évidence que tous les professionnels étaient attentifs à proposer des adaptations de l'environnement technique du travail, lorsque celles-ci s'avèrent être nécessaires. Tous ont notamment mentionné des adaptations au niveau des horaires de travail, ainsi que des adaptations visant à éliminer les difficultés pouvant être provoquées par une incapacité physique de la personne. Parallèlement il a été montré que les professionnels étaient souvent confrontés à des difficultés liées à une dimension humaine du travail. Par rapport à ce dernier point, il a

été montré que les professionnels avaient relativement peu de moyens d'intervention. En effet, l'accompagnement fourni par ceux-ci est essentiellement centré sur l'usager. Afin de pouvoir aborder les problèmes liés à une dimension plus relationnelle du travail, il serait nécessaire que les professionnels interviennent plus auprès des autres acteurs, que sont l'employeur et les collègues de travail. Une piste de réflexion concernant ce sujet pourrait être développée en analysant la méthode d'intervention sur l'offre et la demande, IOD. (Cf point 7.1.2)

#### 7.4 Analyse de données concernant la quatrième hypothèse.

Contrairement à l'analyse des hypothèses précédentes, j'ai décidé de ne pas subdiviser l'analyse de cette hypothèse par institution. En effet, le but de cette hypothèse est de questionner le modèle qui sous-tend la politique mise en place, ainsi que les diverses mesures en découlant, afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi. Dans un deuxième temps, l'impact de ce modèle sur l'action des professionnels sera questionné. Or, ce modèle est le même pour les différentes institutions interrogées. Ainsi, une subdivision par institution ne me semble pas porteuse de sens pour l'analyse, les interventions des différentes institutions s'inscrivant toutes dans le cadre de la même politique sociale.

*Hypothèse 4 : Les diverses mesures mises en place afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi reposent sur le modèle intégratif. De plus, les professionnels sont confrontés aux limites de ce modèle dans leurs interventions professionnelles.*

La première partie de ce chapitre consistera à déterminer quel est ce modèle, est-ce un modèle correspondant à une vision plutôt individuelle du handicap, ou à une vision plus sociale du handicap. Avant même d'analyser ce qu'en disent les professionnels, diverses observations réalisées durant ce travail permettent, si ce n'est d'affirmer de quel type de modèle il s'agit, tout du moins de le supposer. Ainsi, la législation ainsi que les diverses mesures mises en place, afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi, correspondent plutôt à une vision individuelle du handicap. (Cf Points 4.4.- et 7.2.-) En effet, les diverses mesures prévues, entraînement à l'endurance, entraînement progressif et stage AI en entreprise, sont construites comme différentes étapes devant permettre une rééducation progressive du bénéficiaire, ce jusqu'à ce qu'il soit capable de retrouver un emploi dans le premier marché. Ce qui correspond à une vision individuelle du handicap, dans lequel on met en place un dispositif, afin que la personne handicapée puisse surmonter son handicap. De plus, comme mentionné précédemment, en Suisse, il n'existe aucune obligation légale ayant « pour but, outre la protection légale contre les discriminations, la promotion dans les faits de l'égalité des personnes handicapées » (Site : Egalité Handicap<sup>41</sup>), ce qui correspondrait plus à un modèle s'inspirant de la notion de l'inclusion afin de combattre l'exclusion.

#### **Intégration professionnelle : Une prise en charge centrée sur l'individu**

L'analyse des entretiens des divers professionnels confirment ces suppositions. Dans le chapitre consacré à l'intégration (Cf Point 4.2.4), il a été montré qu'une des caractéristiques de ce modèle étant l'existence d'un groupe intégrateur, ce groupe étant ce « qu'il faut reproduire, le modèle, la limite, la normalité. » (Dictionnaire suisse de politique sociale

---

41. <http://www.egalite-handicap.ch/bases-juridiques.288.html>



en ligne<sup>42</sup>). La citation suivante est particulièrement intéressante afin de montrer que le modèle qui sous tend l'intervention des professionnels est plutôt un modèle intégratif. Ainsi, en parlant de son intervention, un professionnel dira :

« Non, il y a pas de plan type, il faut bien se rendre compte que lorsqu'on va dans le monde de l'entreprise, le monde ordinaire du travail, on sort du domaine des repères du monde social. Et c'est vraiment, en tout cas de mon point de vue, là, cela m'engage à titre personnel... On doit s'adapter au repères du monde économique, je n'ai rien à imposer. »(Entretien *B*)

Dans cette citation il apparaît clairement que les règles qui prévalent lors du processus visant à favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap, sont les repères du monde économique. Il ne s'agit aucunement de transformer ceux-ci, afin de créer des conditions favorisant l'embauche de personnes en situation de handicap, mais bien de s'adapter aux règles de l'entreprise.

La première partie de la citation suivante illustre bien le fait que les accompagnements mis en place par les professionnels, sont centrés sur les bénéficiaires, et ont pour objectif de permettre aux bénéficiaires de réaliser leur activité professionnelle selon les règles et les normes de l'entreprise. En effet, un professionnels dira :

« Je viens avec une personne qui a des compétences pour un poste de travail et je suis là en soutien aux difficultés qu'il pourrait y avoir, mais c'est pas moi qui vais dans l'entreprise imposer un rendez vous de telle heure à telle heure avec tous les employés pour discuter... »(Entretien *B*)

La deuxième partie de la citation introduit déjà quand à elle la nécessité des professionnels, et donc à fortiori des bénéficiaires, de s'adapter aux normes de l'entreprise. Pour ce faire, ils se doivent de ne rien imposer aux entreprises, mais bien de respecter le fonctionnement de celles-ci.

Une première citation vient confirmer cette constatation. Ainsi un professionnel dira :

« Non, comme je place un stage [AI], j'ai pas de pouvoir dans l'entreprise, je vais pas arriver là, en disant .... Moi travailleur social... vous faites comme ça, comme ça... moi je sais, j'ai fais une formation ! Je peux pas, je dois m'adapter au contexte et puis faire les choses. »(Entretien *C<sub>1</sub>*)

Alors que cette deuxième citation vient nous éclairer sur quel est le risque encouru si cette règle n'est pas respectée :

« C'est important quand on va en entreprise, dans le monde économique à l'extérieur, de sentir si on va trop loin, ou si on va pas assez loin. Donc de sentir la bonne distance, comme lorsqu'on est en relation avec quelqu'un. Parce que si on va trop loin, on peut être trop intrusif, et puis l'entreprise peut dire mais non, qui c'est ces socio qui débarquent, qui vont trop loin ! »(Entretien *B*)

Ainsi, le mot « débarquent » utilisé montre bien le risque d'être considéré comme ne faisant pas partie du groupe de l'entreprise, alors que le « mais non » met en évidence le risque d'être rejeté par celui-ci. Ce qui rendrait évidemment difficile la collaboration entre le professionnel et les représentants de l'entreprise, et compromettrait ainsi le processus de réintégration du bénéficiaire.

Dans ces conditions, il est difficile aux professionnels de proposer des changements au sein de l'entreprise afin d'augmenter les chances de réussites du processus visant à trouver

---

42. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=444>

un emploi au bénéficiaire. La citation suivante montre notamment la difficulté auquel se retrouve confronté le professionnel, lorsqu'il essaie de changer le regard que portent les différents collègues du bénéficiaire sur celui-ci. Le professionnel dira : « Si des fois j'arrive en contact avec le collègue de travail, je vais essayer d'amener quelque chose, d'amener une vision différente de la personne. Oui, je vais essayer, mais c'est toujours délicat, je suis pas maître, je suis pas responsable là bas. J'arrive en terrain conquis. Oui, c'est ça... »(Entretien C<sub>1</sub>)

Il est intéressant de relier cette citation, à une des constatations du chapitre précédant. En effet, il a été constaté que d'une part les professionnels étaient tous conscients du rôle essentiel que jouent les relations humaines dans le lieu de travail, mais que d'autre part ceux-ci avaient relativement peu de moyens pour intervenir à ce niveau.(Cf Points 7.3.3 et 7.3.4) L'analyse menée ci dessus, permet de mieux saisir pourquoi il en est ainsi. En effet, la politique menée afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi est de type intégrative, c'est à dire qu'elle correspond à une vision individuelle du handicap. Les professionnels se trouvent alors dans l'impossibilité d'intervenir au niveau des relations humaines sur le lieu de travail, puisqu'ils n'ont aucun outil, ni aucune légitimité afin d'intervenir sur le fonctionnement de l'entreprise.

