

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Approche des représentations sociales relatives à l'emploi des personnes handicapées en Région Wallonne.

Mercier, Michel; Bazier, Genevieve; Collin, Vincent; Defeyt, Philippe; Merlin, Carine; Muselle, Sophie

Publication date:
1997

Document Version
Première version, également connu sous le nom de pré-print

[Link to publication](#)

Citation for published version (HARVARD):

Mercier, M (ed.), Bazier, G, Collin, V, Defeyt, P, Merlin, C & Muselle, S 1997, *Approche des représentations sociales relatives à l'emploi des personnes handicapées en Région Wallonne*. Ministère de l'Action sociale, du Logement et de la Santé.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Approche des représentations sociales
relatives à l'emploi des personnes handicapées
en Région wallonne

*Rapport de la recherche effectuée à la demande du
Ministre W.TAMINIAUX, Ministre de l'Action sociale,
du Logement et de la Santé*

Sous la direction de M.MERCIER
Département de Psychologie,
Faculté de Médecine,
FUNDP

Collaborateurs:
G. BAZIER
V. COLLIN
P. DEFEYT
C. MERLIN
S. MUSELLE

Décembre 1997

INTRODUCTION

"Le gouvernement veille à assurer la pleine et entière participation des personnes handicapées à la vie, sociale et économique, quelle que soit l'origine, la nature ou le degré de leur handicap." Décret du 6 avril 1995, Article 3.

Cette pleine et entière participation des personnes handicapées, bien qu'au cœur des préoccupations gouvernementales, n'en demeure pas moins une problématique et une interrogation permanente pour les acteurs et les partenaires sur le terrain.

A l'heure où les valeurs du travail, de l'emploi et de l'activité semblent être remises en question, l'intégration professionnelle et la participation des personnes handicapées à la vie économique et sociale apparaissent encore difficiles. Les stratégies de mobilisation mises en place et les possibilités offertes par les technologies pour l'aménagement de postes de travail ne garantissent pas à elles seules la mise à l'emploi des personnes handicapées. Les différentes expériences que nous avons menées dans ce domaine nous ont conduits à poser en hypothèse que les freins à l'emploi ne sont pas uniquement d'ordre économique, mais qu'ils proviennent également de croyances erronées issues des représentations véhiculées, tant par les employeurs que par les personnes handicapées elles-mêmes.

Bien que des insertions professionnelles réussies nous aient montré qu'un handicap n'est pas insurmontable, la pratique nous conduit à penser que l'insertion dans le milieu du travail ordinaire reste l'exception. À compétences égales et pour un même poste de travail, le choix des employeurs se portera prioritairement sur une personne valide. Le degré d'employabilité des personnes handicapées apparaît dépendant de toute une série de facteurs : facteurs d'ordre objectif, tels l'accessibilité, la perte de rendement, le chômage de longue durée, le manque d'expérience professionnelle, ... mais également, et surtout, des facteurs d'ordre subjectif, tels l'image de la personne handicapée et les attitudes discriminatoires qu'elles entraînent à son égard. Quelle est donc cette subjectivité qui pousse à une telle discrimination ? C'est cette question qui est à la base de cette recherche qui se veut une étude exploratoire des représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées en matière de handicap et d'emploi.

Il s'agit de cerner les représentations des employeurs en matière d'emploi et de handicap afin de dégager des stratégies pour une sensibilisation mieux ciblée, notamment par la transformation de certains stéréotypes véhiculés.

D'autre part, il nous semble également important de repérer quelles représentations les personnes handicapées ont du handicap et de l'emploi pour mieux cerner leurs besoins et les différents freins qu'elles rencontrent et renforcent parfois.

Cette étude se base sur les résultats provenant d'un questionnaire envoyé à une centaine d'employeurs en Région wallonne, ainsi que d'entretiens individuels réalisés auprès de

certains de ces employeurs et auprès de personnes handicapées. Des focus-groupes ont permis d'affiner l'étude des représentations sociales de ces deux types de populations. Enfin, dans le prolongement de ces analyses qualitatives, nous avons mené une réflexion socio-économique concernant le travail, l'emploi et l'activité dans une perspective d'intégration au sens large.

Cette recherche se divise en quatre chapitres.

Le *premier chapitre* nous permet de replacer notre étude dans un cadre théorique en précisant la notion de représentations sociales et en réalisant une brève revue de la littérature sur la dynamique et la transformation des représentations sociales mais aussi des attitudes et des stéréotypes.

Le *second chapitre* vise à définir les hypothèses de travail et décrit la méthodologie de la pré-enquête réalisée auprès d'employeurs et de personnes handicapées, et de la recherche elle-même, tant pour l'échantillonnage que pour la construction des entretiens et questionnaires.

Le *troisième chapitre* constitue l'épine dorsale du rapport puisqu'il comprend les résultats et l'analyse des résultats de la pré-enquête, du questionnaire et des entretiens des employeurs et des personnes handicapées. Nous verrons que ces résultats révèlent diverses contradictions. Grâce à la technique des focus-groupes, ces contradictions ont été mises en évidence puis discutées avec les personnes concernées. Les représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées ont dès lors pu être précisées.

Le *quatrième et dernier chapitre* contient une réflexion sur les notions de travail, sur sa signification et sur son avenir. Il s'agira ainsi d'intégrer, dans notre recherche, une autre vision de la problématique de l'emploi, sur base d'une réflexion socio-économique.

La *conclusion* de ce rapport porte essentiellement sur les trois premiers chapitres: elle vise d'une part, à synthétiser les résultats obtenus mais surtout, d'autre part, à ouvrir de nouvelles pistes de recherches et d'actions dans le domaine.

Nous remercions V. PLENNEVAUX, P. PEZZOTTI et O. WITDOUCK (CRETH), ainsi que J.-M. LHEUREUX (Cabinet du Ministre de l'Action Sociale, du Logement et de la Santé), E.MANNEBACK (AWIPH) et J.-M. RICHIR (CONEX) pour leurs apports dans la réflexion, la mise en oeuvre et la rédaction de ce rapport.

Nous remercions également K. LAMOLINE, J.-P. PETERS et S. TRUSSART pour leurs apports dans la dactylographie et la gestion de recherche.

Notre reconnaissance va également à Th.-M. BOUCHAT.

CHAPITRE I

CADRE THEORIQUE: DEFINITION ET DYNAMIQUE DES REPRESENTATIONS SOCIALES

1° Les représentations sociales

“ Et quand vous aurez l’occasion de parler de moi au dehors, ne manquez jamais de vous exprimer ainsi: “le Docteur a dit, le Docteur a fait”. J’y attache de l’importance”.

J. ROMAINS, KNOCK ou le triomphe de la Médecine

Pourquoi attachez-vous, Monsieur de Docteur, tant d’importance à votre titre? Est-ce lui qui vous donne votre pouvoir, votre savoir, est-ce lui qui insurge en vous cette “*doctorina*” dont vous êtes si fier ...? Un mot, un seul, puis le silence... Une représentation naît et, dans l’inconscient collectif, vous n’êtes plus la même personne... Deux lettres devant votre nom et vous voilà rempli d’un savoir scientifique quasi inégalable qui changera non seulement la manière dont on vous voit mais aussi les comportements que l’on adopte avec vous.

Lourde tâche que de “*représenter*” le corps médical à la société. Il s’agit de ne pas bouleverser la “*représentation*” qu’elle en a déjà, par des paroles, comportements, manières d’être, qui ne sont pas “*celles d’un médecin*”. Laissons à Knock cette responsabilité et, si son intervention nous a permis d’entrevoir un exemple de “*représentation sociale*”, attachons-nous, à présent, à définir plus précisément ce concept.

Dans un premier point, nous étudierons le concept de représentation. Nous verrons ensuite pourquoi on parle de représentations sociales. Dans un troisième point, nous étudierons leur structure et leur organisation. Enfin, nous envisagerons leur influence sur l’action des individus avant d’aborder les difficultés du recueil et de l’analyse des représentations sociales.

1. Un concept qui rejailit en force

Il y a presque cent ans, DURKHEIM (1898) introduit la notion de “*représentations collectives*” qu’il distinguait des “*représentations individuelles*”. Ces représentations “collectives” ou “sociales” naissent, selon lui, de l’interaction entre les “*consciencés élémentaires*” à l’intérieur de la société. Elles sont donc plus que la somme des représentations de chaque individu. Ces représentations collectives peuvent s’exprimer dans l’“*opinion publique*” et ainsi influencer les actions de la vie sociale.

A l'époque, l'idée de **DURKHEIM** eut peu de répercussions. Ce n'est que soixante ans plus tard que **MOSCOVICI** (1961) sortira de l'ombre ce que **JODELET** (1984, p.358) nomme joliment: "ce concept oublié de DURKHEIM". L'apport de **MOSCOVICI** va bien au-delà d'un simple éclairage sur un concept: il est le véritable fondateur de la théorie des représentations sociales. Il les définit dans son ouvrage *Représentations de la Psychanalyse* (1961) comme "une organisation psychologique, une modalité de connaissances particulières, un processus de médiation entre concept et perception" (p. 302). Par cette définition, il insiste sur la nécessité d'abandonner la distinction classique entre le sujet et l'objet. Contrairement aux modèles behavioristes, il propose la représentation comme étant une fusion entre les deux. Ainsi déclare-t-il: "Il n'y a pas de coupure entre l'univers extérieur et l'univers intérieur de l'individu, ou du groupe. Le sujet et l'objet ne sont pas foncièrement distincts" (1969, p. 90). Il insiste aussi sur l'importance de l'étude de la "pensée naïve" et du "sens commun", révélateurs des représentations sociales.

Par sa théorie, MOSCOVICI a lancé un nouveau mouvement qui sera poursuivi avec vigueur par des auteurs comme ABRIC (1987) et DOISE (1992), et qui exerce, aujourd'hui encore, une influence considérable non seulement sur les recherches en psychologie sociale, mais aussi en socio-économie et en sociologie.

Dans son ouvrage *Coopération, compétition et représentation sociale*, ABRIC (1987) insiste sur l'indissociabilité du sujet et de l'objet, du stimulus et de la réponse. "La réponse est jusqu'à un certain point l'origine du stimulus", écrit-il même dans *Pratiques sociales et représentations* (1994, p. 12). L'objet n'existe donc pas en lui-même, la représentation est, non pas le reflet de la réalité, mais celui de la relation entre le sujet et l'objet. Il y a un remodelage du sujet : "La représentation est le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle un individu ou un groupe reconstitue le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique" (1987, p. 64). Il s'agit donc d'un phénomène subjectif qui dépend de l'objet et du sujet et de leur place dans la société. En 1994, il parlera de *facteurs contingents* (la nature de la situation, le contexte immédiat ...) et de *facteurs généraux* (le contexte social, idéologique ...).

2. Mais qu'ont-elles de "social"?

Pour **MOSCOVICI**, les représentations sociales sont intéressantes à étudier car elles contribuent "aux processus formateurs et aux processus d'orientation des conduites et des communications sociales" (1961, p.307). Leur influence est donc plus grande que celle des "théories scientifiques".

ABRIC (1987) ajoute que les spécificités des représentations sociales sont "*l'extensivité*" (c'est-à-dire qu'elles sont partagées par un groupe) et "*la collectivité*" (c'est-à-dire qu'elles résultent d'une interaction collective).

De plus, la description de la construction de la réalité par le sujet montre l'influence de l'histoire de l'individu, du contexte social et du contexte idéologique. Comme l'écrit **MOSCOVICI** (1986, p. 71): "*Le lien du sujet avec l'objet est une partie intrinsèque du lien social, il doit être interprété dans ce cadre*". **ABRIC** (1994) en conclura qu'"*une représentation est toujours une représentation sociale*" qu'il définira comme "*une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social*" (p. 36).

3. Des représentations structurées et organisées

Si tous les auteurs s'accordent pour définir les représentations sociales comme un ensemble structuré, cohérent et organisé d'opinions, d'attitudes, de stéréotypes, c'est **ABRIC** qui en donne la description la plus fouillée avec "*la théorie du noyau central*". "*Toute représentation est organisée autour d'un noyau central, constitué d'un ou de quelques éléments qui donnent à la représentation sa signification*" (p. 19), déclare-t-il en 1994, reprenant ainsi une hypothèse déjà avancée en 1976 dans sa thèse de doctorat.

L'idée d'organisation centralisée n'est pas nouvelle: **MOSCOVICI** (1988) déclarait déjà dans son premier ouvrage que pour passer de la psychanalyse à sa représentation, le sujet doit décontextualiser des "noyaux figuratifs" (c'est l'objectivation) pour se les approprier. Mais **ABRIC** (1976-1994) va plus loin: le noyau central peut, selon lui, trouver son origine dans des valeurs qui dépassent le cadre de l'objet. Il est l'élément le plus fondamental de la représentation car il a comme fonction de générer la signification des autres éléments et d'organiser la nature des liens entre eux (fonction génératrice et organisatrice). Pour que deux représentations soient différentes, elles doivent avoir des noyaux différents. Elles seront alors différentes, même si elles ont le même contenu, car c'est le noyau qui donne le sens à la représentation. Dans une population homogène, les individus ont des représentations identiques du point de vue de leur noyau.

ABRIC insiste cependant sur l'importance des éléments périphériques qui permettent l'adaptation, la modulation et la protection de la représentation. En effet, ces éléments peuvent être modifiés sans que la représentation ne change. Ainsi, ils permettent d'ancrer le noyau dans la réalité, de l'habiller en fonction des circonstances (adaptation). De plus, leur

souplesse permet d'intégrer à la périphérie des informations susceptibles de remettre en cause les fondements de la représentation, soit en les réinterprétant, soit en les considérant comme des exceptions. Ils servent donc de "pare-chocs", contre des transformations qui pourraient entraîner des bouleversements (protection). Enfin, ils permettent la modulation des représentations en fonction des expériences et des différences individuelles. Ils servent donc d'interface entre le noyau et la situation concrète (modulation).

Cette description montre à quel point le noyau et les éléments périphériques jouent un rôle complémentaire dans la représentation sociale.

De ce fait, pour influencer de manière durable une représentation, il faut modifier le noyau central. Or, nous l'avons dit, celui-ci est protégé par le "pare-chocs" des éléments périphériques. Il s'agira donc dans notre étude de chercher ce noyau central et de mettre en place une stratégie de changements qui aille plus loin que l'adaptation des éléments périphériques aux situations et interactions nouvelles. Cependant, cette découverte ne peut se faire sans une analyse parallèle des éléments périphériques et de l'influence des expériences nouvelles et des informations extérieures sur ceux-ci.

Enfin, la théorie de **ABRIC** nous permettra de mieux comprendre certaines contradictions apparentes dans les représentations étudiées. En effet, l'étude du noyau et des éléments périphériques permet de mettre en évidence la rigidité mais aussi la souplesse d'une représentation sociale, son caractère à la fois stable et mouvant. Nous pouvons ainsi comprendre que *"l'identité des principes de régulation n'empêche nullement la diversité des prises de position qui se manifeste à travers des attitudes et opinions. Une multiplicité apparente de prises de positions peut-être produite à partir de principes organisateurs communs"* (DOISE, 1985, p. 25).

4. Représentations: un guide pour l'action

L'hypothèse d'un lien effectif et solide entre nos représentations sociales et nos comportements concrets fut formulée à bien des reprises depuis la naissance du concept.