Cette première partie a permis de montrer que la politique sociale mise en place afin de favoriser l'accès au marché de l'emploi des personnes en situation de handicap, est une politique d'intégration. De plus, il a été montré, comment cette politique ne permettait pas vraiment aux professionnels d'intervenir par rapport aux enjeux qui se jouent au travers des relations humaines sur la place de travail.

### **Contradiction du modèle intégratif**

Dans la suite de cette analyse, il sera montré comment les professionnels se trouvent confrontés à la contradiction du modèle intégratif, dans lequel « sont implicitement [et simultanément] recherchés l'acceptation de la différence et l'effacement de cette même différence. »(J.-S. Morvan, 2008, p.46) Les professionnels se trouvent particulièrement confrontés à cette contradiction, lorsqu'ils sont amenés à s'exprimer par rapport au handicap de la personne accompagnée. En effet, en parlant du handicap de la personne, ils risquent de mettre trop l'accent sur la différence de la personne qu'ils veulent intégrer. Cela a pour conséquence de mettre le professionnel dans une situation inconfortable, puisqu'ils doivent d'une part aborder la thématique du handicap de la personne, sinon leur démarche n'aurait pas lieu d'être, mais que d'autre part, en abordant cette thématique, ils risquent de compromettre le processus d'intégration de leur client, en mettant en avant la différence de ceux-ci, alors que le but recherché est l'effacement de celle-ci. On remarque bien le dilemme auquel est confronté le professionnel dans la citation suivante, ou il dira : « Toute la difficulté, c'est de néanmoins expliquer que la personne a des difficultés, sans trop en dire, sans rien dire. Voilà, il faut vendre en fait la personne, mettre en avant les qualités, ses motivations, les aspect positifs que j'ai pu observer.... voilà, ça c'est... »(Entretien C<sub>1</sub>)

Un autre dira quant à lui, lorsque je lui demande s'il aborde le thème du handicap avec les collègues du bénéficiaire :

Moins, pour pas qu'ils aient de préjugés... Mais en leur disant quand même que c'est une personne qui si ils ont des inquiétudes, il faut qu'ils en parlent à leur patron comme ça, mais c'est des choses qui peuvent arriver... Peut-être il faut pas qu'ils

attendent de cette personne le même rendement qu'ils ont ou comme ça... mais sans rentrer dans les détails. Après si la personne elle veut raconter, elle raconte. (Entretien A)

Il s'agit ainsi d'éviter d'augmenter les préjugés auxquelles les bénéficiaires pourraient être confrontés. Cette solution permet-elle vraiment d'éviter les préjugés qui pèsent sur la personne en situation de handicap ? Les recherches réalisées dans le cadre de ce travail ne permettent pas de répondre à cette interrogation. En effet, pour ce faire il faudrait interroger les employeurs ainsi que les collègues des bénéficiaires, et non les professionnels accompagnant ceux-ci. Néanmoins j'é mets l'hypothèse que ce n'est pas vraiment le cas, l'employeur se construisant tout de même une représentation du handicap de la personne, comme le montre la citation suivante :

« Et puis je pense que pour l'employeur, cela le rassure aussi de savoir qu'il y a quand même quelqu'un qui suit l'assuré, parce que cette personne, elle est quand même malade. Puis voilà, il peut y avoir une chute, quelque chose, pas laisser l'employeur tout seul sans savoir quoi faire. » (Entretien C<sub>3</sub>)

Dans cette citation, le professionnel dit que sa présence rassure l'employeur, car la personne est « quand même malade ». Même si le professionnel n'aborde pas le point de vue médical avec lui, l'employeur sait que la personne a une maladie, et se construit donc sa propre représentation de celle-ci, cette dernière pouvant tout à fait véhiculer des préjugés. Néanmoins, ce travail ne permet pas de répondre à cette interrogation, un autre travail de recherche, avec d'autres objectifs et un autre terrain d'enquête, serait nécessaire pour y répondre. Dans le cadre de ce travail, je me contenterai donc de relever que les professionnels se trouvent confrontés dans leur pratique à la contradiction du modèle intégratif, notamment lorsqu'il s'agit d'aborder la question du handicap de l'utilisateur, et que cela le conduit au dilemme de savoir ce qu'il faut dire ou ne pas dire par rapport à celui-ci.

### **Statut du stagiaire et possibilités d'abus**

La première partie a permis de montrer que la politique mise en place afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi, correspond à une politique basée sur le modèle de l'intégration. Or une politique d'intégration présuppose l'existence d'un groupe intégrateur. Ici ce groupe étant constitué des différents membres de l'entreprise et un groupe dont l'objectif est de s'intégrer, ce groupe étant constitué par les usagers bénéficiant des différentes mesures afin de retrouver un emploi. Cette constatation, permet de supposer que les membres de ces deux groupes ne bénéficient pas du même statut. Cette supposition est confirmée par l'analyse des divers entretiens. Ainsi, les professionnels diront des employeurs acceptant de prendre une personne dans l'entreprise dans une perspective de réintégration, que ceux-ci le font « par éthique », ou bien parce « qu'ils veulent rendre service », ou encore parce qu'ils sont « tellement tolérant ». Ces expressions mettent bien en évidence la différence de statut associée par les employeurs, aux personnes visant une réintégration. Dans le paragraphe suivant, les conséquences de cette différence de statut seront étudiées.

Pour commencer, il sera montré, que dans un premier temps en tout cas, les postes proposés aux personnes visant une réintégration, ne sont pas des postes remplissant les trois fonctions généralement associées au travail. C'est à dire, les fonctions de valorisation, de production et de répartition des richesses. (Cf Point 4.3) En effet, toutes les citations suivantes mettent en évidence que les postes proposés par les employeurs sont généralement des postes non rétribués, donc ne respectent pas la fonction de redistribution des

richesses normalement associée à un emploi. Ainsi un professionnel en parlant d'un de ces usagers dira : « il travaille dans une imprimerie et heu... il est pas du tout payé. C'est pas très juste, mais le patron il est tellement tolérant, qu'on ose pas aller vers lui pour lui dire : allez écoute faudrait commencer à le payer un petit peu... Parce qu'il va pas le garder. »(Entretien A) Plus loin, il dira : « Toutes les personnes qui sont chez nous ont une rente AI, donc le patron qui va les prendre, il va voir pas le payer, ou peu... en tout cas dans un premier temps... et puis ça peut être un aspect intéressant pour l'employeur aussi hein... mais c'est pas le but, les gens qui acceptent de faire ça, c'est vraiment que... qu'ils veulent rendre service... »(Entretien A)

La prochaine citation est particulièrement intéressante, parce qu'elle montre clairement que les personnes engagées fournissent une prestation, un travail, et que l'employeur compte sur celles-ci afin de le réaliser. Néanmoins, dans un premier temps, ce travail fourni n'est pas rétribué :

Là, [...] quand je parlais de la personne qui a déjà pris trois personnes en stage [AI], mais c'est vraiment... Le responsable, bah, c'est par éthique qu'il ouvre un poste pour ces personnes. Donc c'est vraiment par pure générosité en fait. Bien sûr que lui, cela l'arrange, parce qu'il a du job pour eux, c'est clair que c'est du job gratuit. Même que c'est pas vrai parce qu'en général on prolonge la mesure, et puis quand on prolonge la mesure, l'employeur rémunère quand même quelque chose, même s'ils ont pas besoin. Mais eux, ils donnent quand même quelque chose, donc ils les engagent même pas gratuit, donc ils... (Entretien C<sub>3</sub>)

De plus, il est intéressant de remarquer, que lorsque les professionnels abordent ce point, ils abordent toujours simultanément la volonté de bien faire, ou bien la tolérance des employeurs. Ce qui, à mon avis, est révélateur de la dynamique permettant que dans un premier temps en tout cas, le travail de la personne ne soit pas rétribué. En clair, l'employeur fait déjà acte de générosité en permettant à la personne en situation de handicap d'accéder au premier marché de l'emploi. Ainsi, il n'est pas nécessaire que en plus de cela, elle rétribue la personne pour le travail qu'elle effectue. Cette analyse permet ainsi de montrer, que le risque de se retrouver dans la situation décrite par Castel est réel. C'est à dire, de se retrouver dans une situation où des mesures sensées aider des publics en difficulté finissent par les installer « dans des systèmes de catégorisation qui leur attribuent un statut de citoyen de seconde zone »(R. Castel, 1995, p. 20) Ici, il me semble important tout de même de préciser que ce travail ne permet pas vraiment de déterminer si ce sont les mesures mises en place afin d'aider les personnes en situation de handicap à réintégrer le marché de l'emploi qui ont pour conséquence de leur attribuer un statut de seconde zone, ou bien, si d'autres facteurs jouent un rôle prépondérant dans la perte de statut de ces personnes.