Dès 1961, **MOSCOVICI** décrit le passage de l'abstrait au concret des représentations comme images émanant d'une sphère de pensée pure aux représentations sociales, en précisant que l'existence de celles-ci *"répond justement aux besoins de susciter des comportements socialement adaptés à l'état de connaissances du réel"* (p. 307-308). **ABRIC** approfondira cette idée dans *Coopération, compétition et représentations sociales* (1987): il y déclare que

"le comportement d'un individu découle non pas des caractéristiques objectives de la situation mais de la représentation qu'il en a" (p.81). En 1994, il ira encore plus loin en attribuant aux représentations sociales:

- des "*fonctions de savoir*": elles permettent l'intégration de connaissances dans un cadre assimilable et donc la transmission de celles-ci, l'échange social;
- des "*fonctions identitaires*": elles permettent l'élaboration d'une identité sociale et personnelle gratifiante et la sauvegarde de la spécificité des groupes;
- des "*fonctions d'organisation*": elles définissent ce qui est licite, tolérable ou inacceptable dans un contexte, et prescrivent des comportements et des pratiques. Elles sont donc un guide pour l'action;
- des "*fonctions justificatrices*": après l'action, elles permettent de justifier des décisions, des conduites, des attitudes ou des prises de positions, notamment envers un autre groupe. Cela permet le maintien ou le renforcement de positions sociales.

Les deux dernières fonctions décrites rendent évident le lien entre représentations sociales et comportements. Les représentations sociales sont, on le voit, beaucoup plus qu'un simple remodelage du réel.

L'idée de ce lien étroit entre représentations et actions est plus qu'une hypothèse purement théorique. Plusieurs études de laboratoire ont permis de déceler d'importantes différences dans le comportement selon la représentation de soi-même, de la tâche, des autres et du contexte. On peut citer en exemple les jeux expérimentaux où un sujet agit différemment selon que l'adversaire est présenté comme "*une machine*" ou un "*étudiant comme vous*" (ABRIC, 1976), selon qu'il est "*le hasard*" ou "*la nature*" (FAUCHEUX et MOSCOVICI, 1968), selon qu'une activité est "*créative*" ou "*pragmatique*" (ABRIC, 1971) ou qu'elle est "*compétitive*" ou "*coopérative*" (CODOL, 1974). Que ce soit au niveau de la relation de groupe ou d'interactions conflictuelles ou pédagogiques, des centaines d'expériences vont dans le même sens et mettent en lumière des processus articulant actions et représentations.

Ces processus furent étudiés plus encore dans les sciences de la gestion. Ils deviennent aujourd'hui le centre de certaines théories dont l'approche socio-économique que nous envisagerons de manière plus approfondie dans le chapitre quatre. Cette approche propose que, si les représentations sociales ont une influence telle sur les attitudes et comportements dans les relations sociales, elles doivent aussi influencer l'action économique et particulièrement la prise de décision. Celle-ci ne se ferait donc pas uniquement en fonction des réalités objectives et raisonnables, mais aussi en fonction des représentations sociales des décideurs. En effet, "*l'essentiel de ce qui produit la décision, au plan cognitif par exemple d'une décision d'investissement, réside dans les éléments qui seront ou non inclus dans les raisonnements des décideurs et dans les relations que ces raisonnements vont établir entre*

eux. Pourquoi les managers perçoivent-ils telle situation comme une menace plutôt que comme une opportunité?” (LAROUCHE et NIOCHE, 1994, p. 67). Une expérience de ROSEN et JERDEE (1974) montre ainsi que, dans la décision d’accorder une promotion à un employeur, il existe - de la part des hommes et des femmes - une discrimination en faveur des hommes, même lorsque les candidats interrogés fournissent des éléments identiques.

Mais l’influence des représentations sociales sur la décision va plus loin. En effet, ces représentations peuvent susciter leur propre confirmation, car en influençant le comportement du décideur, elles risquent de modifier la situation de décision.

C’est le danger de prophéties “auto-réalisatrices” (LAROUCHE et NIOCHE, 1994, p.69): *“Si j’estime que tel concurrent est agressif et déloyal, il est probable que je me comporterai envers lui d’une manière qui le conduira à se montrer effectivement agressif et déloyal. Ma croyance a donc produit sa propre vérification, cette fois, dans un ordre qui dépasse ma propre perception”*. Ce phénomène fut mis en évidence dans une expérience de sélection d’un nouveau collaborateur par WORD, ZANNA et COOPER (1994). Les chercheurs testent d’abord la réaction de sujets blancs placés en position d’interviewer face à des comparses blancs ou noirs, entraînés à se comporter exactement de la même manière. Les sujets se montrent plus distants, plus brefs, moins amicaux face aux personnes noires. Ensuite, ils entraînent des comparses blancs à reproduire le comportement typique des sujets de la première expérience (face aux noirs ou aux blancs). Commence alors la seconde phase de l’expérience où les sujets sont cette fois dans la position du candidat, face aux comparses entraînés. Ils remarquent que les sujets sont sensibles au style de comportement de l’interviewer; les candidats reçus par un interviewer entraîné à adopter les comportements typiques adoptés face à une personne noire (comportements plus impersonnels) réalisent une moins bonne performance que les autres. La représentation de la personne noire influence donc le comportement de l’interviewer qui, à son tour, va influencer celui du candidat.

Plusieurs expériences vont dans le sens d’un changement de comportement face à une différence de sexe (ROSEN et JERDEE, 1974) ou de race (BOND, DI CANDIA, MacKINNON, 1988). Il est donc légitime d’imaginer qu’un tel changement peut se retrouver face à une personne ayant un handicap.

On voit ainsi toute l’importance que peuvent prendre les représentations dans un processus de décision et particulièrement dans la décision d’engager ou non une personne handicapée. Les représentations que l’employeur a de cette personne peuvent influencer son choix, soit directement, soit indirectement par des attitudes ou attentes qui, à leur tour, influenceront le

comportement de la personne handicapée ou tout au moins la manière dont l'employeur perçoit ce comportement (par un processus de confirmation des attentes).

Il s'agit donc, si l'on veut tenter de dégager des procédures visant à favoriser l'emploi des personnes handicapées, de découvrir quelles sont les représentations que les employeurs et les personnes handicapées ont du handicap et du travail et de définir quelles sont les possibilités de modifier éventuellement ces représentations.

5. Méthode de recueil et d'analyse des représentations sociales

L'observation, le recueil et l'analyse des représentations sociales n'est pas toujours chose aisée. En effet, il s'agit de reconstituer les principes organisateurs communs à des groupes d'individus à partir de données émanant du discours et des comportements affectifs de différents membres de ces groupes. Il faut donc restituer un phénomène collectif et individuel, construit par un groupe, en partant d'observations individuelles. Or, nous l'avons vu, les représentations collectives sont plus que la somme des représentations des individus (qui ont, somme toute, une influence assez limitée sur le groupe). Il est donc indispensable, après le recueil des données individuelles, de replacer celles-ci dans le contexte social dans lequel s'est élaborée ou transmise la représentation. Ce regard vers la composante sociale de la représentation permettra de porter sur elle un "double éclairage" (ABRIC, 1994), cognitif et social, permettant de mieux comprendre certaines contradictions apparentes ou certains raisonnements qui semblent incohérents.

ABRIC (1994) souligne la nécessité d'une approche pluri-méthodologique pour le recueil des informations. En effet, selon lui, aucune technique, à l'heure actuelle, ne permet de recueillir à la fois des informations concernant le contenu de la représentation, les liens entre les éléments et le noyau central. Or, l'analyse de la représentation nécessitera l'intervention de ces trois éléments. Parmi les différentes méthodologies pouvant s'intégrer dans cette approche, ABRIC propose une distinction entre les méthodes interrogatives visant à recueillir des informations discursives à propos du noyau (questionnaires, entretiens, planches inductrices, supports graphiques) et les méthodes associatives qui se veulent plus authentiques parce qu'elles sont moins contrôlées (associations libres ou dirigées). Ce second type de méthodes permet en effet d'accéder aux éléments qui constituent l'univers sémantique de l'objet étudié, de découvrir certains éléments latents ou implicites qui seraient masqués dans les informations discursives, soit parce que le lien semble tellement évident pour l'orateur qu'il trouve inutile de le mentionner, soit parce qu'un phénomène de "désirabilité sociale" l'empêche de dévoiler ce lien. Les méthodes associatives reculent donc certaines limites des

productions discursives. Mais elles ont également elles-mêmes leurs propres limites puisque, dans le recueil des associations spontanées des sujets à partir du mot inducteur, nous n'avons aucune information sur la nature du lien qui unit le mot associé au mot d'origine. Les expressions, adjectifs ou mots qui viennent à l'esprit du sujet peuvent être en contraste, en continuité ou en similarité avec le mot inducteur, nous ne le savons pas. Il nous manque donc, cette fois, une information sur la structure de la représentation sociale.

En accord avec la nécessité d'une pluri-méthodologie et désireux de recueillir les informations les plus valides et complètes possibles, tant en ce qui concerne la structure que le contenu de la représentation sociale, nous avons utilisé, dans notre recherche, des méthodes d'entretien, de questionnaires et d'associations libres.

De plus, pour permettre de dévoiler à la fois les aspects cognitifs et sociaux, individuels et collectifs des représentations, nous avons réuni un ensemble de sujets de notre échantillon dans le but de relever et comprendre avec eux certaines contradictions apparentes ou fausses incohérences dans leurs discours individuels. Cette méthode que nous avons appelée "Focus-groupe" sera présentée plus en détail par la suite.

Enfin, en ce qui concerne l'analyse des données, **DOISE, CLEMENCE et LORENZICIOLI** (1992) font le point sur différentes méthodes existantes. Ici aussi, l'incomplétude et le caractère imparfait de chaque méthode nous poussent à opter pour une analyse pluri-méthodologique que nous présenterons par la suite.

2° Changer les représentations: dynamique des transformations

Il était une fois un empereur très fier. Un jour, des marchands drapiers vinrent lui proposer des tissus merveilleux ayant l'extraordinaire qualité de ne pouvoir être perçus que par les gens intelligents. Prudent, l'empereur demanda conseil à ses ministres quant à la qualité des tissus. Ceux-ci, de peur de paraître sots s'ils avouaient ne pas percevoir les tissus - qui n'existaient que comme moyen de faire fortune en trompant tout le monde - les déclarèrent merveilleux. On fit donc à l'empereur des habits merveilleux grâce aux tissus que tout le château s'était mis à admirer. Et lorsque l'Empereur sorti en ville tout le monde salua avec enthousiasme la beauté de ses vêtements. Mais une petite voix vint, alors, briser ce concert d'éloges ... C'était celle d'un enfant qui s'écriait: "Pourquoi il est tout nu, l'empereur?". Cette unique petite voix, si frêle et si naïve parvint alors à réveiller ce que tout le monde pensait en secret ou refoulait et se transforma en chuchotement, puis en parole, puis en une véritable clameur ... Tout le peuple se mit alors à se moquer de la naïveté de l'empereur ... qui, pour sauver la face, ne dénia jamais percevoir les habits.
Andersen, Les habits neufs de l'Empereur.

Conformisme, innovation, influence sociale, changement,... Ce petit conte reprend de manière condensée une série de phénomènes d'influence d'une majorité vers une minorité ou d'une minorité vers une majorité. Changer le comportement d'un groupe, nous l'avons vu, c'est d'abord changer ses représentations sociales. Mais comment?

1. Le modèle de Claude FLAMANT (1994): un changement qui naît des pratiques

Nous avons vu, dans le premier point, comment les éléments périphériques flexibles et souples protégeaient le noyau central, freinant ainsi la remise en question de ce dernier face à des éléments extérieurs perturbateurs. Nous avons également découvert que seul un changement au niveau de ce noyau permettait un changement de la représentation influençant le comportement. Une question se pose alors: faut-il agir sur les éléments périphériques dans l'espoir que ces derniers modifient le noyau central ou faut-il, plus directement, remettre ce dernier en cause ? La littérature abordant cette question est rare. Si les représentations sociales prennent de plus en plus d'ampleur dans le monde des sciences sociales, les auteurs semblent plus attachés à en découvrir la structure et les applications diverses qu'à en étudier la dynamique et la transformation.

Claude **FLAMENT** (1994) tente de synthétiser diverses transformations de représentations sociales sous l'influence de l'évolution des pratiques sociales en un modèle qui se veut descriptif et explicatif. Selon lui, l'origine du changement de représentations sociales est à chercher dans une modification des circonstances externes, c'est-à-dire un état relevant d'une causalité étrangère à la représentation sociale. Ces circonstances externes auraient un effet sur les pratiques sociales qui évolueraient pour s'adapter à ce changement. Ce sont alors uniquement ces comportements globaux modifiés qui pourraient influencer la représentation sociale en modifiant d'abord ce qu'il appelle les "*prescripteurs conditionnels*" (qui correspondent plus ou moins aux éléments périphériques dans la théorie de Jean-Claude **ABRIC**, 1994) puis, à travers ces prescripteurs conditionnels, en agissant sur le noyau central qu'il nomme "*prescripteur absolu*". Ces prescripteurs "absorbent" donc les modifications d'origine externe. **FLAMENT** explique l'importance d'un changement agissant d'abord sur les éléments périphériques par un principe d'économie cognitive. Un changement du noyau central demanderait une trop grande énergie de la part du sujet. C'est pour cette raison également que le changement ne se fera que si la modification des circonstances est constante et durable; à cette seule condition, elles pourront modifier les pratiques sociales qui, elles seules, auront une influence sur les représentations. En effet, **FLAMENT** ajoute: "*Malgré nos efforts, nous n'avons, jusqu'ici, pu trouver trace de modification d'une représentation sociale sous l'influence d'un discours idéologique*" (p. 49).

Pour **FLAMENT**, tout se passe comme si le sujet, conscient de faire quelque chose d'inhabituel, justifiait son action par les circonstances, comme s'il pensait: "*de par les circonstances, je fais quelque chose d'inhabituel, mais j'ai de bonnes raisons pour cela*" (p. 50). Ensuite, les "*bonnes raisons*" évoquées seraient incorporées dans sa représentation et pourraient alors transformer le noyau. Cette idée de justifier ces actions inhabituelles par un changement de représentations se retrouve dans les théories de la "*dissonance cognitive*": de façon plus ou moins consciente et efficace, le sujet chercherait toujours à justifier ses comportements "*déviants*" pour rétablir un équilibre cognitif entre ses actes et ses pensées, ses convictions et ses attitudes.

Voyons à présent quel peut être l'apport des théories du changement d'attitudes dans l'étude de la dynamique des représentations sociales: confirment-elles cette "impossibilité de changement des représentations par un discours idéologique" que semble affirmer **FLAMENT**? Que nous apprennent-elles des éléments centraux et périphériques et de leur influence sur le changement?

2. L'apport des théories du changement d'attitude

Il est des sujets, en psychologie sociale, comme dans toute autre science, qui intéressent particulièrement les chercheurs et les poussent à investiguer pour faire reculer toujours plus loin les limites des modèles existants. Les recherches sur les changements d'attitudes, si l'on en croit l'abondante littérature les décrivant, les critiquant, les analysant et les répliquant, doivent faire partie de ces "sujets coqueluches". **ALLPORT** (1935) écrit, à propos de ce concept d'attitude, qu'il est le plus caractéristique et le plus indispensable de la psychologie sociale. Mais qu'est-ce qui se cache derrière ce concept, chéri par tant de chercheurs? En quoi peut-il nous être utile?

La définition du concept d'attitude n'est pas claire et précise, malgré le nombre impressionnant de recherches descriptives ou expérimentales dont il fait l'objet. Dès 1935, **ALLPORT** relève plus de seize définitions différentes. En 1984, Germaine **DE MONTMOLLIN**, déclare qu'il n'y a sans doute aucun concept ayant été l'objet de tant de définitions différentes. Elle relève les points communs entre toutes ces définitions. Ce qui nous permet d'envisager la définition suivante: "*Une attitude est une disposition interne (...), relativement stable (...), acquise et (qui) a quelque chose à voir avec tout ce qu'évoque l'objet affect, jugement, intention d'action et action (...)*". Cette définition peut être complétée par celle de J.-P. **LEYENS** (1979) pour qui il s'agit d'"*une construction hypothétique (...), un instrument conceptuel intégratif élaboré à titre d'hypothèse, pour rendre compte d'une structure relativement stable chez un individu d'éléments évaluatifs (...), affectifs (...) et cognitifs (...)*".