Un deuxième risque qu'il me semble important de relever par rapport à ces stages gratuits, est celui de l'effet de substitution. Ainsi un professionnel dira :

« On propose des stages chez un employeur, des stages gratuits, pas d'assurance, donc qu'est ce qu'ils ont à perdre, et bien souvent, il y a le risque, quand c'est gratuit comme ça, qu'il y ait des abus aussi... Que l'employeur il dise, oui, je le prends trois mois tant qu'il est gratuit, et après je le prends plus... »(Entretien C<sub>3</sub>)

Le stage pourrait alors être pour les entreprises un moyen d'embaucher de la main d'oeuvre bon marché, sans devoir embaucher une personne pour réaliser le travail nécessaire. Dans la littérature, ce phénomène est désigné par le terme : effet de substitution. « L'effet de substitution correspond à la mesure dans laquelle les emplois créés pour une certaine

catégorie de travailleurs remplacent ceux d'autres catégories, sous l'effet de la modification des coûts salariaux relatifs. »(Lars Calmfors, 1994, p. 18-19) De plus, plusieurs études internationales montrent que les pertes sèches et les effets de substitution peuvent être importants, les pertes sèches étant « définies comme les embauches intervenant dans le groupe cible qui se seraient produites même en l'absence de programme. »(Lars Calmfors, 1994, p. 18) Des études réalisées en Australie, en Irlande et aux Pays-Bas « concluent toutes que les pertes sèches et les effets de substitution représenteraient globalement entre 70 et 90 pour cent du nombre brut d'emplois créés. »(Lars Calmfors, 1994, p. 19)

La citation suivante illustre encore plus clairement l'existence de ce danger. En effet, un professionnel dira :

« C'est un employeur qui a toujours une place pour permettre aux gens de faire des stages, mais ça reste des places de stage. A moins, il a dit, que s'il trouvait vraiment une personne exceptionnelle, il pouvait la garder. »(Entretien C<sub>2</sub>)

Bien que ce travail ne permette pas de dégager des résultats clairs concernant la proportion de tels abus (est-ce un phénomène plutôt important, ou plutôt marginal?) il me semble important de mentionner ce risque. Il serait intéressant que des recherches puissent se faire concernant cette question. Celles-ci devraient questionner l'influence de la multiplication de ces stages en entreprise sur le marché de l'emploi. En clair, est-ce que les stages utilisés comme outils de réinsertion ne s'avèrent-ils pas avoir l'effet contraire, et finalement diminuer les emplois à disposition ?

### **Effet positif des mesures d'intégration**

L'analyse de cette hypothèse a permis de mettre en évidence plusieurs limites auxquelles sont confrontés les professionnels dans leur effort de permettre une réintégration de leur bénéficiaire. Celles-ci pouvant être :

- L'impossibilité dans laquelle ils se trouvent d'intervenir au niveau des relations humaines sur le lieu de travail, puisque n'ayant aucun outil, ni aucune légitimité afin d'intervenir sur le fonctionnement de l'entreprise.
- La difficulté pour le professionnel d'aborder le thème du handicap avec l'employeur.
- Le statut inférieur associé aux personnes visant une réintégration, dont une des conséquence peut-être la non rémunération du travail fourni par le bénéficiaire et les risques d'abus associés.

Néanmoins, il me semble essentiel de relever que malgré toutes ces limites, le processus de réintégration peut se révéler être un succès et aboutir à l'engagement du bénéficiaire. Ainsi un professionnel dira :

« Maintenant bien sûr qu'il y a des... il y en a qui ont pris parce que c'était gratuit, et puis qui auraient peut-être pas forcément pris normalement, et puis qui ont finalement, bah voilà, qui ont... là, la personne que je pense, ils ont poussé un petit peu pour avoir gratuit assez longtemps, mais ils ont quand même engagé au final, donc... finalement c'est tout bénéf pour tout le monde. »(Entretien C<sub>3</sub>)

La citation suivante permet de mettre en évidence deux éléments important favorisant une issue positive du processus de réintégration. Il s'agit d'une part de l'élément temps, et d'autre part de la relation qui se développe entre la personne et son employeur. Eléments qui d'ailleurs correspondent au concept « d'initié »développé par Goffman. En effet, selon Goffman, un des facteurs permettant à la personne d'être « initiée »est celui d'être en

contact régulier et répété avec des personnes stigmatisées.(J. Borioli & R. Laub, 2007, p.197) Ainsi, un professionnel dira :

« Il y a pas mal de situations, où il s'est crée une relation particulière entre l'employeur et le stagiaire. Il y a une satisfaction des deux partenaires, et à partir de ça, en proposant des aspects, comment dire, des solutions financières, sur le temps, sur la durée, on peut partir sur des projets à long terme, sur des engagements. Il faut laisser se créer cette chose... cette relation... »(Entretien C<sub>1</sub>)

C'est un point sur lequel il me semble important d'insister. Les mesures visant une intégration des personnes en situation de handicap dans le premier marché de l'emploi permettent de créer un contact entre celles-ci et les différents membres de l'entreprise, et donc à fortiori de créer des relations entre elles. Relations qui seront déterminantes pour la réussite du processus intégratif.

### **Explications sur les difficultés des ateliers protégés à se fixer la réintégration professionnelle de leurs bénéficiaire comme objectif principal.**

Maintenant, j'aimerais revenir sur une question que j'avais soulevé lors de l'analyse de la première hypothèse. A savoir, pourquoi aucun des ateliers protégés ne se fixait comme mission explicite le fait d'accompagner l'utilisateur, afin de favoriser son accès au premier marché de l'emploi.

Comme le montre l'analyse de cette dernière hypothèse, la politique sociale mise en place afin de favoriser l'accès au premier marché de l'emploi aux personnes en situation de handicap, est une politique se basant sur le modèle de l'intégration. Or, l'intégration « décrit le processus individuel d'incorporation à un groupe social ». (Dictionnaire suisse de politique sociale en ligne<sup>43</sup>) C'est à dire, que c'est à l'individu de faire le nécessaire à son intégration. Son intégration au groupe n'est ainsi pas garantie, et le succès du processus dépend ainsi des capacités de l'individu. Or les professionnels mettent en évidence que pas tous les usagers qu'ils sont amenés à accompagner possèdent les ressources afin de réussir le processus intégratif. Ainsi, un professionnel dira : « Bah voilà, ils font beaucoup de choses à l'AI. Ils essaient, alors après... pas tout le monde peut être réintégré. On voit quand on fait des stages, pas tout le monde peut-être réintégré. »(Entretien C<sub>2</sub>) Un professionnel d'une autre institution dira en parlant des personnes susceptibles de se lancer dans un processus de réintégration : « Donc le nombre... Ce que je veux surtout dire, c'est que le nombre, il est minime... », car les personnes en institution sont justement « celles qui n'arrivent plus à assumer le rythme à l'extérieur ». (Entretien A) Ceci permet donc de comprendre pourquoi les institutions spécialisées ne peuvent se fixer comme mission la réintégration dans le marché de l'emploi des personnes en situation de handicap.

De plus, les professionnels mettent en évidence les exigences toujours plus élevées du monde du travail, en terme de rendement, de polyvalence. Ces exigences rendent l'intégration des personnes en situation de handicap toujours plus difficile, comme le montre l'extrait suivant :

« On va dans une société maintenant qui a toujours plus d'exigence, plus de rapidité, de précision, plus de contrainte. Et les personnes elles ont aussi avec l'âge une sorte de régression, donc il y a une distance entre les deux... qui s'agrandit toujours. Ce qui rend toujours plus difficile l'intégration quoi... »(Entretien C<sub>1</sub>)

---

43. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=444>

Ainsi, les exigences du monde du travail rendent difficile l'intégration des bénéficiaires. La citation suivante introduit encore une autre problématique. Non seulement il est difficile d'intégrer, mais en plus des personnes qui étaient intégrées ne parviennent plus à répondre aux exigences de l'entreprise, et perdent alors leur emploi.