Une idée de stabilité organisatrice sous-entendue, permettant de prédire les comportements futurs du sujet, émane de ces deux définitions. Cette idée rapproche fortement le concept d'attitude de celui de représentations sociales, défini au chapitre précédent.

Il est évident que les deux termes ne sont pas équivalents et interchangeables, d'une part, parce que les représentations sociales ont la particularité d'être partagées par les membres de populations homogènes et, d'autre part, parce que ce concept plus large dépend tant de l'objet que du sujet. Cependant, il est également clair que ces deux concepts entretiennent des liens étroits. Et lorsque **DE MONTMOLLIN** (1994) propose de "*passer de l'étude d'attitudes isolées à celle de l'ensemble des attitudes de l'individu, c'est à dire à la structure de son système idéologique et de passer de l'étude d'individus isolés à celle de l'ensemble d'attitudes du groupe, de la classe, de la société, c'est-à-dire à la structure idéologique du corps social*"

(p. 138), on peut se demander si elle ne nous invite pas ainsi à étudier les représentations sociales plus que les attitudes. Elle déclarera d'ailleurs également qu' "*il n'y aurait pas, ou peu, de raisons valables, méthodologiques et théoriques, de maintenir des distinctions tranchées entre les concepts d'attitude, d'opinion, de croyance, de représentation, d'image et même de valeur*" (p. 137). Quoique l'on pense de cette affirmation, l'étroitesse des liens entre attitude et représentation sociale est évidente. C'est pourquoi les découvertes faites à propos du changement d'attitude nous semblent une aide précieuse pour mieux comprendre la dynamique des représentations sociales.

Or, contrairement à ce que semblait indiquer le modèle de **FLAMENT** (1994), les théories sur le changement d'attitude partent de l'idée qu'un message (et donc un discours idéologique également) peut influencer l'attitude (et donc peut-être les représentations) d'un récepteur.

Les recherches mettent ainsi en évidence une série de caractéristiques de l'émetteur (ou de la source), du message et du canal qui, en fonction du récepteur modifieront plus ou moins facilement l'attitude. Pour être crédible, par exemple, l'émetteur doit être compétent et désintéressé aux yeux du récepteur; son message doit être clair, bien construit et, en fonction de l'audience, explicitement ou non persuasif. Les chercheurs étudient ainsi l'influence de la construction et de la tonalité de différents messages. Mais ce qui nous intéresse particulièrement pour notre recherche, c'est le rôle du récepteur en temps que cible et agent de transformation de l'attitude. Comment se font les transformations de ses attitudes, de ses représentations?

2.1. J'agis donc je pense. Oui, mais comment?

"On se persuade mieux, pour l'ordinaire, par des raisons qu'on a soi-même trouvées, que par celles qui sont venues dans l'esprit des autres " (**PASCAL**, Les pensées).

Le sujet peut donc être son propre agent d'influence. Mais qu'est-ce qui le pousse à changer, pourquoi transforme-t-il son attitude? D'après **FLAMENT** (1994), les représentations sociales changeaient parce que, en raison des circonstances, les pratiques sociales devaient changer.

En est-il de même dans les théories sur le changement d'attitude? Les avis des chercheurs divergent à ce sujet. **FESTINGER** et **CARLSMITH** (1959) ont montré qu'un sujet qui reçoit une petite somme pour défendre une opinion qui va à l'encontre de ses convictions se montrera par la suite moins défavorable à cette opinion qu'un sujet qui a reçu une somme d'argent importante pour faire la même tâche. Ils expliquent cela par la théorie de *la*

dissonance cognitive: lorsque deux cognitions (l'idée, l'opinion, le comportement,...) inconsistantes sont présentes simultanément chez un sujet, cela provoque une tension désagréable; le sujet tentera alors de réduire cette tension en diminuant le nombre d'éléments "dissonants" ou/et en augmentant le nombre d'éléments "consonants". Dans leur exemple, l'argent joue le rôle d'élément consonant (si je le dis, c'est parce que je reçois beaucoup d'argent) et donc, ce n'est que quand la somme est faible que le sujet, pour réduire la tension, devra en plus diminuer les éléments dissonants en adhérant à l'opinion qu'il abhorrait auparavant.

Cette interprétation a fait l'objet de beaucoup de controverses. **BEM** (1967) donna une explication beaucoup plus proche de l'idée de **FLAMENT**. Pour **FLAMENT**, tout se passe comme si le sujet se disait: "*De par les circonstances, je fais quelque chose d'inhabituel mais j'ai de bonnes raisons de le faire*". Il agit donc en auto-observateur et auto-évaluateur de son comportement: c'est ce dernier qui influencera ses représentations. **BEM** pense également en terme d'auto-perception. C'est, selon lui, tout comme pour **FLAMENT**, le comportement qui dicte l'attitude: on aime quelque chose parce qu'on le fait. Mais les circonstances peuvent avoir un rôle de frein au changement d'attitude: c'est ce qui explique le comportement des sujets de **FESTINGER** et **CARLSMITH**. En effet, si les circonstances ont une forte influence sur le sujet, ce dernier leur impute la cause de son comportement et se voit ainsi dispensé de chercher de "bonnes raisons" dans son attitude. Le raisonnement des sujets serait donc le suivant: "*Le fait que je défende cette cause ne veut rien dire puisqu'on me donne beaucoup d'argent pour le faire*" et, inversement: "*Je défends cette cause alors qu'on me donne peu d'argent pour le faire, c'est donc que je ne suis pas entièrement défavorable*". Le comportement est ainsi interprété en référence à la récompense lorsqu'elle est forte, mais lorsqu'elle est faible, l'attitude est déduite du comportement.

Après avoir été longuement critiquées (**ROSENBERG**, 1965; **NUTTIN** 1976), les expériences cherchant à démontrer une relation inverse entre grandeur de la récompense et grandeur du changement d'attitude furent nuancées en fonction des conditions. **LINDER** et **al.** (1967) montrent ainsi l'influence de la liberté du sujet; **BREHM** et **COHEN** (1962), soulignent l'enjeu du degré d'implication personnelle; **CARLSMITH** (1966), celui du caractère public de l'engagement; **NERHAEGHE** (1976) souligne l'effet de la responsabilité sociale; **HESLIN** et **AMO** (1972) montrent l'importance des conséquences du changement d'attitude et du comportement. Enfin, **PAICHELER** et **MOSCOVICI** (1984) mettent en évidence la différence entre "*suivisme*" et "*conversion*": il se pourrait que le changement d'attitude observé ne soit qu'apparent, résultant moins d'un besoin d'être cohérent que de paraître cohérent, notamment aux yeux de l'expérimentateur.

Ces différentes polémiques mènent cependant à un consensus: dans certaines conditions (et notamment, si le sujet se sent libre d'accepter une tâche, s'il s'implique dans cette tâche, s'il la réalise publiquement et met ainsi en jeu sa responsabilité sociale et son image, et si cette tâche a des conséquences sur lui-même ou sur autrui), la réalisation d'une tâche, d'une activité ou d'un discours opposé aux convictions peut influencer l'attitude d'un sujet et ce, de manière d'autant plus forte que la récompense attribuée est faible. Le comportement peut donc bien influencer l'attitude en fonction des circonstances.

Ces constatations sont d'une grande importance pour notre recherche. Cela signifie en effet qu'un chef d'entreprise qui décide librement d'engager une personne handicapée malgré une représentation négative de cette personne, pourrait, de par le simple acte d'engagement, changer la représentation qu'il en a. Mais cela nous invite également à réfléchir sur l'influence négative que pourrait avoir l'obligation d'engager une personne handicapée, et sur le frein aux changements que représenterait une aide financière trop importante (qui pourrait être perçue comme une récompense). Il est donc capital de présenter l'aide financière comme un apport permettant l'aménagement du poste de travail et non comme une récompense ou compensation à une "bonne action". Les chefs d'entreprises l'envisagent-ils bien de cette manière? Notre recherche tentera de répondre à cette question.

2.2. Nous pensons, donc j'agis ...

Si nous avons insisté sur l'importance d'étudier le changement d'attitude pour mieux comprendre la transformation des représentations sociales, c'est aussi parce que le groupe joue un rôle fondamentale dans l'évolution des attitudes. "*L'individu est relié à son groupe, comme par un cordon ombilical*", déclare Jacques-Philippe **LEYENS** (1979, p.136). Ce lien fut mis en évidence par un des fondateurs de la psychologie sociale: Kurt **LEWIN**.

En raison d'une grave pénurie de viande aux Etats-Unis, lors de la seconde guerre mondiale, **LEWIN** fut chargé de convaincre les ménagères d'acheter et de consommer des abats de viande. Cette conversion alimentaire s'avérait difficile, tant cette nourriture était considérée comme dégoûtante. Mais cette mission permit à **LEWIN** de mettre en évidence deux phénomènes sociaux importants: d'une part, l'effet du groupe sur le changement d'attitude et, d'autre part, ce qu'il appela la "*théorie des canaux et des champs de force*". Ces deux découvertes sont importantes pour notre recherche.

LEWIN montra donc que tout changement au niveau d'un groupe se répercute sur les individus qui le compose, notamment à cause d'une tendance au conformisme des individus. Il

en conclut que *"aussi longtemps que les valeurs de groupes seront inchangées, l'individu résistera au changement et ce, d'autant plus qu'il devra s'écarter des normes du groupe. Si la norme elle-même est changée, la résistance due à la relation entre l'individu et la norme groupale est éliminée"* (LEWIN, 1951, p.56). Il expérimenta cette idée en comparant le pouvoir persuasif de conférences vantant les qualités des abats de viande et celui de discussions de groupes aboutissant à prendre publiquement une décision concernant la consommation future d'abats de viande. Seulement 3 % des ménagères ayant suivi les conférences servirent, dans les semaines qui suivirent, des abats de viande, contre 32 % pour les ménagères ayant participé à la discussion de groupe. De plus, toutes les ménagères déclarèrent après la discussion de groupe leur intention de servir des abats.

Par la suite, d'autres recherches affinèrent cette idée de LEWIN; aucune n'infirmait l'influence du groupe sur le sujet. En 1955, BENNETT montra le rôle de la décision personnelle positive et de la croyance en une décision similaire chez les autres dans le changement d'attitude. MANN et JANIS soulignèrent l'importance de la participation active du sujet et de l'entourage dans tout processus de persuasion.

Transférées au monde des employeurs, ces différentes constatations mettent en évidence l'importance d'une action visant la transformation des représentations sociales groupales plutôt que celles de persuasions individuelles.

L'apport de LEWIN pour notre recherche ne se limite pas à ce constat: sa théorie des champs de forces et des canaux nous semble cruciale pour comprendre le raisonnement des employeurs face aux employés potentiels.

C'est de nouveau d'un constat alimentaire que part la théorie des canaux. *"Pourquoi les gens mangent-ils ce qu'ils mangent?"* se demanda LEWIN. A cette question, il répondit en cherchant comment et pourquoi les aliments viennent sur la table? LEWIN déclara que les aliments arrivent sur la table par différents canaux: le jardinage, l'achat dans le magasin, la fabrication à la maison, les livraisons, ... Dans chaque canal, il existe diverses étapes que l'aliment devra traverser. L'entrée dans le canal et le mouvement d'une section d'un canal à l'autre se fait par un *"portier"* dont il est important de connaître l'identité. De plus, divers champs de force coexistent dans chaque canal, qui vont pousser ou non à l'ouverture de ce dernier. Par exemple, des circonstances financières peuvent pousser un aliment hors ou dans un canal; le groupe et les normes peuvent également constituer une force. Ainsi, la puissance relative de ces différentes forces influencera l'entrée et la traversée des aliments dans les différents canaux. Notons également que les forces empêchant l'entrée d'un aliment dans un canal peuvent, une fois dépassées, favoriser son avancée dans ce même canal.

Le type d'analyse faite par LEWIN (1959) en référence aux changements des attitudes alimentaires, peut facilement être généralisé et l'on peut découvrir des canaux économiques et sociaux dans beaucoup d'institutions formelles. LEWIN insiste sur l'importance de localiser des postes déterminant des sections à l'intérieur de ces canaux et d'en identifier les "portiers". D'après lui: *"on produit des changements sociaux en modifiant la constellation des forces à l'intérieur des segments particuliers du canal"* (p.242). En ce qui concerne la décision des employeurs, on peut noter que *"la discrimination à l'égard des minorités ne sera pas changée, aussi longtemps que les forces qui déterminent les décisions des portiers ne seront pas elles-mêmes changées. Leurs décisions dépendent en partie de leur idéologie et en partie de la façon dont ils perçoivent la situation particulière"* (p.242). On peut donc en conclure que l'attitude et les représentations sociales des décideurs sont très importantes à étudier.

Il faut aussi noter que, comme pour l'écoulement des aliments à travers les canaux, la constellation des forces avant et après la porte d'accès, diffère de façon décisive. Ainsi, un aliment coûteux rencontre une force puissante qui s'oppose à son entrée dans le canal, mais une fois cette entrée faite, cette même force le poussera tout au long de ce canal, incitant notamment les ménagères à en prendre particulièrement soin.

La situation sera probablement semblable en ce qui concerne la locomotion sociale des employés dans une entreprise. Ainsi, si de grandes forces influencent négativement l'entrée d'une personne dans une entreprise, ces mêmes forces pourraient, par la suite, pousser le chef d'entreprise à faire tout ce qui est en son pouvoir pour intégrer cette personne. Cette théorie est donc assez positive pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Nous tenterons de vérifier son application à ce domaine.

2.3. Conclusions

Le concept d'attitude nous semble proche de celui d'éléments périphériques des représentations sociales. Les attitudes sont en effet spécifiques à l'individu et adaptables aux circonstances. Si les deux concepts ne sont pas interchangeables, il semble évident que les recherches sur les attitudes sont importantes pour la compréhension des représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées.

Ces recherches ont permis de découvrir différents phénomènes importants pour notre recherche:

- d'une part, une action, surtout lorsqu'elle est réalisée librement et contre une faible récompense, peut influencer une attitude contre laquelle elle va;
- d'autre part, les individus modifient des habitudes, et donc des actions, avec d'autant plus de facilité que les normes de leur groupe d'appartenance changent.

Enfin, la théorie des canaux et des champs de force de **LEWIN** permet d'envisager la prise de décision au sein d'une entreprise, en tenant compte à la fois des attitudes "*des portiers*", des représentations sociales et des réalités (financières, notamment). Elle explique qu'une décision difficile à prendre peut ensuite motiver une personne à tout faire pour que ses conséquences soient positives.

Ces recherches confirment ainsi l'idée qu'une aide financière trop importante ou perçue par l'employeur comme une récompense peut être négative pour le changement d'attitude à l'égard des personnes handicapées.

Enfin, il convient de noter que, si, selon **FLAMANT**, une représentation sociale ne peut être modifiée uniquement par un discours idéologique, l'étude des changements d'attitude nous montre qu'un tel discours, prononcé librement et sans récompense trop forte par le sujet, témoins d'une même conviction chez les membres de son groupe d'appartenance, peut modifier ses actions et attitudes. Les attitudes de chaque sujet pourront alors, à leur tour, modifier les représentations sociales du groupe. Le processus de changement d'attitude et de changement de représentations sociales est donc, selon nous, circulaire.