« Mais maintenant, c'est vrai, que ce qu'on voit, c'est que malheureusement on a de plus en plus de gens qui étaient intégrés dans une entreprise, pendant de longues années, à qui on demande d'être polyvalent et qui ne peuvent pas, et qui finissent et qui reviennent chez nous finalement. » (Entretien C<sub>2</sub>)

## 8 Synthèse de la partie analytique

Les hypothèses de ce travail m'ont permis de questionner le contexte dans lequel les professionnels sont amenés à agir. Je me suis efforcé de questionner ce contexte sur plusieurs niveaux :

- Ainsi j'ai interrogé le contexte social dans lequel les actions des professionnels prennent place. Par contexte social j'entends d'une part comment la société définit la problématique de l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap, et d'autre part le modèle sur lequel elle va se baser afin de mettre en place un plan d'action visant à apporter une solution à cette problématique sociale.
- J'ai aussi interrogé le cadre institutionnel dans lequel les différents professionnels sont amenés à construire leurs actions.
- Puis, je me suis efforcé de déterminer les mesures et les outils à disposition des professionnels pour construire leurs actions.

De plus, j'ai essayé de montrer comment ce contexte influence et détermine en partie la pratique professionnelle des personnes interviewées. Dans ce chapitre, je me propose donc de reprendre les principaux résultats des différentes hypothèses de recherche et de les mettre en perspective les uns avec les autres. Ceci dans le but d'avoir une vision globale permettant d'appréhender au mieux ma question de départ : *Que font les professionnels d'une institution spécialisée pour des personnes en situation de handicap, afin de favoriser le passage de celles-ci vers le premier marché de l'emploi.*

### 8.1 Hypothèse 1

Hypothèse 1 : *Les ateliers protégés mettent en place divers programmes qui visent la réintégration professionnelle de leurs bénéficiaires. De plus ils sont financés pour fournir cette prestation.*

Cette hypothèse n'est à mon avis que partiellement vérifiée. En effet cette recherche a permis de mettre en évidence que le travail qui consiste à favoriser la réinsertion professionnelle de leurs usagers est plutôt marginal dans les ateliers protégés. Ainsi, dans la partie où je me propose de questionner les outils mis à disposition des différents professionnels par les ateliers en vue de favoriser une réintégration de leurs bénéficiaires, il a pu être montré que ceux-ci étaient assez restreints. En effet, ceux-ci ne sont pas construits dans la perspective de permettre une réintégration et les divers outils d'observation des différentes institutions ne sont pas pensés afin de permettre un processus de réintégration.

La mission des divers ateliers n'étant pas la réintégration, explique que ceux-ci ne puissent mettre en place toutes les mesures et les outils favorisant une réintégration. En effet, les institutions sont confrontées à un certain nombre de contraintes, une de ces contraintes est notamment son financement. En effet, l'institution est financée pour la mission pour laquelle elle est mandatée par l'état. Ainsi, il ne s'agit aucunement de juger les divers ateliers, mais bien de comprendre le contexte dans lequel ceux-ci sont inscrits. Contexte qui détermine des contraintes aux institutions, et qui explique leur fonctionnement. Néanmoins, ce travail a permis de mettre en évidence que même si l'intégration n'est pas l'objectif principal des institutions, elles offrent un certain accompagnement visant à favoriser la réintégration professionnelle. Ce travail a aussi permis de mettre en évidence, que si les



professionnels de l'institution étaient mandaté par l'AI, alors ils avaient beaucoup plus de moyens et d'outils à disposition afin de favoriser la réintégration de la personne.

## 8.2 Hypothèse 2

*Hypothèse 2 : Les professionnels des institutions spécialisées ont à disposition plusieurs moyens et outils afin de favoriser l'intégration. Ces outils permettent aux professionnels d'accompagner leurs clients lors des différents points charnières du processus de réintégration professionnelle.*

Cette hypothèse n'est elle aussi que partiellement vérifiée. En effet, ce travail a révélé l'existence de différents outils et moyens à disposition des professionnels afin d'accompagner leurs usager vers un réintégration, mais il a aussi montré que à part pour les situations où les professionnels étaient mandatés par l'AI afin d'effectuer des mesures de réinsertion, les professionnels n'avaient pas l'occasion d'accompagner leurs clients lors des différents points charnières du processus de réintégration professionnelle, c'est-à-dire : En amont de la recherche de place de stage ou travail dans premier marché du travail, pendant cette recherche, et finalement sur la place de stage ou travail. Les possibilités d'accompagner les usagers lors de ces différentes phases sont très inégales d'une institution à l'autre. Par exemple, dans une institution il n'est pas prévu d'accompagner le bénéficiaire dans sa recherche de place de stage ou d'emploi dans le premier marché, par contre un accompagnement lors de celui-ci est prévu, ou bien au contraire, une autre institution propose un soutien dans la phase de recherche de place de stage, mais pas nécessairement de suivi lors de celui-ci.

Ce travail a suis permis de mettre en évidence l'existence de plusieurs outils visant à favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap :

- Tout d'abord, il y a les mesures prévues par l'AI. Dans le cadre de ce travail, ce ne sont que les mesures de réinsertion de l'AI qui ont été abordées. Celles-ci peuvent se décomposer en trois parties : Mesure d'endurance, mesure d'entraînement progressif, et enfin stage AI en entreprise accompagné par une mesure de job coaching. Ce travail a permis de mettre en évidence que les mesures prévues par l'AI permettaient d'intervenir lors différents points charnières du processus de réintégration professionnelle. Néanmoins ce travail a montré un certain effet paradoxal des lois mises en place par l'AI. En effet, si celles-ci visent une réintégration des personnes en situation de handicap, ce travail a permis de mettre en évidence, qu'au contraire, elles pouvaient être un frein à la réintégration des personnes bénéficiant d'une rente AI. Ce frein étant dû principalement à la crainte de l'usager de perdre le droit à sa rente, suite à une réévaluation de celle-ci, s'il s'engage dans le processus mis en place par l'AI visant la réintégration. Et ce, même si ces craintes ne s'avèrent pas nécessairement être justifiées. Les mesures de réinsertion AI, comme la possibilité de suivre une formation professionnelle, se révèlent alors être des outils difficilement utilisables par les professionnels des ateliers protégées dont la clientèle se compose de bénéficiaires de cette rente.

- Il y a aussi la possibilité pour l'institution de proposer un suivi à leurs usagers voulant réintégrer le premier marché de l'emploi au travers d'une convention de collaboration en atelier éclaté, convention prévue par une directive de l'état du Valais et qui permet la mise en place d'un accompagnement de type job coaching. Un des avantages de cette mesure est qu'elle permet, dans un premier temps en tout cas, de ne pas remettre en cause la rente

AI de la personne. Par contre cette mesure ne permet pas au professionnel d'accompagner les usagers lors des différentes étapes charnières du processus de réintégration. En effet, elle prévoit un accompagnement de l'utilisateur lors de sa réintégration professionnelle, par contre elle ne prévoit pas d'accompagnement pour les phases concernant la recherche de places sur le premier marché de l'emploi.

- De plus, ce travail a montré que le stage était un outil très employé par les divers professionnels afin de favoriser l'intégration professionnelle de leurs usagers. Le stage est considéré par les professionnels comme un bon outil afin de permettre aux bénéficiaires un premier contact avec le premier marché de l'emploi, par les avantages qu'ils offrent aux employeurs. Ces avantages sont d'une part de nature financière, puisque l'employeur n'a pas à rétribuer le stagiaire, et d'autre part de nature organisationnelle, puisque l'employeur n'est pas lié par un contrat à son stagiaire et qu'il peut à tout moment décider d'interrompre le stage. Ainsi le stage se révèle être un outil efficace afin de permettre au bénéficiaire un premier contact avec le marché du travail, contact qui est susceptible de lever les préjugés existant par rapport à la personne, et ainsi de permettre à celle-ci d'accéder à l'emploi. Toutefois la quatrième hypothèse de ce travail a soulevé des questionnements par rapport aux risques d'abus existant lors de ceux-ci.

### 8.3 Hypothèse 3

*Hypothèse 3 : Les professionnels sont attentifs aux différents obstacles à l'emploi des personnes en situation de handicap. Leurs interventions permettent de diminuer ceux-ci.*

Ce travail a permis de montrer que cette hypothèse se retrouve vérifiée en tout cas en ce qui concerne les obstacles individuels et les obstacles liés à une dimension technique du travail, par contre, ce n'est pas le cas en ce qui concerne les obstacles liés à une dimension plus humaine du travail.

Il a été montré que tous les professionnels étaient attentifs à augmenter l'estime de soi et diminuer les angoisses des bénéficiaires par rapport à leur intégration professionnelle. Il a été notamment montré, comment les professionnels utilisaient les possibilités offertes par l'accompagnement de type job coaching à cet effet. De plus, il a été montré que tous les professionnels étaient attentifs à proposer les adaptations nécessaires aux différents postes de travail, afin que la personne en situation de handicap puisse accéder à ceux-ci, que ce soit tant au niveau des horaires, qu'au niveau des tâches à effectuer.

Par contre, il a été montré, que bien que les divers professionnels soient conscients de l'importance de la dimension humaine dans l'environnement travail, il était très difficile pour eux d'intervenir au niveau des relations humaines. En effet, les professionnels se trouvent dans l'impossibilité d'intervenir à ce niveau, puisque qu'ils n'ont aucun outil, ni aucune légitimité afin d'intervenir sur le fonctionnement de l'entreprise. Car, dans un processus intégratif, c'est à la personne de s'adapter aux règles de l'entreprise et le fonctionnement de l'entreprise n'est pas remis en cause.

### 8.4 Hypothèse 4

*Hypothèse 4 : Les diverses mesures mises en place afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi reposent sur le modèle intégratif.*

La quatrième hypothèse a permis de déterminer que les plans d'actions mis en place en Suisse afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap sont construits sur le modèle de l'intégration, qui correspond à une vision individuelle du handicap. Le fait que la politique sociale mise en place afin de favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap se base sur le modèle intégratif, a des conséquences qui influencent directement l'action des professionnels.

Tout d'abord cette politique sociale a une influence sur le fonctionnement même des institutions. En effet, dans un modèle intégratif, le but est de permettre à l'individu de développer les compétences qui lui permettront de répondre aux exigences du marché de l'emploi, et non de transformer ce marché afin qu'il soit capable d'inclure le plus grand nombre. Or, comme le révèle un professionnel, les bénéficiaires des institutions spécialisées sont justement ceux « qui n'arrivent plus à assumer le rythme à l'extérieur ». (Entretien A) Ce qui permet de comprendre pourquoi l'objectif principal des trois institutions interrogées n'est pas la réintégration professionnelle de leurs bénéficiaires, mais bien « d'offrir une activité adaptée à des personnes en difficulté » (Entretien C<sub>1</sub>). Ainsi, la mission des institutions spécialisées est donc de prendre en charge les personnes pour qui le processus de réintégration vers le marché de l'emploi est très problématique, ce qui explique que ces institutions ne peuvent se fixer comme mission la réintégration professionnelle de leurs bénéficiaires.

Dans un deuxième temps je me suis efforcé de questionner les mesures mises en place afin de favoriser l'accès au premier marché de l'emploi. Ainsi, j'ai été amené à m'interroger sur l'utilisation massive du stage en entreprise, dans les mesures visant une réintégration. L'existence de risques d'abus associés au fait de proposer des stages gratuits en entreprise ont été montrés. Puis je me suis posé la question de l'influence de la multiplication de ces places de stage, sur le marché de l'emploi. Je me suis demandé, sans pouvoir y répondre, si cette multiplication n'avait pas pour conséquence de diminuer les emplois à disposition des personnes en situation de handicap. Dans un dernier temps, j'ai montré le lien existant entre le statut inférieur associé aux personnes en situation de handicap et la non rémunération du travail fourni par celles-ci, dans un premier temps en tout cas. Ce qui m'a permis de montrer, que le risque de se retrouver dans la situation décrite par Castel est réel. C'est-à-dire, de se retrouver dans une situation où des mesures sensées aider des publics en difficulté finissent par les installer « dans des systèmes de catégorisation qui leur attribuent un statut de citoyen de seconde zone » (R. Castel, 1995, p. 20)

## 9 Limites de la recherche

Une des limites de ce travail de recherche, concerne le nombre assez restreint de personnes qui ont pu être interrogées. Il aurait été intéressant de pouvoir interroger non seulement plus de professionnels, mais aussi, un plus grand nombre d'institutions soient représentés dans l'échantillon d'analyse. En effet, ce travail a permis de mettre en évidence que différents éléments déterminent en partie l'action des professionnels. Ces éléments étant par exemple : le modèle sur lequel est pensée la politique sociale concernant l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap, la législation qui en découle, ainsi que diverses caractéristiques de l'institution dans laquelle le professionnel intervient. Un plus grand échantillon d'institutions et de professionnels aurait certainement permis une analyse plus fine de l'influence des divers éléments environnementaux cités sur l'action professionnelle de ces derniers.

Une deuxième limite de ce travail de recherche, tient certainement au fait que c'est le premier travail de recherche que j'avais l'occasion d'effectuer. Ce qui implique une certaine inexpérience, notamment pour la partie où il s'agissait de réaliser les entretiens semi-directifs, puisque c'est la première fois que je le faisais. Personnellement, j'ai trouvé que c'était la partie la plus complexe à réaliser de ce travail. Les principales difficultés susceptibles d'avoir trop orienté les entretiens que j'ai remarqué en réécoutant mes interviews, sont les suivantes :

- Difficulté de poser des questions vraiment ouvertes, lors des premiers entretiens en tout cas.
- Difficulté à gérer les temps de silence. Tendance à relancer trop vite avec des questions, parfois en proposant des pistes de réponse à la personne interviewée.
- De plus, lors de l'analyse, j'ai remarqué qu'il avait quelques thématiques qu'il aurait été intéressant d'approfondir avec les divers professionnels, en posant notamment plus souvent la question "pourquoi"... Pourquoi vous dites cela ? Pourquoi vous agissez comme cela ? Dans le cas éventuel où je serais amené à réaliser à nouveau un travail de recherche, je retranscrirais et analyserais deux entretiens de recherche, avant de réaliser les autres entretiens, afin de déterminer s'il y a des points qui méritent d'être approfondis.

Néanmoins j'aimerais préciser que malgré ces différents points qui pourraient être perfectionnés, j'estime que les entretiens se sont déroulés dans des bonnes conditions. C'est-à-dire, que les professionnels ont pu s'exprimer librement sur leur action professionnelle, sans se sentir jugé durant l'entretien. D'ailleurs je trouve que les différents entretiens réalisés étaient particulièrement riches en informations, et ont permis de relever la complexité de la question de départ que je m'étais fixée.

## 10 Pistes d'actions professionnelles

Ce travail a permis de mettre en évidence, la législation, ainsi que les mesures prévues, afin de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap au premier marché de l'emploi. Ces divers éléments constituant finalement le plan d'action mis en place afin de répondre à cette problématique sociale. De plus, il a été montré que ce plan d'action correspondait à une vision plutôt individuelle du handicap. Dans cette partie, je m'interrogerais donc sur les modifications à y introduire, afin de répondre au mieux à l'objectif fixé. C'est à dire, favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap dans le premier marché de l'emploi.

Un premier point mis en évidence dans l'analyse de ce travail, est l'effet paradoxal des lois de l'assurance invalidité, qui tout en visant l'intégration des personnes en situation de handicap, peut parfois se relever être un frein à celle-ci. En effet, la crainte et l'angoisse de l'usager de perdre le droit à la rente, puis de se retrouver sans rien, l'empêche de s'engager dans un processus de réintégration. Cette angoisse se trouve être en partie injustifiée, puisque la législation prévoit déjà une période de protection de trois ans durant laquelle l'assurés dont la rente a été réduite ou supprimée suite à des mesures de réadaptation, de reprise d'un emploi ou d'une augmentation d'activité peuvent « bénéficier d'une prestation en espèce [...] si il présente une incapacité de travail de 50% au moins qui se prolonge au-delà de 30 jours. [...] [De plus, cette prestation est] en principe équivalente à la différence entre la rente en cours et l'ancienne rente. » Afin de diminuer les à-priori des assurés, qui risque de compromettre leurs chances de réintégration, il me semble qu'une communication de la part de l'AI par rapport à cette question est nécessaire. Une modification législative afin d'enlever la limitation de cette période de protection à une durée de trois ans serait à mon avis un signe fort, et il me semble qu'une telle mesure serait susceptible de redonner confiance aux bénéficiaire d'une rente Ai et de les encourager à entreprendre des actions visant une réintégration dans le premier marché de l'emploi.