3. Si le noyau central est un stéréotype

Lorsque **DEVINE** (1989) parle de stéréotypes, elle distingue deux types de connaissance: les stéréotypes culturels ambiants, d'une part, et les convictions personnelles, d'autre part. A partir de cette distinction, on pourrait associer les stéréotypes aux noyaux centraux des représentations sociales, et les convictions personnelles aux attitudes et donc aux éléments périphériques. En effet, **DEVINE** décrit un impact automatique des stéréotypes qu'elle définit comme "*forme de connaissance bien intégrée au cours de notre processus de socialisation qui nous sert de lecture de la réalité souvent à notre insu*" (**YSERBIT**, p.161). Elle vérifie cet impact dans diverses expériences dont une sur le racisme. Après avoir démontré que les individus, racistes ou non, connaissent les stéréotypes culturels des "*noirs*", elle présente, à une vitesse empêchant la reconnaissance consciente, des mots activant ou non ces stéréotypes. Ensuite, les sujets doivent évaluer l'hostilité d'une personne cible sur base de comportements ambigus. Elle constate que les sujets chez qui le stéréotype a été activé, qu'ils se disent racistes ou non, jugent les comportements de la personne comme plus hostiles. Les

stéréotypes seraient donc utilisés comme le noyau central des représentations, même par les sujets ayant des convictions opposées à ces stéréotypes.

Que l'on soit ou non d'accord avec cette définition, le lien entre stéréotypes et représentations sociales est inéluctable. Dès que la notion de stéréotypes fut introduite par Walter **LIPPMANS** (1922) qui les décrivit comme "des images dans nos têtes", ce même auteur déclara que la source des stéréotypes était dans la culture ambiante. De nombreuses recherches confirmèrent cette idée. Les études portant sur l'évaluation des stéréotypes dans une société intéressent grandement notre recherche.

Si la littérature décrivant et analysant les stéréotypes est abondante, rares sont les chercheurs qui ont étudié le processus de changement des stéréotypes. Trois auteurs peuvent enrichir notre recherche: **EAGLY** (1987), **BREWER** (1988) et **BODENHAUSEN** (1995).

Selon **EAGLY**, les stéréotypes proviennent des rôles sociaux occupés par les personnes auxquelles ont les "*colle*". Certains groupes occupent de façon privilégiée certains rôles qui déterminent leur comportement; c'est l'observation de ces comportements qui sert à édifier le stéréotype. Pour illustrer son idée, **EAGLY** prend comme exemple le statut économique bas des personnes noires, qui ont ainsi moins l'occasion d'effectuer des actions manifestant la puissance ou le pouvoir, et le statut hiérarchique professionnel bas des femmes qui poussent les hommes à confondre leurs caractéristiques propres et les rôles dans lesquelles elles sont confinées. **LINVILLE** (1988) complète cette théorie en ajoutant que l'observation moins fréquente de comportements de l'exogroupe nous pousse à avoir des jugements plus tranchés sur les membres de celui-ci.

Appliqués aux personnes handicapées, ces résultats signifieraient que le seul fait que peu de personnes handicapées ont un emploi influencerait l'idée des employeurs quant à la capacité professionnelle des personnes handicapées en général.

Mais le fait d'engager une personne handicapée suffit-il à changer ce stéréotype?

Les conclusions de **BREWER** (1988) nous rendent pessimistes quant à la réponse que l'on peut apporter. Selon lui, rencontrer un membre d'un autre groupe et développer avec lui une relation personnelle positive comprend le risque de l'individualiser, de le dissocier de sa catégorie, pour en faire un cas particulier, et donc de ne pas changer le stéréotype catégoriel dominant. Pour éviter cette catégorisation, les contacts ne doivent pas être trop présents ni trop intenses. C'est l'infirmité d'attentes négatives par des membres considérés comme

typiques de leur groupe qui permettra, s'il n'y a pas décatégorisation, la transformation du stéréotype.

Toutefois, le modèle récent de **BADENHAUSEN** (1995) nous permet d'envisager une réponse plus positive à la question. Selon lui, c'est la réussite éclatante de certains membres de minorités qui permet la transformation des stéréotypes que l'on a sur cette minorité. Cette idée va à l'encontre de l'idée courante qui est que cette réussite provoque soit une décatégorisation de la personne ayant réussi, soit une remise en cause de la responsabilité individuelle des autres membres qui, eux, ne parviennent pas à ce degré de réussite. Pour **BADENHAUSEN**, au contraire, les sentiments positifs à l'égard de certaines personnes appartenant à des minorités perçues de manière plus négative, se propagent à l'ensemble de la population de ces minorités et mettent en évidence l'injustice d'une discrimination négative. Pour tester son hypothèse, il demande à des sujets chez qui il a activé ou non l'idée d'une personne noire célèbre, de parler de la discrimination à l'égard des noirs en général. Il constate que cette discrimination sera jugée plus sévèrement lorsque le sujet a eu l'occasion de penser à une personne célèbre noire.

Transféré aux situations des personnes handicapées, ces théories de **BREWER** et de **BADENHAUSEN** permettent de formuler l'hypothèse que, si les contacts positifs de l'employeur avec un employé handicapé ne suffisent pas à changer les stéréotypes, les exemples de personnes handicapées ayant bien réussi dans le monde professionnel pourraient s'avérer très positifs dans un processus de sensibilisation des employeurs.

4. Conclusions

Les lois de dynamique des représentations sociales, attitudes et stéréotypes, ne sont pas simples. Il semble que le sujet se persuade, à la fois par ses propres actions et son propre discours et par l'observation des autres, de leurs rôles sociaux et de leur réussite éventuelle. Mais dans ce processus d'auto-persuasion, le rôle du groupe d'appartenance et de ses normes reste cruciale. Le processus de transformation des représentations sociales nous semble donc circulaire: l'attitude de chaque individu influence le noyau central des représentations du groupe mais ce changement d'attitude ne peut se faire que si les normes du groupe changent elles-même. C'est la polémique de l'oeuf et de la poule.

Il s'agira donc, pensons-nous, pour changer les représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées, de travailler à la fois sur les stéréotypes culturels ambiants, sur les attitudes des employeurs et sur les réalités économiques et matérielles. Un tel changement ne

sera pas chose aisée. En effet, les diverses recherches présentées dans ce chapitre nous ont montré la complexité de certains phénomènes et le danger de certaines fausses évidences. Il ne suffit pas de donner une aide financière importante aux employeurs pour qu'ils engagent une personne handicapée et établissent ainsi un contact que l'on espère positif avec elle, pour transformer l'idée que les employeurs se font des personnes handicapées en général. Néanmoins, ces théories comportent également un aspect positif: changer des représentations sociales semble possible grâce à l'observation d'éléments ne coïncidant pas avec la représentation sociale initiale.

CHAPITRE II

HYPOTHESES ET METHODOLOGIE

Depuis 1996, le Département de Psychologie de la Faculté de Médecine des FUNDP collabore avec le Centre de Ressources et d'Évaluation des Technologies (CRETH). Or, dans le cadre de son projet HORIZON, " APOLO ", le CRETH joue le rôle d'intermédiaire entre, d'une part, les employeurs et, d'autre part, les personnes handicapées à la recherche d'un emploi. Son objectif est l'insertion des personnes handicapées sur le marché du travail.

Plusieurs constats de terrain, mentionnés dans l'introduction, nous ont conduits à vouloir investiguer dans le domaine.

Dans ce chapitre, nous présentons brièvement les trois hypothèses ayant émergé de notre pratique, nous envisagerons ensuite la méthodologie d'une pré-enquête visant à préciser ces hypothèses; enfin, nous décrirons la méthodologie générale de la recherche.

1° Hypothèses de travail

Le travail de terrain réalisé dans le cadre du projet HORIZON, "Apolo", nous a permis de dégager trois hypothèses de travail essentielles pour notre recherche.

Première hypothèse:

la cause de non-engagement des personnes handicapées n'est pas uniquement une barrière d'ordre économique.

Deuxième hypothèse:

les représentations sociales qu'ont les employeurs à l'égard du travail et des personnes handicapées sont des freins à l'engagement de ces dernières.

Troisième hypothèse:

les représentations sociales qu'ont les personnes handicapées par rapport au monde du travail et par rapport au handicap sont des freins à leur propre engagement.

Une pré-enquête nous permettra d'en évaluer la pertinence.

La confirmation de ces trois hypothèses serait de peu d'intérêt. Notre recherche visera donc à mettre en avant différentes représentations véhiculées par les employeurs et par les personnes handicapées, à définir ce en quoi ces représentations freinent la mise à l'emploi de personnes handicapées, et à tenter de dégager différentes pistes d'action permettant la modification de ces différentes représentations.

Dans le but de rester le plus neutre possible face aux représentations potentielles, nous n'émettons aucune hypothèse sur l'identité de celles-ci. Le seul a priori est qu'elles influencent négativement la mise à l'emploi des personnes handicapées.

Les stratégies d'action permettant leur modification trouveront, quant à elles, leur origine dans la théorie de la dynamique des représentations sociales décrites au chapitre I.

2° Pré-enquête menée auprès des employeurs et des personnes handicapées

Quatre acteurs interviennent principalement dans l'insertion professionnelle: les entreprises, les associations, l'Etat et les personnes handicapées. La pré-enquête présentée ci-après concerne essentiellement deux de ces acteurs, les entreprises et les personnes handicapées.

Dans le cadre des six premiers mois de la mission d'insertion professionnelle du projet HORIZON, " APOLO ", 62 employeurs-recruteurs ont été choisis selon les voies suivantes: le dossier emploi du journal " Le Soir ", les offres du FOREM sur site Internet, des offres d'émissions radio et des offres relevées par des personnes handicapées elles-mêmes.

Un premier contact téléphonique a été réalisé, visant à informer les employeurs des objectifs d'insertion professionnelle du Centre de Ressources et des incitants financiers octroyés lors de l'engagement d'une personne handicapée. Il leur était demandé s'ils acceptaient la candidature de personnes handicapées correspondant, pour leur annonce, au profil recherché. Suite à cela, une rencontre leur était proposée afin de leur présenter des candidats.

Parmi les 62 employeurs contactés, 14 ont signifié d'emblée leur refus (22.5%); 48 se sont montrés intéressés par l'idée d'engager éventuellement un travailleur handicapé (77.5%).

Nous avons tenté d'analyser tant les refus que les réponses positives des employeurs, de manière qualitative et quantitative. En cas de réponses positives, nous avons analysé toute la démarche de "placement" des personnes handicapées.

Enfin, nous avons rencontré les personnes handicapées à la recherche d'un emploi et ayant été contactées par l'équipe du CRETH, pour mieux comprendre leur demande.

3° Méthodologie générale de la recherche

Au regard des résultats de la pré-enquête, nous avons choisi de préciser les représentations sociales des employeurs en matière d'emploi et de handicap en vue de dégager des stratégies adéquates pour la sensibilisation des employeurs par la démystification des stéréotypes généralement véhiculés à propos des personnes handicapées.

Parallèlement, l'étude a pour objet de faire émerger les représentations sociales des personnes handicapées par rapport à l'emploi et les freins liés à leur mise au travail.

Pour pouvoir améliorer les conditions de mise au travail des personnes handicapées, il est nécessaire de:

- connaître quelles sont les représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées elles-mêmes en matière de mise à l'emploi des personnes handicapées, et envisager ensuite les possibilités de les faire évoluer positivement;

- connaître les besoins des entreprises et des personnes handicapées. Ce qui devrait permettre de mettre en oeuvre des stratégies pour changer leurs représentations et apporter une réponse à leurs besoins.

Les représentations sociales, nous l'avons vu, sont formées d'un ensemble d'informations, d'opinions, d'attitudes, de croyances, organisées autour d'un noyau central. Cet ensemble complexe nécessite une approche pluri-méthodologique pour pouvoir être analysé.

Pour étudier les représentations sociales, nous procéderons en deux temps: premièrement, nous établirons un recueil des représentations; ensuite, nous analyserons les données obtenues.

1. Le recueil des représentations

1.1 Les employeurs

Pour établir le recueil des représentations qu'ont les employeurs en matière de mise au travail des personnes handicapées, nous avons utilisé deux méthodes interrogatives : le questionnaire et l'entretien.

L'utilisation d'un **questionnaire** permet d'introduire des aspects quantitatifs fondamentaux concernant l'aspect social d'une représentation. Par sa standardisation, le questionnaire diminue également les risques de subjectivité. Il possède cependant une limite: il réduit l'expression des individus aux questions posées. Toutefois, l'utilisation de questions ouvertes permet de pallier à cet inconvénient.

L'**entretien** est également une technique nécessaire pour étudier les représentations sociales d'un groupe. Les données quantitatives étant recueillies par le questionnaire, l'entretien, approfondi et guidé, permet pour sa part, d'aborder des aspects plus qualitatifs. Cependant, utilisé de façon unilatérale, l'entretien possède également certaines limites. En effet, il favorise la production d'un discours, activité en soi très complexe. Ce discours fait intervenir des règles d'énonciation, de rationalisation, de contrôle, une certaine obligation de cohérence, voire un filtrage psychologique, cognitif et social, autour d'éléments susceptibles de biaiser son contenu. Le contexte de l'entretien peut lui aussi influencer le discours de l'individu. Enfin, l'entretien nécessite une méthode d'analyse de contenu qui est tributaire d'interprétation et de subjectivité de la part de l'analyste.

Pour tenter de réduire ces travers, nous avons associé à l'entretien une méthode complémentaire dont le but était de contrôler, d'approfondir et de recouper les informations recueillies: celle du **"focus-groupe"**. La mise en place d'un focus-groupe a pour objectif principal de présenter divers résultats aux participants de l'enquête et de les inviter à réagir

face à la cohérence et aux contradictions de ces résultats. Ceci permet de vérifier la validité des informations obtenues préalablement.

Le questionnaire et l'entretien ont donc été utilisés comme méthode interrogative. On note que des méthodes associatives permettent aussi de recueillir le contenu d'une représentation. Ces méthodes associatives reposent sur une expression verbale plus spontanée, moins contrôlée et donc plus authentique. Il s'agit entre autre de la technique de l'association libre: à partir d'un mot inducteur, le sujet est invité à produire tous les mots et expressions qui lui viennent à l'esprit. Nous avons utilisé cette approche projective lors de l'entretien individuel.

Le questionnaire

Il avait pour but d'obtenir des données de trois ordres.

1. D'une part, nous voulions recueillir des faits concernant:
 - le type d'entreprise répondant au questionnaire (coordonnées, responsable de l'engagement du personnel, secteur d'activité, statut de l'entreprise, nombre de travailleurs, ...);
 - le comportement de l'entreprise en matière d'emploi et de handicap (personnes handicapées engagées ou non, entreprise prête à engager des personnes handicapées, nombre de personnes handicapées engagées, tâches confiées aux travailleurs handicapés, collaboration avec un atelier protégé, ...).
2. D'autre part, nous désirions rassembler des informations concernant des jugements subjectifs de l'entreprise par rapport aux personnes handicapées et à l'emploi (attentes de l'entreprise vis-à-vis d'un travailleur handicapé, définition et représentation d'une personne handicapée, considérations à propos de l'emploi des personnes handicapées, de leur intégration dans une entreprise, de l'adaptation des postes de travail, opinion concernant la raison de non-engagement d'une personne handicapée au sein d'une entreprise, ...).
3. Enfin, nous souhaitions obtenir des renseignements relatifs aux cognitions des employeurs, c'est-à-dire à leur niveau de connaissance en matière d'emplois et de personnes handicapées (au sujet des incitants financiers et des possibilités technologiques d'adaptation de postes de travail).

Une première version du questionnaire a été réalisée et critiquée lors d'une réunion rassemblant plusieurs personnes travaillant au Département de psychologie et impliquées dans la problématique de l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Une seconde version a ensuite été rédigée. Celle-ci a été testée auprès de 5 employeurs. La version définitive du questionnaire tenant compte des remarques de ces derniers, a enfin été rédigée.

Le questionnaire figure dans ce rapport (voir Annexe 1). Il comporte une majorité de questions fermées ou à choix multiples permettant un traitement quantitatif des données, ainsi que quelques questions ouvertes ou à justifier associant des informations d'ordre qualitatif aux données chiffrées.