Un deuxième point qui a pu être observé au travers de ce travail, est la possibilité pour les institutions d'accompagner leurs bénéficiaires au travers de la mise en place d'une convention de collaboration en atelier éclaté. Un des avantages de cette mesure est qu'elle permet, dans un premier temps en tout cas, de ne pas remettre en cause la rente de la personne. Cette mesure permet aux professionnels de fournir un accompagnement au bénéficiaire durant toute la période où celui-ci est présent au sein de l'entreprise, par un accompagnement de type job coaching. De plus, ce suivi est financé par l'Etat du valais. Ainsi, les institutions proposant un accompagnement dans ce cadre là, obtiennent un financement supplémentaire pour ce suivi. Néanmoins, ce travail a montré que le suivi mis en place par la convention en atelier éclaté ne permet pas un suivi de toutes les phases charnières du processus de réintégration. En effet, le suivi prévu par la convention en atelier éclaté ne concerne que l'accompagnement en entreprise. Ainsi, celui-ci ne met pas à disposition du professionnel des mesures ou des outils les permettant d'intervenir dans les phases charnières que sont la construction d'un projet de réinsertion et la recherche d'une place de stage ou d'emploi. Il s'agirait donc d'attirer l'attention des responsables politiques cantonaux, afin de chercher des solutions permettant la mise en place et le financement de l'accompagnement du bénéficiaire lors de toutes ces différentes phases du processus de réintégration.

Le troisième piste d'action que j'aimerais aborder, consiste justement la question des places de stages. Il s'agirait notamment de mener une réflexion afin de déterminer dans quelles

conditions cadre ceux-ci doivent s'inscrire, afin qu'ils permettent au mieux de favoriser la réintégration des personnes en situation de handicap. Ce travail ne me permet pas de proposer des mesures concrètes, néanmoins il permet de mettre en évidence l'existence de risques d'abus dans la mise en place de ceux-ci. Dans un premier temps, il s'agirait donc d'étudier plus précisément les stages proposés aux personnes visant une réintégration, afin de déterminer l'existence d'éventuels abus, mais aussi de réfléchir dans quel cadre ces stages pourraient s'inscrire, afin d'optimiser leur rendement, dans la perspective d'une réintégration. Cette réflexion devant porter notamment sur les questions suivantes : Quels sont les objectifs de stage à travailler ? Quelle est la durée prévue du stage ? Sur quelle période doivent être atteints les divers objectifs ? Quel accompagnement l'entreprise doit-elle mettre en place, afin de permettre l'acquisition des compétences recherchées ? Quel est le rôle du professionnel qui accompagne le bénéficiaire dans cette démarche ? Comment évaluer la période de stage ? Quelle reconnaissance lui donner, afin qu'il soit vraiment un outil efficace dans le processus de réintégration de la personne en situation de handicap ? (Il est à noter que ces derniers aspects sont bien réglés en ce qui concerne les stages AI.) Il est évident que cette liste ne constitue pas une liste exhaustive des questions importantes à aborder dans une réflexion globale portant sur ce sujet, c'est pour cela que j'estime qu'il serait intéressant qu'un travail se penche plus particulièrement sur cette question des stages en entreprise, afin d'affiner la compréhension de ce sujet, et proposer des mesures adéquates.

Toutes les actions proposées jusqu'ici s'inscrivent dans une politique visant à favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap. Or, par la quatrième hypothèse, certaines limites des interventions se basant sur ce modèle, qui est construit selon une vision individuelle du handicap, ont été montrées. Dans la partie théorique, un autre modèle visant à combattre l'exclusion, le modèle inclusif a été présenté. Selon ce modèle, il est de la responsabilité de la société de se transformer afin de ne plus produire des situations d'exclusion.

Afin de pouvoir construire au mieux le paragraphe suivant, je m'appuierais sur les recherches de Blumer, qui décompose la carrière d'un problème social en cinq étapes (Il est à noter qu'il ne s'agit pas de comprendre ces étapes de façon linéaire, certaines de ces étapes pouvant se développer simultanément, disparaître pour réapparaître par la suite, etc.) :

« La phase d'émergence et la phase de légitimation publique de ces problèmes, la mobilisation sociale qu'ils suscitent, les intérêts variés inhérents à la définition de leur traitement, enfin, la transformation de ces plans d'action dans leur mise en œuvre sur le terrain. » (H. Blumer & L. Riot, 2004, p. 189)

Ce travail de recherche a mis en évidence la non existence de mesures visant à transformer le marché privé de l'emploi, afin de favoriser l'accès de celui-ci aux personnes en situation de handicap. Or, différentes mesures pourraient être imaginées. Par exemple, en s'inspirant des mesures prises par la confédération en tant qu'employeur, on pourrait imaginer l'adoption d'une loi anti-discrimination en ce qui concerne le marché privé de l'emploi, avec l'instauration d'un droit pour la personne pensant que sa candidature n'a pas été retenue à cause de son handicap, d'exiger de l'employeur qu'il indique par écrit les motifs du refus de sa candidature. Ou encore, en instaurant des quotas de places à disposition de personnes en situation de handicap au sein des entreprises. Ou encore, en rendant obligatoire l'invitation à un entretien d'embauche pour les personnes en situation de handicap ayant postulé et dont les compétences correspondent au descriptif du poste

de travail, afin de diminuer les discriminations à l'embauche subies par les personnes en situation de handicap. Une quantité d'autres solutions pouvant être imaginées. Plusieurs de ces mesures ont déjà été rejetées lors des débats sur la 5e révision de l'AI. (Cf S. Kurmann, 2008)

Pour la suite de ce chapitre, je m'efforcerai donc de réfléchir à comment permettre le questionnement de la nécessité de transformer le marché de l'emploi, afin que celui-ci soit plus inclusif, d'être considéré comme légitime par la société, car comme le dit Blummer, « pour être discuté dans les arènes de la discussion publique, le problème doit gagner un certain degré de respectabilité. [...] Si un problème social ne dispose pas d'une respectabilité suffisante pour rentrer dans de telles arènes, sa carrière est vouée à stagner. » (H. Blumer & L. Riot, 2004, p. 195) En effet, si la notion d'inclusion est largement discutée en ce qui concerne la mise en place d'un système scolaire accessible à tous, elle est encore absente des débats en ce qui concerne le marché de l'emploi. D'ailleurs, aucune mesure afin de rendre le marché du travail plus inclusif n'a été mentionnée par les professionnels, lorsqu'ils ont été interrogés au sujet de nouvelles mesures susceptibles de faciliter leur travail. Dans cette perspective, je relèverai deux thématiques qui me semblent être susceptibles d'une part d'attirer l'attention ainsi que de provoquer le débat dans et par la société, et d'autre part de permettre de questionner la nécessité d'une transformation du marché de l'emploi, afin de le rendre inclusif.

La première thématique concerne les discriminations existantes dans le marché de l'emploi. Ainsi, dans le chapitre 4.3.2, il a été relevé comment les divers préjugés dont sont victimes les personnes en situation de handicap, constituent un obstacle au moment de l'embauche. Cette thématique me semble avoir deux atouts afin de s'imposer en tant que débat social. Premièrement, la thématique concernant la lutte contre les diverses discriminations jouit déjà d'une certaine respectabilité dans la société Suisse. D'ailleurs l'article 8 de la constitution suisse précise : (Site de la Confédération<sup>44</sup>)

<sup>2</sup> « Nul ne doit subir de discrimination du fait notamment de son origine, de sa race, de son sexe, de son âge, de sa langue, de sa situation sociale, de son mode de vie, de ses convictions religieuses, philosophiques ou politiques ni du fait d'une déficience corporelle, mentale ou psychique. »

Deuxièmement, le groupe des personnes en situation de handicap, n'est pas le seul à subir des discriminations en ce qui concerne le marché de l'emploi. Par exemple, les femmes essaient souvent d'attirer l'attention sur les situations de discriminations qu'elles subissent dans celui-ci. De même, des études montrent aussi une discrimination des personnes ayant des noms à consonance étrangère, ou une autre couleur de peau. Ainsi, la possibilité de regrouper divers groupes et associations militant pour une diminution des discriminations sur le marché de l'emploi est à mon avis une force susceptible de permettre à cette thématique de s'imposer dans le débat public, et de permettre une réflexion visant à proposer des mesures afin de diminuer les discriminations existantes sur le marché de l'emploi.