Les entretiens

Après avoir recueilli une série d'informations de l'analyse des questionnaires, nous avons souhaité approfondir les réponses obtenues. A cette fin, nous avons essayé de recontacter les 55 personnes qui avaient renvoyé le questionnaire. Parmi celles-ci, nous désirions interviewer un nombre relativement équivalent d'employeurs ayant engagé une ou plusieurs personnes handicapées, et d'employeurs n'en ayant pas engagé, se disant ou non prêts à le faire. Nous avons repris contact par téléphone avec ces employeurs: certains étaient injoignables, d'autres ne souhaitaient pas continuer la démarche entreprise; quelques-uns enfin ont répondu positivement à notre demande mais n'étaient pas disponibles dans le laps de temps que nous nous étions imparti pour réaliser ces entretiens.

Au total, nous avons conduit 16 entretiens, selon une grille d'entretien semi-directive (voir Annexe III).

La première partie de l'entretien concernait des données signalétiques relatives à l'employeur. Ensuite, nous avons abordé les notions de "personne handicapée", "travail" et "personne handicapée au travail" via les mots clés principaux que l'employeur pouvait associer à ces termes. Nous avons également demandé à l'employeur de justifier certaines réponses du questionnaire. Enfin, nous avons examiné l'expérience de l'employeur en matière d'engagement de personnes handicapées, sa façon de réagir face à certaines situations concrètes ou la façon selon laquelle il s'imaginait réagir s'il devait engager une personne handicapée.

Le but de l'entretien n'était pas d'obtenir une réponse à chacune des questions mais bien d'utiliser ces questions afin de confirmer certaines représentations déjà mises en avant dans les réponses aux questionnaires, et d'en faire émerger d'autres.

Ces entretiens ont été enregistrés, avec l'accord des personnes interviewées, afin de pouvoir les retranscrire dans leur intégralité puis de les analyser objectivement. Ils ont été menés sur le lieu de travail de l'employeur, à l'exception d'un entretien réalisé au Département de Psychologie.

Les focus - groupe

Enfin, un focus-groupe réunissant six responsables des ressources humaines et des gestionnaires d'entreprise public et privé fut mis sur pied. Il s'agirait, partant des résultats des questionnaires et entretiens, de discuter et de faire réagir les employeurs pour mieux comprendre les représentations ayant engendré ces résultats.

1.2. Les personnes handicapées

En ce qui concerne le recueil de données pour les personnes handicapées, nous avons utilisé uniquement la technique de **l'entretien semi-dirigé** et **du focus-groupe**.

Vu l'importance de la méthode des **associations libres**, celles-ci furent utilisées avec les personnes handicapées, aussi bien lors de l'entretien que lors des focus-groupes. Enfin, une partie du focus-groupe consista en un exercice permettant aux personnes déficientes de s'exprimer et de dialoguer entre elles en dehors de la présence d'un animateur n'ayant pas de handicap.

Pour les employeurs comme pour les personnes handicapées, les entretiens ont été enregistrés et les discussions en "focus-groupes" filmées.

Au départ de la recherche, nous voulions appliquer le même canevas de questionnaire aux employeurs et aux personnes handicapées: nous souhaitions un cheminement parallèle permettant des comparaisons de résultats lors de chacune des trois étapes. En développant le questionnaire, nous nous sommes interrogés sur les garanties d'avoir des réponses fournies réellement par les personnes handicapées elles-mêmes et non par une personne de leur entourage. Ne pouvant avoir de certitude à ce sujet, nous avons décidé de rassembler le questionnaire et l'interview en une seule étape, sous forme d'interview semi-dirigée, basée sur un questionnaire écrit, enregistré puis retranscrit sur papier.

Lors des interviews, nous avons veillé à ce que la personne handicapée et l'interviewer soient seuls, ceci afin d'appréhender au mieux les représentations de la personne handicapée elle-même¹.

Ce questionnaire (voir Annexe II), comporte une série de questions ouvertes et fermées. Il doit être considéré comme un guide d'entretien, qui donne la possibilité à l'interviewer comme à l'interviewé, de revenir sur les questions posées ou d'établir des liens entre elles. Les 16 personnes interrogées l'ont été par le même interviewer.

2. L'analyse des données

2.1. Les employeurs: questionnaires et entretiens

Nous avons choisi l'analyse structurale comme méthode d'analyse du contenu des discours recueillis lors des questionnaires et des entretiens des employeurs. Lorsqu'une personne parle, ses façons de penser s'expriment à travers son discours, mais de manière non ordonnée: l'individu livre ses représentations en vrac. L'analyse structurale permet d'analyser le contenu d'un discours afin de dégager les représentations de la personnes à partir de ce matériau brut.

Il s'agit d'une méthode *sémantique* (on s'intéresse au sens du discours) et *structurale* (elle vise à saisir la structure du discours, soit les articulations existant entre les termes du discours:

¹ La mise à l'écart de l'entourage n'a pas toujours été facile. Souvent, après l'interview, l'accompagnant revenait sur l'une ou l'autre question posée pour donner sa façon de penser. Il est à noter que le discours de l'entourage diffère parfois de celui de la personne handicapée ; nous n'avons pas exploité ces différences dans la présente recherche.

associations, contradictions, relations entre les différents éléments). Les représentations du locuteur peuvent être, de la sorte, mises à jour.

Nous avons également procédé à l'analyse des données individuelles pour chaque personne interviewée. Cependant, par souci de clarté et de synthèse, nous ne présenterons par chaque analyse en particulier mais les représentations apparues chez la majorité des participants, et ce, afin de cibler les représentations sociales communes au groupe étudié.

Parallèlement à l'analyse structurale, nous analyserons également certaines parties du discours des participants par le biais de mots-clés. Cette méthode sera utilisée principalement pour les thèmes abordés lors de l'association libre dans les entretiens.

2.2 Les personnes handicapées:interview

Les personnes handicapées interrogées étant nettement moins nombreuses que les employeurs, notre analyse sera principalement une analyse qualitative du discours. Moins rigoureuse et plus empreinte de subjectivité que l'analyse structurale, cette méthode permettra de mettre en évidence certaines hypothèses quant aux représentations sociales des personnes interviewées. Une recherche plus approfondie serait nécessaire afin de confirmer ou d'infirmer ces hypothèses.

2.3. Les focus-groupes

L'analyse du contenu des focus-groupes a été réalisée de la même manière pour les personnes handicapées que pour les employeurs. Il s'agit d'une méthode essentiellement qualitative qui consiste à présenter certaines parties de discours en précisant les résultats obtenus préalablement, et à commenter ce discours. Des liens sont ensuite définis, à titre d'hypothèse, entre les différentes affirmations des participants.

3. Le public cible

3.1. Les employeurs

Le questionnaire fut envoyé à 120 entreprises, soit situées en Région wallonne, soit qui ont un siège social à Bruxelles, avec des centres en Région wallonne. Il s'agit surtout de sociétés anonymes et d'ASBL travaillant dans le domaine tertiaire. Ces entreprises sont catégorisées en annexe VII, en fonction de leur taille et de leur secteur d'activités.

3.2. Les personnes handicapées

Qu'entend-on par personne handicapée?

Selon l'article 2 du décret du 6 avril 1995: "*Est considérée comme handicapée, toute personne mineure ou majeure présentant une limitation importante de ses capacités d'intégration sociale ou professionnelle suite à une altération de ses facultés mentales, sensorielles ou physiques, qui engendre la nécessité d'une intervention de la société*".

Dans le cadre de cette recherche, nous avons donc considéré comme personnes handicapées des personnes reconnues comme étant handicapées par l'AWIPH et insérées dans le circuit professionnel, ou bien souhaitant une réinsertion.

Pour la sélection des personnes interrogées, nous avons décidé de ne prendre en considération que des personnes handicapées ayant un travail ou qui pourraient s'insérer dans une organisation professionnelle classique². Le critère d'appartenance à ce groupe était le fait ou le désir de travailler dans une entreprise.

Nous nous sommes limité à 16 interviews, l'objet de cette recherche étant d'abord les employeurs et leurs représentations sociales; les représentations des personnes handicapées face au monde du travail sont proposées à titre d'information complémentaire.

² Nous n'avons pas retenu de personnes travaillant en entreprise de travail adapté, la problématique de ce type d'insertion étant spécifique et hors du domaine de cette recherche

CHAPITRE III

RESULTATS ET ANALYSE

Dans ce chapitre, nous étudierons les résultats de la pré-enquête et de la recherche. Nous tenterons par l'analyse des questionnaires, entretiens et focus-groupes de mettre en évidence les représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées, et, de la sorte, de préciser nos hypothèses de départ.

1° Résultats de la pré-enquête

L'analyse des réponses positives et négatives des employeurs et des discours des personnes handicapées nous a permis de nous situer par rapport à nos hypothèses de départ.

1. Les employeurs

1.1. Analyse des réponses négatives des employeurs sollicités

Les 14 employeurs qui ont refusé d'emblée de nous rencontrer, proposaient chacun un poste appartenant au secteur tertiaire (secrétaire, téléphoniste, réceptionniste), soit des postes favorables à l'utilisation de la bureautique et pour lesquels, si nécessaire, des aménagements par le recours aux technologies rendaient possible l'engagement d'une personne handicapée.

Trois catégories de refus ont pu être dégagées:

1. les employeurs refusant sans aucune justification (2/14),
2. les employeurs refusant car un candidat avait déjà été sélectionné (3/14),
3. les employeurs avançant des obstacles d'ordre psychologique ou sociologique à l'insertion d'une personne handicapée dans leur entreprise (9/14).

Pour cette troisième catégorie, les barrières mentionnées ne sont pas d'ordre économique (productivité moindre). Il s'agit de préjugés ou de croyances à l'encontre des personnes handicapées, à savoir :

- une personne handicapée ne “présente pas assez bien” et risque d'effrayer les clients;

- la personne handicapée que se représente fréquemment les employeurs est, soit en chaise roulante (ce qui entraîne des problèmes d'accessibilité), soit elle souffre d'un handicap mental profond;
- une personne handicapée sera mal acceptée par ses collègues valides.

Au travers des réponses faites on constate que les employeurs méconnaissent le handicap et le craignent, et qu'ils perçoivent la personne handicapée selon certains stéréotypes.

1.2. Analyse des réponses positives des employeurs sollicités

Parmi les 48 employeurs qui se sont montrés intéressés par l'idée d'engager une personne handicapée, 26 se sont désistés par la suite et 19 ont rencontré effectivement un intervenant du CRETH.

22 des 26 désistements ont eu lieu au moment de fixer le rendez-vous, l'employeur acceptant néanmoins que les candidats postulent, mais sans donner de suite aux candidatures ou invoquant des obstacles d'ordre psychologique ou sociologique liés à l'engagement d'une personne handicapée. 4 autres désistements ont eu lieu après avoir fixé un rendez-vous, l'employeur annulant l'entretien par l'intermédiaire de son secrétariat (motif invoqué: une réunion impromptue et pas de souhait de reprendre un nouveau rendez-vous).

L'intervenant du CRETH a obtenu auprès de 19 employeurs un entretien au cours duquel des candidatures ont été présentées.

- Pour 4 postes à pourvoir, les candidats présentés ne convenaient pas. Les employeurs ont justifié leur décision par un manque de compétences des candidats, sans faire référence au handicap.
- Pour 3 postes, le CRETH ne disposait pas de candidatures répondant au profil souhaité.
- Pour 7 postes, il n'y a pas eu de suite favorable à l'entretien:
 - soit l'employeur se disait d'accord de recevoir le candidat mais ne le convoquait pas,
 - soit la personne handicapée ne se mobilisait pas.
- Pour 6 postes, la décision d'engager une personne handicapée semblait claire mais, par la suite, soit l'employeur a fait marche arrière en interrompant toute communication, soit le Comité de direction a indiqué un refus motivé par des facteurs d'ordre non économique, soit l'employeur a motivé son refus face au type de handicap (ex: une déficience visuelle), malgré les possibilités d'adaptations technologiques du poste de travail.

Lors des rencontres avec les employeurs, des barrières importantes au sujet de l'insertion professionnelle des personnes handicapées ont pu être cernées. On peut les présenter comme suit.

- Le problème de la polyvalence du travailleur (ou de la multiplicité des tâches) à réaliser est souvent relevé par les employeurs comme étant un frein à l'engagement d'une personne handicapée. L'employeur ne désire pas réorganiser le fonctionnement de son service pour un travailleur handicapé qui ne saurait assumer cette polyvalence. Par exemple, une secrétaire ne doit pas seulement savoir dactylographier mais également accueillir les clients, prendre note, répondre au téléphone ou aller chercher des documents, ...
- Certains employeurs ont l'impression que l'engagement d'une personne handicapée risque de nuire à leur image de marque et ce, principalement pour les postes de réception et d'accueil de la clientèle.
- Les employeurs craignent un absentéisme répété et d'une diminution de la rentabilité. Les employeurs sont davantage effrayés par les pathologies évolutives que par un handicap stabilisé.
- L'adaptation de postes de travail semble problématique pour certains employeurs qui ne peuvent se permettre d'attendre la réalisation de cette adaptation, le travailleur devant être opérationnel immédiatement.
- Les employeurs ne sont pas certains de pouvoir disposer des avantages financiers liés à l'engagement de la personne handicapée ou à l'aménagement de son poste de travail. Ils doivent faire face à un long délai avant d'obtenir une réponse concernant ces aides financières. Par ailleurs, cette réponse n'est pas toujours positive.
- La difficulté quant au manque de moyens et de techniques pour sélectionner des personnes handicapées, est souvent évoquée par les chefs de personnel et les responsables des ressources humaines.
- Un dernier obstacle est l'assimilation fréquente de la déficience dans un domaine, à un handicap dans tous les domaines. Il y a une tendance à considérer qu'une déficience physique, par exemple, entraîne des handicaps dans tous les domaines de travail.

2. Les personnes handicapées

Les personnes handicapées rencontrées par l'équipe du CRETH ont souvent déjà entrepris une multitude de démarches infructueuses liées à la recherche d'un emploi. Il en résulte chez certaines d'entre elles une lassitude et un désinvestissement.

Les attitudes divergent fortement. Nous avons pu relever :

- la motivation de certaines personnes handicapées, d'autant plus grande qu'elles ont un certain âge et une expérience professionnelle contrairement à d'autres personnes qui ne répondent plus aux offres d'emploi que l'équipe leur fait parvenir;
- l'exigence que certaines personnes handicapées ont en matière de temps de travail, de rémunération, d'avantages, de type de travail et ce, malgré une maigre qualification, ainsi qu'une réticence à s'engager dans certains stages par rapport à d'autres personnes qui sont très - voire trop - conciliantes et se montrent prêtes à "accepter n'importe quoi".

Il est à noter, par ailleurs, que le niveau de qualification des personnes handicapées rencontrées est souvent faible, de l'ordre des humanités inférieures ou techniques.

Il ressort également de nos observations que les personnes handicapées à la recherche d'un emploi sont confrontées à une problématique de type institutionnel. En effet, en travaillant, la personne handicapée perd les allocations liées à son handicap, ce qui peut l'amener à refuser un contrat d'une durée déterminée ou dont la rémunération est inférieure aux allocations de handicap perçues.

Une autre difficulté est la crainte, pour certaines personnes handicapées, d'affronter ou de réaffronter les contraintes, les difficultés et les exigences du marché du travail. Et ce, principalement pour des personnes qui ont peu ou pas d'expérience de la vie de travail ou qui n'ont plus travaillé depuis longtemps (un parallèle pouvant être fait avec les chômeurs de longue durée).

3. Conclusions

Ces premières observations mettent en exergue des freins, tant du point de vue des employeurs (freins économiques, psychologiques, sociologiques et administratifs) que de celui des personnes handicapées (freins personnels et institutionnels).