La deuxième thématique concerne quant à elle les effets du travail tel qu'il est organisé dans notre société, sur la santé des travailleurs. Une citation m'a particulièrement questionné lors de ce travail. En répondant à une question concernant les changements ayant des répercussions sur son travail, un professionnel dira :

« Le principal [changement] qu'on ressent c'est... C'est un peu dont tout le monde se plaint. C'est le niveau d'exigence, le rythme, le stress. Un petit peu tout le monde,

44. <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html>

bien des personnes qui sont venues chez nous, c'est parce qu'ils ont pas supporté ça. » (Entretien A)

Cette phrase met en lumière l'existence d'un lien entre conditions de travail et problèmes pouvant mener à une situation de handicap. Or les diverses interventions construites sur le modèle de l'intégration se basent sur le fait de travailler avec l'individu, afin de lui permettre de réintégrer le premier marché de l'emploi. Or dans bien des cas, c'est justement l'organisation du travail au sein de celui-ci qui est un facteur de risque pouvant mener la personne à une situation de handicap. Ces mesures visent donc finalement à réintégrer les personnes dans l'environnement qui a causé la situation de handicap, sans se questionner sur l'environnement travail lui-même. Cette thématique me semble pouvoir permettre à la question de la nécessité de transformer le premier marché de l'emploi, d'accéder à une légitimité sociale. En effet, une étude réalisée par la confédération a mis en évidence que :

« L'exposition à des conditions de travail à risque n'est pas un phénomène marginal en Suisse : presque six personnes salariées sur dix sont exposées à au moins trois risques physiques ou à au moins trois risques psychosociaux ou encore à la combinaison de ces deux cumuls de risques. » (J.-F. Marquis, 2010, p. 13)

et que :

« L'exposition à une combinaison d'au moins trois risques physiques et d'au moins trois risques psychosociaux est toujours associée à des probabilités significativement plus élevées de problèmes de santé » (J.-F. Marquis, 2010, p. 17)

Ainsi, le grand nombre de personnes susceptibles de développer des problèmes de santé dus aux conditions de travail,<sup>45</sup> ainsi que l'accroissement spectaculaire des maladies psychiques dans les sociétés occidentales, me semblent permettre l'essor, ainsi que légitimer, une réflexion portant sur les transformations nécessaires de l'organisation du travail dans le premier marché de l'emploi. Il faut néanmoins relever qu'une transformation de celui-ci, n'implique pas forcément une transformation dans une perspective inclusive. Il s'agira alors d'intervenir dans le débat public, afin de présenter et de convaincre des avantages d'une démarche inclusive, avantages non seulement pour les personnes en situation de handicap, mais pour tous, car dans une société inclusive, « les personnes qui lui appartiennent ne sont pas autorisées à être exclues. » (Dahrendorf & al. in C. Guibet Lafaye, 2012, p. 23)

Avant de conclure ce chapitre, j'aimerais rappeler que je ne me suis proposé que d'évoquer des pistes d'action concernant la phase de légitimation de cette problématique sociale, Or, « la carrière des problèmes sociaux est hautement sélective : à chaque étape celle-ci peut être remise en question » (H. Blumer & L. Riot, 2004, p. 189), ce qui montre la nécessité de proposer aussi, des pistes d'actions pour chacune des autres phases décrites par Blummer.

---

45. Différents travaux ont déjà questionné ce sujet, tels que ceux de Y. Flückiger (2006), W. Heijdel et R. Prins (2005) ou encore C. Dejours (1998). De plus, le 23 janvier 2014 l'OCDE a sorti un rapport intitulé "Santé mentale et emploi : Suisse" qui a fortement thématiqué cette problématique auprès des différents médias et qui est susceptible d'amener le débat concernant celle-ci sur la place publique.



## 11 Nouveaux questionnements scientifiques

En arrivant au terme de ce travail, il est intéressant de mettre en évidence, quelques interrogations qui mériteraient d'être approfondies, afin de permettre une compréhension plus complète de la problématique sociale étudiée. C'est-à-dire, la réinsertion des personnes en situation de handicap dans le premier marché de l'emploi.

Ce travail a montré que le stage était un outil très utilisé afin de permettre à la personne en situation de handicap d'avoir un premier contact avec le premier marché de l'emploi. Or comme mentionné par un professionnel, il est potentiellement possible que ces stages soient utilisés par les employeurs afin de bénéficier d'une main d'oeuvre gratuite. Une étude visant à déterminer l'existence ou l'ampleur des abus dans cette situation me semble nécessaire. Il s'agirait aussi d'étudier l'influence de la multiplication de ces stages, sur le marché de l'emploi. C'est à dire de se poser la question si ces stages utilisés comme outils de réinsertion ne s'avèrent pas avoir un effet contre productif, à savoir diminuer le nombre d'emplois accessibles aux personnes en situation de handicap.

Dans un deuxième temps, il serait intéressant de pouvoir proposer un encadrement de ces places de stage, de façon à diminuer les risques d'abus, et optimiser les bénéfices que les personnes en situation de handicap pourraient en retirer.

Afin d'avoir une vision plus complète de la problématique, il me semblerait intéressant d'étudier aussi le point de vue du bénéficiaire par rapport à cette problématique. Par exemple, comment les personnes en situation de handicap évaluent leur processus d'intégration, quelles sont les difficultés auxquelles elles sont confrontées, quel est le soutien dont elles souhaiteraient pouvoir bénéficier.

De même, interroger la perception de l'employeur permettrait aussi d'avoir une vision plus complète de la problématique. Il serait notamment intéressant de pouvoir déterminer quels sont les freins à l'intégration des personnes en situation de handicap mis en avant par les employeurs. Ou encore, de déterminer ce qu'attendent les employeurs de l'accompagnement fourni par les professionnels aux personnes visant une réintégration dans leur entreprise, et si ces attentes correspondent effectivement au travail fourni par les professionnels.

Lors de la partie théorique, il a été mis en évidence qu'il n'existent pas, en ce qui concerne le marché privé de l'emploi, de lois anti-discrimination, ni de mesures visant à transformer le marché de l'emploi, afin de favoriser l'accès de celui-ci aux personnes en situation de handicap. Par contre, la confédération, en sa qualité d'employeur, est tenue d'utiliser tous les moyens dont elle dispose pour assurer des chances égales aux personnes handicapées. Parmi ces mesures, sont mentionnés notamment le fait de devoir adapter les postes de travail, l'établissement d'un délégué à l'intégration des personnes handicapées, ainsi que de la possibilité offerte à une personne pensant que sa candidature n'a pas été retenue pour cause de son handicap d'exiger de l'employeur qu'il indique par écrit les motifs du refus de sa candidature. Il serait intéressant donc d'étudier si ces diverses mesures mises en place par la confédération sont de nature à favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Il s'agirait donc d'étudier la confédération en tant qu'employeur, et l'efficacité des diverses mesures mises en place. Les résultats de cette étude pouvant servir à amorcer une réflexion, sur les transformations nécessaires du marché de l'emploi, afin de favoriser l'accès à celui-ci, dans une vision inclusive, aux personnes en situation de handicap

## 12 Bilan personnel

Après plusieurs mois passé à travailler sur ce travail de bachelor, j'arrive au terme de celui-ci. Allez, je crois que je peux le dire... finalement au terme de celui-ci!!! En effet, réaliser ce travail c'est avéré être un travail long et exigeant. Et il est peut-être un peu tôt pour me lancer dans une réflexion approfondie visant à déterminer ce que celui-ci m'a apporté, cette démarche exigeant certainement encore un peu de recul, afin que le travail effectué puisse mûrir encore un peu.

Dans tous les cas, je trouve qu'il vient bien conclure mes études dans la perspective de devenir travailleur social. En effet, au début de ma formation, je voyais la profession comme consistant à fournir un accompagnement, un soutien à des personnes en difficultés. Pour ce faire, il s'agissait d'être à l'écoute des besoins de la personne, d'être centré sur elle. En arrivant au terme de mes études, je reconnais que cette dimension fait certainement partie de la profession, et que des outils tels que l'écoute active, l'empathie, le soutien à la motivation ou encore l'empowerment sont indispensables au professionnel dans sa pratique quotidienne.

Néanmoins, les études m'ont permis d'élargir ma vision du métier de travailleur social, en me faisant percevoir notamment l'importance pour le professionnel d'être conscient des différents systèmes en interactions dans la problématique sociale dans laquelle il est amené à construire son action professionnelle. Ainsi j'estime que ce travail vient conclure parfaitement mes études, puisque par celui-ci je me suis efforcé de questionner non seulement l'action des professionnels, mais aussi de comprendre les différents systèmes influençant et déterminant en partie celle-ci, tels que le cadre législatif, les caractéristiques de la société dans laquelle cette problématique s'inscrit, le modèle de compréhension du handicap sous-tendant les mesures et les interventions mises en place, ou encore les diverses caractéristiques des institutions sociales dans laquelle les actions des professionnels s'inscrivent.

Je suis donc content que ce travail vienne parachever des études qui m'ont appris l'importance d'interroger les problèmes sociaux, dans le but d'en percevoir toute la complexité, et de construire des interventions professionnelles prenant en compte cette complexité, ces interventions devant s'inscrire sur plusieurs niveaux, au niveau de la relation avec le client, jusqu'à un niveau politique, visant la mise en place d'un plan d'action concret, afin de répondre à cette problématique sociale.