Les résultats de cette pré-enquête rejoignent nos hypothèses de départ et permettent de formuler différentes suppositions par rapport aux résistances et aux représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées:

- les possibilités qu'offrent les technologies pour l'aménagement des postes de travail ne garantissent pas à elles seules l'emploi de la personne handicapée. Même si elles rendent la personne handicapée capable de performances, des résistances d'ordre psychologique liées aux représentations que l'employeur se fait du handicap et que la personne handicapée se fait du travail, constituent un frein à la mise au travail;
- les aides financières proposées par l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH), mêmes si elles constituent des incitants positifs à l'emploi, ne rassurent pas totalement les employeurs face aux craintes qu'ils expriment;
- du côté des employeurs, les obstacles qui ont pu être mis en évidence sont d'ordre économiques (notamment une moindre rentabilité par rapport aux travailleurs valides) mais sont aussi le résultat de croyances erronées, de stéréotypes, liés à la personne handicapée et à l'emploi;
- L'employeur semble influencé par l'image véhiculée au sein de la société qui voit la personne handicapée avec ses manques et ses déficiences. Elle est souvent perçue comme une personne présentant un handicap mental profond, ayant une mobilité réduite ou se déplaçant en fauteuil roulant. La personne handicapée est perçue comme une personne à risque, une charge pour l'employeur, comme nécessitant plus d'attention et donc un investissement supplémentaire, tant matériel que moral.
- Les employeurs considèrent dès lors l'emploi d'une personne handicapée comme un risque plutôt qu'une valeur sûre.
- Les entreprises employant déjà des personnes handicapées ont des représentations différentes et les arguments qu'elles utilisent dépendent de l'expérience positive ou négative qu'elles ont vécue.

- du côté des personnes handicapées, des résistances et des craintes face à l'emploi apparaissent aussi, liées à des considérations économiques (perte des allocations) mais aussi à des représentations telles que le sentiment de ne pas être à la hauteur ou la peur de se retrouver face à des contraintes professionnelles insurmontables. Les personnes handicapées semblent donc, elles aussi, se heurter à leurs propres représentations et aux résistances que ces dernières engendrent dans leur tentative de s'insérer professionnellement.
- Cette pré-enquête nous invite donc à approfondir notre étude des représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées par les différentes méthodologies décrites dans le chapitre précédent.

2° Enquête par questionnaires et entretiens

A. Premier groupe cible: les employeurs

1. Analyse des résultats du questionnaire d'enquête

1.1. Profil des entreprises ayant répondu au questionnaire

a. Taille de l'entreprise

Tableau 5 : Profil des entreprises selon leur taille

<i><50 travailleurs</i>	<i>50-100 travailleurs</i>	<i>100-1000 travailleurs</i>	<i>>1000 travailleurs</i>
16.5%	9%	51%	23.5%

Les entreprises qui ont participé à l'enquête sont en majorité des grandes entreprises rassemblant entre 100 et 1000 travailleurs. Notons que les données obtenues sont fort proches des proportions de l'échantillon global.

b. Secteur d'activités

Tableau 6 : Profil des entreprises selon leur secteur d'activité

<i>Primaire</i>	<i>Secondaire</i>	<i>Tertiaire</i>
3.5%	40%	56%

Les entreprises exercent principalement leurs activités dans le secteur tertiaire. Dans ce cas aussi, les données obtenues sont proches de celles de l'échantillon général où le secteur tertiaire était majoritairement représenté.

c. Sous-secteurs d'activité

Tableau 7 : Profil des entreprises selon leur sous-secteur d'activités

<i>Primaire</i>	<i>Secondaire</i>	<i>Tertiaire</i>
Production d'énergie 1%	Industrie alimentaire 5.5%	
Extraction 1%	Industrie construction 12%	Hospitalier 7%
	Industrie chimique 9%	Distribution 16%
	Industrie verrière 2%	Recrutement 2%
	Industrie meuble 2%	Assurance 3.5%
	Industrie mécanique 2%	
	Industrie métallique 2%	
	Industrie textile 2%	Service aux personnes 12%
		Banque 3.5%
		Horeca 2%
	Eau 2%	Service aux entreprises 3.5%
		Audiovisuel 2%
		Transport 2%
		Enseignement 2%

d. Statut social

Tableau 8 : Profil des entreprises selon leur raison sociale

<i>Sa</i>	<i>Asbl</i>	<i>Sprl</i>	<i>Scrl</i>	<i>Epa</i>	<i>Adp</i>	<i>Sp</i>
67%	12%	2%	2%	2%	3.5%	2%

La majorité des entreprises qui ont renvoyé leur questionnaire sont des sociétés anonymes. Ceci rejoint la proportion globale de l'échantillon initial.

e. Type d'entreprises

Tableau 9 : Profil des entreprises selon leurs types

<i>Privée</i>	<i>Publique</i>	<i>Parastatale</i>	<i>Privée et publique</i>
85.5%	7%	2%	3.5%

Il s'agit en majorité d'entreprises privées.

f. Etendue des activités

Tableau 10 : Profil des entreprises selon l'étendue de leurs activités

<i>Activité provinciale</i>	<i>Activité régionale</i>	<i>Activité nationale</i>	<i>Activité internationale</i>	<i>Activité nationale et internationale</i>	<i>Activité provinciale et régionale</i>	<i>Activité provinciale, régionale, nationale et internationale</i>
55%	22%	27%	34.5%	7%	2%	2%

Les entreprises qui ont participé à l'enquête exercent leurs activités principalement de façon provinciale et internationale.

g. Situation géographique

Tableau 11 : Profil des entreprises selon leur situation géographique

<i>Province de Namur</i>	<i>Province de Liège</i>	<i>Province du Hainaut</i>	<i>Province du Luxembourg</i>	<i>Province du Brabant wallon</i>	<i>Région de Bruxelles (siège social)</i>
38%	3.5%	20%	3.5%	5.5%	21%

La majorité des entreprises qui ont répondu au questionnaire se situent dans la province de Namur.

1.2. Comportement des entreprises vis-à-vis de l'emploi et de l'engagement des personnes handicapées

a. Attitude en matière d'engagement de personnes handicapées

51 % des entreprises **emploient une ou plusieurs personnes handicapées** (28/55);

47 % des entreprises n'en emploient pas (26/55);

2 % des entreprises n'ont pas répondu à la question (1/55).

Parmi les entreprises qui n'emploient pas actuellement de personnes handicapées ou qui n'ont pas répondu à la question (27) :

44,5 % des entreprises **se disent prêtes à en engager** (12/27) ;

33 % ne sont pas prêtes à en engager (9/27) ;

15 % ne se prononcent pas clairement (oui et non) (4/27) ;

7,5 % n'ont pas répondu à la question (2/27).

Si l'on comptabilise les entreprises qui actuellement emploient une ou plusieurs personnes handicapées et celles qui se disent prêtes à le faire, on obtient un chiffre de 40 entreprises, soit un taux de **73%**.

b. Nombre de personnes handicapées engagées

Parmi les entreprises qui emploient une ou plusieurs personnes handicapées (ou qui n'ont pas répondu à la question) (29):

- 69 %** en emploient **moins de 10** (20/29);
- 10,5 % en emploient entre 10 et 20 (3/29);
- 3 % en emploient entre 40 et 50 (1/29);
- 10,5 % en emploient plus de 50 (3/29);
- 7 % n'ont pas répondu à la question (2/29).

Les entreprises employant moins de dix travailleurs handicapés sont donc majoritaires.

c. Fonctions occupées par les personnes handicapées engagées dans l'entreprise

Les entreprises employant des personnes handicapées ont cité 51 fonctions occupées par ces travailleurs. Pour plus de clarté, nous les avons répertoriées en six catégories:

▪ Ouvrier de production	12%
▪ Ouvrier ou employé à la maintenance, à la buanderie, à la cuisine, au jardinage ou pour divers services	25.5%
▪ Téléphoniste, accueil	17.5%
▪ Administratif, courrier	19.5%
▪ Comptable, statisticien, assistant social	19.5%
▪ Directeur, responsable	6%

La majorité des personnes handicapées engagées occupent donc des fonctions d'un niveau élémentaire.

d. Type de tâches qui pourraient être confiées à des personnes handicapées

Les entreprises qui n'emploient pas de travailleurs handicapés ont été invitées à se prononcer au sujet des tâches qu'elles confieraient à d'éventuelles personnes handicapées engagées. 35 réponses ont été fournies; elles ont été classées en six catégories:

▪ Production, conditionnement	11.5%
▪ Maintenance, nettoyage	11.5%
▪ Téléphone, accueil	11.5%
▪ Administratif	54.5%
▪ Employé (tâches non précisées)	2.5%
▪ Aucune tâche	8.5%

Les types de tâches citées sont globalement celles qui sont déjà assumées par les personnes handicapées travaillant dans d'autres entreprises. Notons une prédilection pour les tâches d'ordre administratif ou de niveau élémentaire. Aucune tâche de responsable n'apparaît.

e. Collaboration avec une entreprise de travail adapté ou un atelier protégé

49 % des entreprises **ont déjà travaillé** avec une entreprise de travail adapté (27/55);

44 % ne l'ont jamais fait (24/55);

7 % n'ont pas répondu à la question (4/55).

Par ailleurs, il apparaît que **68%** (19/28) des entreprises qui emploient une ou plusieurs personnes handicapées ont déjà travaillé avec une entreprise de travail adapté; 25 % (7/28) ne l'ont jamais fait.

Parmi les entreprises qui n'emploient pas de personnes handicapées, 31% (8/26) ont malgré tout déjà collaboré avec une entreprise de travail adapté, tandis que 65 % n'ont jamais travaillé avec une telle entreprise.

f. Attentes vis-à-vis d'un travailleur handicapé

En ce qui concerne les attentes des entreprises vis-à-vis d'une personne handicapée, elles seraient **les mêmes** que pour tout travailleur pour **74,5 %** des entreprises (41/55); pour 13 %,

elles ne seraient pas les mêmes (7/55). Cette proportion est valable tant pour les entreprises qui emploient des personnes handicapées que pour celles qui n'en emploient pas.

g. Connaissance d'entreprises employant des personnes handicapées

45,5 % des entreprises connaissent des entreprises qui emploient des personnes handicapées (25/55);

49 % n'en connaissent pas (27/55);

5,5 % n'ont pas répondu (3/55).

Les entreprises ou les types d'activités des entreprises que les employeurs connaissent sont les suivantes :

- entreprises de manutention, de conditionnement	18% (7/39)
- ministères, administrations, bibliothèques	15% (6/39)
- ateliers protégés	10% (4/39)
- entreprises de jardinage, entretien de forêt, nettoyage	10% (4/39)
- hôpitaux	7.5% (3/39)
- entreprises de téléphonie	5% (2/39)
- autres	18% (7/39)

Ces connaissances sont fort proches des fonctions et types de tâches accomplies ou pouvant l'être par une personne handicapée (cfr.3.2.3. et 3.2.4.)

1.3. Définition et représentation du handicap

a. Définition du handicap

Il a été demandé aux employeurs de donner une définition associée aux termes "personne handicapée". Nous avons obtenu 45 réponses, certains employeurs donnant plusieurs types de définition. Ces réponses ont été classées en 13 catégories. Notons, par ailleurs, que 15 employeurs n'ont pas répondu à cette question, soit un taux de non réponse de 27%.

- Personne qui ne possède pas toutes ses facultés physiques ou mentales **49%**
- Personne qui veut être reconnue comme une personne à part entière 9%
- Personne différente des autres 6.5%

▪ Personne qui a besoin d'une aide pour combler son déficit	6.5%
▪ Personne qui a une infirmité	6.5%
▪ Personne qui est limitée dans son travail	4%
▪ Personne qui reçoit une indemnité	4%
▪ Personne ayant un handicap physique	2%
▪ Personne en chaise roulante	2%
▪ Personne qui ne peut se déplacer	2%
▪ Personne frappée par la malchance	2%
▪ Personne peu comprise	2%
▪ Difficile de donner une définition	2%

La majorité des entreprises énoncent donc un déficit au niveau des capacités physiques ou mentales.

b. Représentation du handicap

Cinq photos représentant chacune une personne handicapée ont été présentées aux employeurs: une personne trisomique, une personne atteinte de nanisme, une personne tétraplégique appareillée, une personne en chaise roulante (handicap moteur) et une personne non-voyante.

Les employeurs ont été invités à classer par ordre croissant les images qui représentaient le mieux, pour eux, une personne handicapée.

Tableau 12: Choix des entreprises en terme de représentations du handicap

	Image d'une personne trisomique	Image d'une personne naine	Image d'une personne tétraplégique	Image d'une personne en chaise roulante	Image d'une personne non-voyante
	38%	3.5%	31%	7%	5.5%
Choisie en 2 ^o lieu	27.5%	13%	27%	7%	9%
Choisie en 3 ^o lieu	9%	14.5%	14.5%	11%	36.5%
Choisie en 4 ^o lieu	2%	16.5%	7.5%	31%	24%
Choisie en 5 ^o lieu	5.5%	34.5%	2%	19%	7%
Non-réponse	18%	18%	18%	15%	18%

Il ressort de ce tableau que pour la plupart des entreprises, l'image qui représente le mieux une personne handicapée est celle d'**une personne présentant un handicap mental** (trisomie 21) ou un **handicap très lourd** (tétraplégie), puis celle d'une personne présentant un handicap sensoriel (cécité), puis celle d'une personne présentant un handicap physique moteur nécessitant une chaise roulante; enfin, celle d'une personne présentant un handicap de croissance, le nanisme.

De façon marquante, on note un pourcentage relativement important de non-réponses (18%) à cette question.

1.4. Représentation des employeurs quant à l'emploi des personnes handicapées

a. Emploi et handicap

Nous avons demandé aux employeurs de se prononcer à propos de diverses propositions à l'aide des réponses suivantes :

- Tout à fait vrai
- Plutôt vrai
- Plutôt faux
- *Tout à fait faux*

Tableau 13 : Réponses des entreprises par rapport aux propositions concernant l'emploi des personnes handicapées

<i>Propositions</i>	<i>Tout à fait vrai</i>	<i>Plutôt vrai</i>	<i>Plutôt faux</i>	<i>Tout à fait faux</i>	<i>Non-réponse</i>
Le handicap est un handicap à l'emploi	16.5%	56.5%	14.5%	7%	5.5%
Une personne handicapée a autant de chances qu'une autre face à un employeur potentiel	3.5%	11%	62%	20%	3.5%
L'engagement d'une personne handicapée provoque des problèmes d'intégration et d'acceptation dans le groupe	2%	36%	40%	13%	9%
La meilleure solution pour une personne handicapée est de travailler dans une entreprise de travail adapté (atelier protégé)	2%	25%	51%	11%	11%
Dans toutes les entreprises, des postes de travail peuvent être aménagés pour des personnes handicapées	14.5%	45.5%	28%	2%	9%
Engager une personne handicapée constitue un risque pour l'employeur	7%	20%	53%	14.5%	5.5%
Une personne handicapée est aussi performante que toute autre personne	13%	34.5%	38%	0%	14.5%

Il apparaît qu'une majorité d'entreprises pensent que:

- le handicap est un handicap à l'emploi (16.5% et 56.5%, soit **73%**),
- une personne handicapée n'a pas autant de chance qu'une autre face à un employeur potentiel (62% et 20 %, soit **82%**).

Cependant, une majorité est également d'avis que:

- l'engagement d'une personne handicapée ne provoque pas de problèmes d'intégration et d'acceptation dans le groupe (40% et 13%, soit **53%**);
- travailler dans une entreprise de travail adapté ou atelier protégé n'est pas la meilleure solution pour une personne handicapée (51% et 11 %, **62%**);
- dans toutes les entreprises, des postes de travail peuvent être aménagés pour des personnes handicapées (14.5% et 45.5%, soit **60%**);
- engager une personne handicapée ne constitue pas un risque pour l'employeur (53% et 14.5%, soit **67.5%**);
- une personne handicapée est aussi performante qu'une autre personne (13% et 34.5%, soit **47.5%**).

Une contradiction importante émerge de ces deux groupes de représentations: le handicap semble a priori constituer un frein à une intégration professionnelle. Pourtant il ne semble pas représenter un risque majeur pour les entreprises.