## 13 Bibliographie

L. Albrecht Gary, J.-F. Ravaud, H.-J. Stiker, « L'émergence des disability studies : état des lieux et perspectives », in *Sciences sociales et santé*, Volume 19, n° 4, 2001, p. 43-73

V. Antonin-Tattini, *Cours Oasis 2013*, 2013, non publié

C. Axelsson, *Document d'orientation pour une politique de développement local inclusif*, Handicap International, 2008.

Ce texte est à télécharger sur le site Make Development Inclusif : <http://www.make-development-inclusive.org/toolsdetail.php?spk=fr&nb=7>

E. Baumgartner, S. Greiwe und T. Schwarb, « Die berufliche Integration von behinderten Personen in der Schweiz. Studie zur Beschäftigungssituation und zu Eingliederungsbemühungen. » in *Aspects de la sécurité sociale*, 2004, rapport de recherche 4/04, Berne : OFAS

H. Blumer & L. Riot, « Les problèmes sociaux comme comportements collectifs. », un *Politix*, Troisième trimestre 2004, Vol 17, n° 67, p. 185-199

J. Borioli & R. Laub, « Le handicap entre Autres » Réflexions autour des relations interpersonnelles entre performance et intégration, pg. 187-204, in J. Borioli & R. Laub, *Handicap : de la différence à la singularité - enjeux au quotidien*, Genève : Médecine et Hygiène, 2007

N. Boucher, « Handicap, recherche et changement social. L'émergence du paradigme émancipatoire dans l'étude de l'exclusion sociale des personnes handicapées », *Lien social et Politiques*, n° 50, 2003, p. 147-164

P. Cabal, « Handicap par maladie mentale », in *Empan*, 2004/3 ,n° 55, p. 115-117.

L. Calmfors, « Politiques actives du marché du travail et chômage - Cadre d'analyse des aspects cruciaux de la conception des mesures. », *Revue économique de l'OCDE*, 1994, n° 22

R. Canal, *Inclusion sociale et démocratie participative. De la discussion conceptuelle à l'action locale*, Barcelone : Unevirsitat Autònoma de Barcelona, 2010.

Rapport à télécharger sur le site Commission Inclusion Sociale, Démocratie Participative et Droits Humains de CGLU : <http://www.uclg-cisdp.org/fr/observatoire/rapports>

R. Castel, « Les pièges de l'exclusion », *Lien social et Politiques*, n° 34, 1995, p. 13-21

D. Castra & F. Valls, « Employabilité et insertion professionnelle », communication au colloque sur l'insertion, Metz, p. 99-104

CIF, *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé.*, organisation mondiale de la santé, 2001

A. Degenne , I. Fournier, C. Marry, L. Mounier, « Les relations au cœur du marché du travail », *Sociétés contemporaines*, n° 5, Mars 1991, Réseaux sociaux, p. 75-97.

C. Dejours, *Souffrance en France*, Edition du Seuil, 1998

E. Ferrier, « L'art, passeur de l'inédit », in *Reliance*, 2005/3 n° 17, p. 34

Y. Flückiger, « Macht Arbeit krank? Eine Analyse der Gründe für den Anstieg der Fälle psychischer Invalidität in der Schweiz. », 2006

En ligne : [www.promentesana.ch/pdf/biel06\\_referat\\_flueckiger\\_d.pdf](http://www.promentesana.ch/pdf/biel06_referat_flueckiger_d.pdf) [état au 22.11.2007].

- J.-M. Firdion, « Exclusion-inclusion : la société en morceaux », *VST-Vie sociale et traitements*, 2012/1 n° 113, p. 90-94
- Fougeyrollas P., Cloutier R., Bergeron H., Cote J., Saint Michel G., (1998). *Classification québécoise : processus de production du handicap.*, CQCIDIH, Lac St.-Charles.
- P. Fougeyrollas & L. Noreau, « L'environnement physique et social : une composante conceptuelle essentielle à la compréhension du processus de production du handicap » L'exemple des personnes ayant une lésion médullaire, pg. 47-69, in J. Borioli & R. Laub, *Handicap : de la différence à la singularité - enjeux au quotidien*, Genève : Médecine et Hygiène, 2007
- N. Garcin, « Les définitions et les systèmes de classification », pg. 9-21, in M. J. Tassé & D. Morin, *La Déficience Intellectuelle*, Gaëtan Morin Editeur , 2003, Québec
- C. Gentilhomme, « Piloter un dispositif favorisant l'autonomie des travailleurs accueillis en esat : protéger sans disqualifier », *Mémoire de l'école nationale de la santé publique*, 2006
- C. Guibet Lafaye, « Anomie, exclusion, désaffiliation ? : dissolution de la cohésion sociale ou du lien social ?? », in *Pensée plurielle*, 2012/1 n° 29, p. 11-35
- W. Heijdel & R. Prins « Prestations d'invalidité et problèmes de santé psychique. Chiffres clés et mesures prises dans six pays. », *Aspects de la sécurité sociale*, 2005, Rapport de recherche 7/05.
- A. Jollien, *Le métier d'homme*, Paris : Seuil, 2002
- S. Korff-Sausse, « Un exclu pas comme les autres. Handicap et exclusion », *Cliniques méditerranéennes*, 2005/2 n° 72, p. 133-146
- S. Kurmann, « Handicapés psychiques : quelle insertion sur le marché du travail ? », *Sécurité sociale*, n° 3/2008, p. 162-167
- L. Lynda & G. Séraphin, « Le handicap psychique : un concept ? » Une enquête auprès de la population majeure protégée, *Ethnologie française*, 2009/3 Vol. 39, p. 453-462
- B. G. Link & J. C. Phelan, « Conceptualizing Stigma », *Annual review of Sociology*, 2001, Vol. 27, p. 363-385
- Translated by Pauline Jacquin and posted with permission from the Annual Review of Sociology, Volume 27 © 2001 by Annual Reviews.
- Texte à télécharger à l'adresse :  
<http://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.soc.27.1.363>
- J.-F. Marquis, « Travail et santé. Résultat de l'enquête suisse sur la santé 2007 », in *Actualités OFS*, 2010
- Rapport à télécharger sur le site de la Confédération :  
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.html?publicationID=4009>
- R. Merzouk, « Travail, handicap et discrimination : lorsque le travail devient aussi un espace de production du handicap. », in *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol.14, n° 1, 2008, p. 155-181
- J.-S. Morvan, « Intégration, handicap et inadaptation : perspectives psychodynamiques », *Reliance*, 2008/1 n° 27, p. 45-53
- C. Naschberger, « La mise en oeuvre d'une démarche "diversité en entreprise". Le cas de l'intégration des personnes en situation de handicap », in *Management & Avenir*, 2008/4 n° 18, p. 42-56

- M. Ossorgine, « Mettre le handicap en situation » Pour une approche « situationniste » du handicap, *VST-Vie sociale et traitements*, 2011/3 n° 111, p. 26-33
- P. Paperman, « Ethique du care : un changement de regard sur la vulnérabilité », in *Gérontologie et Société*, Juin 2010 n° 133, pg 51-61
- E. Plaisance, B. Belmont, A. Vérillon, C. Schneider, « Intégration ou inclusion. Eléments pour contribuer au débat. », in *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2007 n° 37, p. 159-164
- L. Rochat, « Les conceptions et modèles principaux concernant le handicap », in *Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées BFEH*, 18 mars 2008
- C. Rossignol, « La classification internationale du fonctionnement » Démarche normative et alibi scientifique pour une clarification de l'usage des concepts, in *Gérontologie et société*, 2004/3 n° 110, p. 29-46
- C. Rossignol, « La notion de handicap : Métaphore politique et point de ralliement des corporatismes » in *Interactions* , Vol. 2, 2010, p. 1-13
- L. Saint-Arnaud & M. Vézina, « Santé mentale et organisation du travail », in *Le médecin du Québec*, Décembre 1993
- L. Saint-Arnaud, M. Saint-Jean, J. Rhéaume, « Regard de l'autre e dynamique de reconnaissance : un effet loupe sur les personnes qui ont des troubles mentaux au travail. », in *Travailler*, 2004/2, n° 12, p. 99-116
- M. J. Tassé & D. Morin, (2003), *La Déficience Intellectuelle*, Canada : gaëtan morin éditeur.
- Wolfensberger Wolf, *La valorisation des rôles sociaux introduction à un concept de référence pour l'organisation des services*, Editions des Deux Continents, Genève : 1991. p.53.