En outre, notons que parmi les employeurs qui pensent que le handicap est un handicap à l'emploi, 40% (16/40) ont choisi l'image de la personne trisomique comme représentant le mieux une personne handicapée, 32.5% l'ont choisi en second lieu ; 32.5% ont choisi l'image de la personne tétraplégique en premier lieu et 33.3% en deuxième lieu. Nous pouvons donc avancer l'hypothèse selon laquelle ces employeurs pensent d'abord à une personne présentant un handicap important et que dans ces conditions, le handicap apparaît comme étant un handicap à l'emploi.

b. Non-engagement et handicap

Nous avons demandé aux employeurs quelle était, selon eux, et parmi 4 possibilités, la principale raison de non-engagement d'une personne handicapée au sein d'une entreprise. Les réponses proposées étaient :

- un critère de rentabilité
- une difficulté de communication
- une peur des travailleurs vis-à-vis du handicap
- un manque de candidatures venant de personnes handicapées
- autres

Il s'agit d'un critère de **rentabilité pour 40 %** des entreprises (22/55) ;
 d'une **peur des travailleurs vis-à-vis du handicap pour 18 %** (10/55) ;
 d'un **manque de candidatures de personnes handicapées pour 14,5 %** (8/55).

La raison principale n'est liée, pour aucune entreprise (0/55), à une difficulté de communication.

La notion de moindre rentabilité apparaît donc de façon privilégiée.

9,5 % ont choisi deux raisons principales :

pour 3,5 %, il s'agit d'un critère de **rentabilité** et d'une **peur des travailleurs** (2/55) ;

pour 2 %, il s'agit d'une **peur des travailleurs** et d'un manque de candidatures (1/55) ;

pour 2 %, il s'agit d'une **peur des travailleurs** et d'une difficulté de communication (1/55) ;

pour 2 %, il s'agit d'un critère de **rentabilité** et d'un manque de candidatures (1/55).

5 % ne se prononcent pas (3/55).

Pour 13 %, il s'agit d'une raison autre que celles proposées (7/55). Certains employeurs ont complété leur réponse en rajoutant une seconde raison non citée précédemment. 34 réponses ont ainsi été obtenus dans la catégorie "autres". Nous les avons classées en 9 rubriques, soit:

- les exigences trop importantes du secteur en terme d'aptitudes physiques, mentales ou technologiques, 44% (15/34)
- une inadaptation des locaux, 6% (2/34)
- un problème de sécurité, 6% (2/34)
- le recrutement réalisé à l'extérieur de l'entreprise, un manque d'information à propos de l'emploi des personnes handicapées, 6% (2/34)
- une absence de poste vacant, une structure trop petite, 6% (2/34)
- une absence de subside, 6% (2/34)
- la présence de travailleurs devenus "handicapés" par leur âge, un accident, des allergies, etc., 6% (2/34)
- un manque de candidatures, 17% (6/34)
- une rentabilité, un rendement moindre, 6% (2/34)

Les deux dernières catégories apparaissaient déjà dans les choix présentés.

Ici aussi, nous relevons une contradiction. En effet, 67.5% des employeurs pensent qu'engager une personne handicapée ne constitue pas un risque pour l'employeur, et pour 47.5%, une personne handicapée est aussi performante que toute autre personne. Cependant, le critère de rentabilité est choisi majoritairement comme frein à l'emploi des personnes

handicapées et ce, aussi bien par les entreprises qui emploient des personnes handicapées que par celles qui n'en emploient pas.

Par ailleurs, une peur des travailleurs vis-à-vis du handicap apparaît aussi alors qu'une minorité pense que des problèmes d'intégration et d'acceptation pourraient survenir suite à l'engagement d'une personne handicapée. En outre, cette proposition a été choisie principalement par des entreprises qui emploient une ou plusieurs personnes handicapées (7/28, 25% contre 3/26, 11.5% au niveau des entreprises qui n'emploient pas de personnes handicapées).

Le manque de candidatures de personnes handicapées est lui davantage mis en évidence par des entreprises qui n'emploient pas de personnes handicapées (6/26, 23%). Il n'est relevé que par 7% d'entreprises intégrant des travailleurs handicapés.

1.5. Connaissances des employeurs en matière d'aides financières et technologiques liées à l'emploi des personnes handicapées

a. Aides financières

60 % des entreprises **sont au courant** des aides financières octroyées aux employeurs qui engagent une personne handicapée (33/55) ;

34,5 % ne sont pas au courant de ces aides (19/55) ;

5,5 % n'ont pas répondu (3/55).

Remarquons que 68% (19/28) des entreprises qui emploient des personnes handicapées connaissent ces aides; 25% (7/28) les ignorent encore. Au sein des entreprises qui n'emploient pas de travailleurs handicapés, 54% (14/26) sont au courant de ces avantages financiers; 46% (12/26) n'en ont pas connaissance.

Parmi les entreprises qui ne connaissent pas ces aides,

79 % trouveraient intéressant de recevoir une information à ce sujet (15/19) ;

21 % ne trouveraient pas cela intéressant.

Parmi les entreprises qui connaissent déjà les aides financières octroyées,

18 % trouveraient intéressant d'encore recevoir une information à ce sujet (6/33).

b. Possibilités technologiques

31 % des entreprises connaissent les possibilités offertes par les technologies pour l'aménagement d'un poste de travail destiné à une personne handicapée (17/55) :

65 % ne les connaissent pas (36/55),

2 % les connaissent de façon partielle (1/55),

2 % n'ont pas répondu (1/55).

Seuls 36% (10/28) des employeurs ayant intégré une ou plusieurs personnes handicapées sont au courant de ces possibilités; **57%** (16/28) ne le sont pas. Parmi les entreprises qui n'emploient pas de personnes handicapées, **77%** (20/26) ne connaissent pas ces nouvelles technologies; 23% (6/26) les connaissent.

Parmi les entreprises qui ne les connaissent pas ou partiellement (37) :

80,5 % trouveraient intéressant de recevoir une information à ce sujet (29/37) ;

19 % ne trouveraient pas cela intéressant (7/37).

Parmi les entreprises qui connaissent déjà les possibilités technologiques,

23,5 % trouveraient intéressant d'encore recevoir une information à ce sujet (4/17).

45,5 % (15/33) des entreprises qui connaissent les aides financières octroyées aux employeurs qui engagent une personne handicapée sont au courant des aides technologiques à l'aménagement d'un poste de travail; 54,5 % (18/33) ne les connaissent pas.

Parmi les entreprises qui ne connaissent pas les aides financières (19), la majorité, soit 95 % (18/19) ne connaît pas non plus les aides technologiques.

2. Analyse des entretiens

Nous commencerons notre analyse par la présentation du profil des employeurs interviewées avant d'aborder leurs représentations sociales concernant "la personne handicapée", "le travail" et "la personne handicapée au travail". Les représentations liées à l'intégration professionnelle de la personne handicapée ainsi qu'aux stratégies en faveur de l'emploi des personnes handicapées seront ensuite présentées. Des extraits de discours d'employeurs illustrent l'analyse.

2.1. Profil des employeurs interviewés

a. Sexe

Tableau 14 : Profil des personnes interviewées selon leur sexe

<i>Femmes</i>	<i>Hommes</i>
2	14

14 hommes (87.5%) et 2 femmes (12.5%) ont été interviewés.

b. Age

Tableau 15 : Profil des personnes interviewées selon leur âge

<i>20-30 ans</i>	<i>31-40 ans</i>	<i>41- 50 ans</i>	<i>51-60 ans</i>
3	4	8	1

La majorité de personnes interviewées a entre 41 et 50 ans (50%).

c. Année d'ancienneté

Tableau 16 : Profil des personnes interviewées selon leur année d'ancienneté

<i><10 ans</i>	<i>10 – 20 ans</i>	<i>>20 ans</i>
6	5	5

Les employeurs interviewés se répartissent de façon globalement similaire entre les trois catégories d'ancienneté : moins de 10 ans d'ancienneté, entre 10 et 20 ans et plus de 20 ans d'ancienneté.

d. Fonction

Tableau 17 : Profil des personnes interviewées selon leur fonction

<i>Département des ressources humaines</i>	<i>Direction</i>
13	3

Les personnes interviewées assument soit, pour la majorité d'entre elles (81%), une fonction au Département des ressources humaines soit une fonction à la Direction de l'entreprise.

e. Formation

Tableau 18 : Profil des personnes interviewées selon leur formation

<i>Humanités</i>	<i>Graduat ou licence</i>
2	14

La plupart des employeurs (87.5%) possèdent une formation issue de l'enseignement supérieur universitaire ou non universitaire.

f. Profil de l'entreprise

SECTEUR ET SOUS-SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Tableau 19 : Profil des personnes interviewées selon les secteurs et sous-secteurs d'activité de l'entreprise

<i>Secteur Secondaire : 4</i>	<i>Secteur Tertiaire : 12</i>
Industrie construction : 2	Hospitalier : 2
Industrie alimentaire : 1	Distribution : 4
Industrie chimique : 1	Bancaire : 2
	Service aux personnes : 2
	Transport : 1
	Interim : 1

Il s'agit en majorité d'employeurs (75%) travaillant pour une entreprise du secteur tertiaire.

RAISON SOCIALE DE L'ENTREPRISE

Tableau 20 : Profil des personnes interviewées selon la raison sociale de leur entreprise.

<i>Sa</i>	<i>Asbl</i>	<i>Adp</i>	<i>Epa</i>
10	4	1	1

La plupart des employeurs (62.5%) travaillent dans une société anonyme.

TAILLE DE L'ENTREPRISE

Tableau 21 : Profil des personnes interviewées selon la taille de leur entreprise

<i><50 travailleurs</i>	<i>50 – 100 travailleurs</i>	<i>100 –1000 travailleurs</i>	<i>>1000 travailleurs</i>
2	3	5	6

La majorité des personnes interviewées (69%) travaillent dans une grande entreprise accueillant entre 100 et 1000 travailleurs ou plus de 1000 travailleurs.

g. Entreprise employant ou non des personnes handicapées

Tableau 22 : Profil des personnes interviewées selon l'engagement ou non de personnes handicapées au sein de leur entreprise

<i>Entreprises employant une ou plusieurs personnes handicapées</i>	<i>Entreprises n'employant pas de personnes handicapées</i>
9	7
	Entreprises prêtes à en engager : 2 Entreprises qui hésitent à en engager : 3 Entreprises qui ne sont pas prêtes à en engager : 2

56 % des employeurs appartiennent à une entreprise employant une ou plusieurs personnes handicapées, 44% appartiennent à une société qui n'en emploient pas.

h. Connaissance de personnes handicapées

Tableau 23: Profil des personnes interviewées selon leur connaissance ou non de personnes handicapées

<i>Personnes handicapées</i>	<i>Pas de personnes handicapées</i>
- dans l'entourage proche, privé: 13%	- dans l'entourage proche, privé: 3%
- rencontrées professionnellement: 13%	- rencontrées professionnellement: 3%

Parmi les employeurs interviewés, la plupart connaissent dans leur entourage proche (professionnel, privé, familial, amis) une personne handicapée.

2.2. Représentations liées à la personne handicapée

a. La notion de personne handicapée

Les termes "*personne handicapée*" revêt certaines significations pour les employeurs. Nous les avons cernées en leur demandant de répondre à la **question** suivante: "*Lorsque vous entendez les mots *personne handicapée*, que vous vient-il à l'esprit (donner les cinq premiers mots qui vous viennent en tête)?*". Les réponses issues de leurs associations libres ont été classées en 7 catégories reflétant les représentations des employeurs.

Ainsi, les termes "*personne handicapée*" ont suscité les associations suivantes: *handicap physique, handicap mental, personne à part entière, difficultés, différence, adaptation, qualités, manques, émotion.*

"Handicap physique" rassemble les notions telles que *handicap moteur, handicap physique, personne en chaise roulante, personne qui ne jouit pas de toutes ses facultés physiques (ou mentales), André Malherbe, handicap inné ou acquis.*

"Handicap mental" est relatif aux mots-clés *handicap mental, trisomique, personne qui ne jouit pas de toutes ses facultés mentales (ou physiques)*.

"Personne à part entière" synthétise les notions suivantes: *personne normale, personne comme une autre, égalité, personne à ne pas exclure, pas de différence, personne considérée comme n'importe quel travailleur, on est tous handicapé*.

L'aspect **"difficultés"** recouvre les difficultés que rencontre une personne handicapée selon les employeurs, à savoir, *difficultés d'intégration, difficultés liées à la vie quotidienne, difficultés de trouver un travail, difficultés d'accès, pour se déplacer, difficultés d'adaptation, d'acceptation de soi, et difficultés à se faire accepter*.

La notion de **"différence"** est relative aux mots-clés: *personne différente, mal perçue, mal comprise, qui a moins de chance que d'autres*.

L'**"adaptation"** cerne les notions d'*adaptation du travail, des postes de travail, d'occupation adaptée, d'assistance humaine et matérielle*.

L'aspect **"qualités"**: illustrent des idées telles que *qualités cachées, gens attachants, développement accentué de certaines facultés, et force surnaturelle*.

La notion de **"manque"** est relative au *manque de formation et au niveau inférieur de compétence*.

Les **"émotions"** concernent les mots-clés cités par les employeurs en terme d'émotions suscitées par une personne handicapée, à savoir: *le courage, le respect, la compréhension, le malheur, une inquiétude pour leur avenir, la malchance, une image floue du handicap, le fait de ne pas y penser spontanément, le fait d'être mal à l'aise de parler de handicaps*.

Ces réponses mettent en avant diverses représentations contradictoires lié à la personne handicapée: *personne à part entière mais personne différente, personne ayant des qualités mais aussi des manques et des difficultés, et enfin, personne ne laissant pas indifférent sur le plan émotionnel*.

b. La rencontre avec une personne handicapée

Plusieurs discours d'employeurs font apparaître les sentiments ressentis lors d'une première rencontre avec une personne handicapée et soulignent une évolution de ces sentiments avec le temps.

Il y a, d'une part, les sentiments éprouvés lors du premier contact avec la personne, et d'autre part, les sentiments éprouvés par la suite, une fois ce premier contact passé.

b.1. Le premier contact

Les sentiments au moment de la première rencontre avec une personne handicapée et exprimés par les employeurs sont :

- la pitié, un choc face à l'apparence physique, la peur (de se retrouver comme la personne handicapée, peur de la différence, peur de ce qui va se passer, des réactions de la personne), un mouvement de recul, de l'incompréhension, une tendance à faire de la discrimination positive (vouloir en faire plus que pour une autre personne), de la gêne liée au fait de ne pas savoir comment se situer par rapport à la personne, de la tristesse, de l'inquiétude pour l'avenir de la personne, l'impression que la personne ne sait pas se défendre et que sa situation est abominable.

Ces sentiments ont tous une connotation négative. Ils rejoignent les notions de différence et les émotions mises en avant par les employeurs lorsqu'ils donnaient leur signification des termes "personne handicapée".

b.2. Après le premier contact

Lorsque ce premier moment est passé et que la relation a évolué, les sentiments éprouvés par les personnes interviewées sont tout autres.

Ils parlent de "respect de la différence, de considérer la personne comme tout le monde, d'aller au-delà de l'apparence physique, d'un sentiment de fraternité, d'envie d'aider la personne, de l'absence du mouvement de recul présent au départ, de la disparition du sentiment de gêne face aux tentatives de compréhension de la personne, d'apprendre à

connaître la personne et à mieux réagir, de s'habituer à la personne, d'émerveillement par rapport à l'évolution de la personne, de sentiments qui ont changé du tout au tout".

Les sentiments négatifs du premier moment de la rencontre ont majoritairement disparus pour faire place à des sentiments davantage positifs rejoignant les notions de "personne à part entière" et de "qualités" mises en relief précédemment.

Pour illustrer cette évolution, nous citons un extrait du discours d'un employeur au sujet de sa première rencontre avec une personne handicapée.

(Homme, 23 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Quoi qu'on dise, on a quand même un sentiment personnel, enfin au premier contact, un sentiment de pitié. [...] C'est vraiment un sentiment profond de pitié. Ces gens-là sont quand même diminués fortement au niveau physique et ne peuvent quasiment plus rien faire; ça, je trouve que c'est relativement triste. [...] Par la suite, les jeunes qui sont handicapés, on voit que ce sont des gens comme tout le monde. Ils ont les mêmes souhaits que les autres personnes. Quand on va en soirée où quoi que ce soit, les personnes sont avec nous, il n'y a aucun problème. A partir du moment, c'est comme avec n'importe qui, une fois que vous commencez à connaître les gens, ça évolue vite. Il faut aller au-delà de l'apparence physique. C'est généralement ce qui choque, c'est l'apparence physique de la personne handicapée".

c. La différence

Au cours des entretiens, 6 employeurs ont avancé un parallélisme entre deux réalités: le **handicap et le racisme**. En effet, les personnes handicapées sont perçues comme différentes. Cette différence fait peur, tout comme les différences de race, de couleur, de physionomie ou de religion. Cette peur associée à un manque de volonté de comprendre la différence peut entraîner un rejet des personnes "non conformes".

Les propos d'autres employeurs interviewés étayaient ce parallélisme:

(Homme, 41 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"La plus grande cause du racisme, par exemple, c'est de ne pas vouloir comprendre ou accepter la différence des autres. Le handicap est aussi la même chose, c'est des personnes qui ne souhaitent pas comprendre la différence, dans le sens qu'il y a des situations différentes. C'est comme le racisme, c'est la même cause, c'est de dire " je ne veux pas comprendre ". Il y a une différence et je ne veux

pas comprendre cette différence, je ne veux pas accepter cette différence-là. Et alors, à ce moment-là, on se retrouve automatiquement dans des clichés".

(Homme, 53 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Je pense que c'est la peur de l'inconnu, comme on a peur des arabes qui se trouvent ici à (...), comme on a peur de tout ce qui est différent de nous, par méconnaissance" ..

Un autre employeur met en avant une comparaison entre les personnes handicapées (mentales) et les personnes âgées: toutes deux sont envisagées comme des personnes diminuées mentalement et avec qui le contact n'est pas toujours facile.

d. Moi face aux autres

Une majorité d'employeurs (11) font apparaître dans leur discours, de façon explicite ou implicite, une dichotomie entre les représentations de la personne handicapée existants dans la société, chez les autres, en général, dans les mentalités, dans le regard de tout en chacun... et leurs propres attitudes. Les premières sont teintées de préjugés négatifs, les secondes font preuve d'ouverture d'esprit et d'attitudes positives envers les personnes handicapées, telles les paroles de ces employeurs:

(Homme, 50 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Personnellement, [...] je n'ai aucun préjugé contre la personne handicapée, au contraire, je crois qu'il faut faire beaucoup plus pour elle. Essayer de répondre un petit peu dans le climat de l'employeur parce que ce n'est pas moi qui décide de tout et il faut tenir compte des autres personnes qui... . Moi, ça ne me dérangerait pas du tout qu'il y ait plus de personnes handicapées qui puissent travailler".

(Homme, 50 ans, enseignement secondaire, entreprise n'employant pas de personnes handicapées)

L'employeur s'exprime au sujet de l'éventualité d'engager une personne handicapée pour un poste d'accueil de la clientèle : *"Encore une fois, c'est une question de mentalités. Bon, je ne dis pas que le côté commercial serait touché négativement, ... on pourrait penser que le côté commercial, on essaye de donner une bonne image, ...c'est pas une mauvaise image mais, je ne sais pas. Moi personnellement, ça ne me dérangerait pas mais je ne sais pas aux yeux des consommateurs, je ne sais pas".*

Cette dichotomie entre "moi et les autres" est cependant superficielle, car si les employeurs ont tendance à se considérer eux-mêmes comme ne partageant pas les stéréotypes de leurs

concitoyens ou collègues, certains éléments dans leurs discours révèlent un partage de ces stéréotypes.

Nous serions tentés d'interpréter cette attitude comme un comportement de défense ou de déculpabilisation des employeurs.

Ceci pourrait également expliquer en partie les chiffres contradictoires de certains résultats du questionnaire, l'employeur s'exprimant tantôt au nom de la société en général (le handicap est un handicap à l'emploi), tantôt en son nom propre (engager une personne handicapée ne constitue pas un risque pour l'employeur).

2.3. Représentations liées au travail

a. La notion de travail

Lorsque les employeurs s'expriment au sujet du travail en général, différentes représentations apparaissent. Nous avons classé les réponses des employeurs à la **question**: "*Lorsque vous entendez le terme travail, que vous vient-il à l'esprit (donner 5 mots clés)?*", en 8 catégories, illustrant la signification du travail pour eux.

Il apparaît que le travail est, pour eux, associé aux notions de compétence, de rentabilité, de bien-être personnel et social, de relations humaines, de concrétisation, de qualités professionnelles, de contrainte et de revenus.

L'aspect "**compétence**" recouvre les mots-clés: *formation, efficacité, compétence, qualité.*

La "**rentabilité**" est relative aux mots-clés: *résultat, rendement, rentabilité, productivité, production.*

Le "**bien-être personnel et social**" cerne les notions de *bien-être au travail, d'épanouissement, de valorisation, de plaisir, d'accomplissement de soi, de statut social, et d'utilité sociale.*

La notion de "**relations humaines**" résume les mots-clés: *contacts humains, relations humaines, respect des autres, rencontre avec d'autres personnes, esprit d'équipe.*

L'aspect "**concrétisation**" illustre les idées suivantes: *créer quelque chose, construire quelque chose, activité, occupation, différents jobs, plan de charge.*

Les "**qualités professionnelles**" concernent les notions: *d'adaptabilité, de flexibilité, de disponibilité, de motivation, de courage, d'honnêteté, de mentalité, de conscience professionnelle et de sens des responsabilités.*

L'aspect "**contrainte**" est relatif à la *fatigue, aux horaires, à l'absentéisme, au temps consacré au travail, au manque de liberté, aux contraintes, à la difficulté ressentie face à l'autorité, au chômage, aux notions de préoccupation et de mal nécessaire.*

Enfin, les "**revenus**" rassemblent les mots-clés: *rémunération, gagner de l'argent, nécessité pour survivre, salaire important, moyen d'existence.*

b. La notion de travailleur

Les employeurs ont été interrogés quant aux qualités attendues chez un futur travailleur. Leurs réponses ont été classées en 6 catégories et mettent en avant des qualités telles que, la compétence, le contact humain, la productivité, la disponibilité, la régularité et l'engagement personnel.

La **compétence** est relative aux mots-clés: *connaissance, compétence, qualification, formation, niveau d'études.*

Le **contact humain** cerne les notions de: *respect des autres, d'intégration dans l'équipe, de communication, d'accueil, de contacts humains, d'esprit d'équipe, de travail en groupe, de caractère assertif, de mentalité positive, et d'humour.*

La **productivité** rassemble les idées de *résultats, de performance, de productivité et d'efficacité.*

La **disponibilité** est liée aux *facultés d'adaptabilité, de flexibilité, de souplesse, de disponibilité et de courage.*

La catégorie **régularité** concerne la *ponctualité, la régularité, l'assiduité, le respect des règles, l'honnêteté, la confiance, la fidélité, le sérieux et la présentation.*

L'*engagement personnel* reflète les aspects de motivation, d'enthousiasme, de prise d'initiative, d'ambition, d'autonomie, de sens des responsabilités et d'implication.

2.4. Représentations liées à la personne handicapée au travail

a. Personne handicapée au travail

Les employeurs ont été interrogés quant à la signification pour eux des termes: "personne handicapée au travail" (mots-clés qu'ils y associent). Les réponses ont été classées en 5 catégories, reflétant les représentations des employeurs.

Ainsi, la personne handicapée au travail évoque pour les employeurs interviewés les notions d'adaptation, d'intégration, de moindre rentabilité, de difficultés d'acceptation et d'atelier protégé.

L'**adaptation** reprend les mots-clef suivants: adaptation relationnelle et professionnelle, encadrement, poste adapté, travail adapté, infrastructure adaptée, la bonne personne à la bonne place.

La notion d'**intégration** reflète des idées telles que *l'intégration, pas de différence, la nécessité de faciliter l'accès au travail, s'organiser, pas d'obstacles, un travailleur à part entière.*

La **moindre rentabilité** résume les problème de *rentabilité, de productivité, la rentabilité moindre, les contraintes techniques, et les outils techniques à trouver pour pallier aux contraintes.*

La catégorie relative aux **difficultés d'acceptation** des personnes handicapées cerne le *problème d'acceptation dans l'équipe, vis-à-vis des clients, le possible rejet du personnel, le travail de préparation supplémentaire pour l'acceptation de la personne, et l'exclusion.*

La notion d'**atelier protégé** apparaît comme telle dans plusieurs mots-clés cités.

Enfin, différentes idées, comme celle de *quota de personnes à engager, subside, manque d'information sur le travail des personnes handicapées, travail exclusivement dans un bureau, sont apparues de façon isolée.*

Les employeurs se représentent le travail de la personne handicapée à deux niveaux: un travail intégré dans une entreprise ordinaire, moyennant une adaptation du poste de travail, lié pour

certains à une moindre rentabilité, et un travail en atelier protégé. Nous reviendrons plus tard sur ces deux facettes de l'emploi des personnes handicapées.

Par ailleurs, nous pouvons observer que trois de ces cinq catégories s'éloignent de celles associées aux qualités d'un futur employé. La personne handicapée et le travail seraient-ils deux réalités incompatibles?

Pour 4 employeurs (25%), la notion de travail est tout-à-fait compatible avec le handicap (il s'agit de 4 entreprises employant des personnes handicapées); pour 9 employeurs (56%), elle est compatible avec certains types de travail ou de handicap (il s'agit de 4 entreprises employant des personnes handicapées et de 5 entreprises n'en employant pas) et, pour 3 employeurs (19%), elle n'est pas totalement ou difficilement compatible (2 entreprises emploient des personnes handicapées, une n'en emploie pas).

b. L'adaptation

L'intégration professionnelle d'une personne handicapée fait appel à la notion d'adaptation. Celle-ci revient en effet fréquemment dans les mots-clés associés au terme "personne handicapée au travail" et réapparaît régulièrement dans les propos d'une majorité d'employeur (12) et ce, tant parmi les employeurs qui emploient des personnes handicapées que chez les autres. Il s'agit pour certains d'adaptation du poste de travail, d'aménagement de l'environnement; pour d'autres, il s'agit d'adaptation relationnelle, d'un effort d'explication aux autres travailleurs, d'un encadrement de la personne.

La méthode de l'analyse structurale permet de représenter la dynamique présente dans un discours sous forme de schéma de quête. Celui-ci est particulièrement adapté pour représenter cette notion d'adaptation.

En effet, trois actants principaux apparaissent :

"**l'objet convoité**", c'est-à-dire l'intégration professionnelle d'un travailleur handicapé,

"**le sujet qui tente d'obtenir l'objet**", c'est-à-dire l'employeur ou l'entreprise,

"**les actions menées pour y parvenir**", c'est-à-dire l'adaptation du travail.

Employeur → adapte le travail → personne handicapée au travail

c. Un collègue handicapé

Nous avons posé la **question** suivante aux employeurs: "*Si on vous annonçait l'engagement d'un proche collaborateur handicapé, avec qui vous seriez amené à travailler quotidiennement, quels seraient vos sentiments?*". Nous leur avons ensuite demandé *quel type de handicap ils appréhenderaient le plus ou le moins.*

* Les réponses à la première question ont été classées en quatre catégories.

- Une catégorie cerne l'idée "**ça ne me poserait pas de problème**" et rassemble les réponses suivantes: je n'aurais pas d'a priori, pas de gêne, je ne réagis pas, ça ne poserait pas le moindre problème, je ne réagis pas différemment qu'avec une personne valide, pas de pitié, pas de charité, même réaction que pour une autre personne.

- Le **souci d'adapter le travail** est présent chez certains: comment adapter le travail, adapter l'environnement, aménager le lieu de travail, anticiper l'intégration, faire une réflexion sur la façon de travailler, donner un travail adapté.

- Une catégorie concerne **l'inquiétude** que pourrait susciter l'engagement d'un collègue handicapé, à savoir: inquiétude plus grande que pour un nouveau collègue valide à propos de la façon de se comprendre, la peur d'avoir un excès de travail, le souci de savoir s'il n'y a pas d'incompatibilité avec le type de travail à effectuer, le souci de connaître le handicap afin de voir s'il permet de s'adapter au travail.

- Enfin, des **sentiments positifs** sont exprimés : je serais content, je lui réserverais un accueil convivial.

* Concernant le type de handicap le plus appréhendé par les employeurs, trois catégories de réponses apparaissent de façon récurrente, celles relatives au handicap mental, aux handicaps sensoriels et aux handicaps lourds.

- Le **handicap mental** rassemble les notions de déficit mental, handicap mental, handicap mental profond.

- Les **handicaps sensoriels** cités sont les suivants: une personne sourde, muette, aveugle, avec des troubles de l'élocution.

- La catégorie **handicaps lourds** regroupe les réponses telles que celles-ci : quelqu'un qui doit être suivi sur une longue durée, quelqu'un qui nécessite un encadrement très important, quelqu'un qui a un ensemble de handicaps physiques et intellectuels, quelqu'un qui ne sait pas du tout se mouvoir.

Une réponse reste non classée: tous les handicaps sauf quelqu'un en chaise roulante.

* Les types de handicaps les moins appréhendés par les employeurs sont les handicaps physiques, les handicaps moteurs et les handicaps n'entravant pas les facultés mentales.

- La catégorie **handicap physique** illustre le handicap physique et les maladies internes, cardio-vasculaires.

- Celle relative au **handicap moteur** cerne des handicaps physiques plus précis: personne en chaise roulante, handicap de la mobilité, handicap moteur, quelqu'un qui ne sait pas se déplacer, handicap des membres supérieurs ou inférieurs, personne privée d'une main ou de ses jambes.

- Enfin, les **handicaps n'entravant pas les facultés mentales** sont également les moins appréhendés, c'est-à-dire: une personne qui a des facultés de compréhension, des capacités mentales, qui peut démarrer tout de suite.

Il semble donc que la majorité des employeurs appréhenderaient principalement un collègue dont le handicap serait mental ou sensoriel, et serait plus à l'aise avec un travailleur handicapé physique.

d. Le travail confié

Les employeurs ont été interrogé au sujet du type de tâches qu'ils confieraient ou ne confieraient pas à un collaborateur handicapé. Au vu des réponses obtenues, il semble que le type de travail attribué varie en fonction du type de handicap de la personne.

Pour les personnes handicapées physiques, un travail de type administratif - secrétariat, rédaction de dossiers, traduction, comptabilité, téléphone, classement, encodage ... est souvent proposé. Certains employeurs cite un travail d'ingénieur, une activité au sein du service du personnel, une ouverture à toutes les fonctions ou un travail non contraignant physiquement.

Une attitude paternaliste apparaît chez quelques employeurs qui veilleraient à intégrer le travailleur au sein d'une équipe, à le mettre en contact avec d'autres afin qu'il ne reste pas seul dans un bureau (contrairement à un travailleur valide qui effectuerait le même type de tâches). Mais une attitude plus cloisonnée apparaît également visant à placer le travailleur dans un bureau où il resterait sur place, ou qui aurait du moins des tâches peu mobiles afin d'éviter une perte de temps en déplacements, liée aux difficultés de mobilité dues au handicap physique.

Cependant, certains employeurs précisent qu'il ne devrait pas s'agir de postes en communication directe avec la clientèle, comme un poste d'accueil par exemple, la personne risquant de déranger les clients ou de nuire à l'image de marque de l'entreprise. Ainsi, témoignage de cet employeur:

(Homme, 50 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Pour moi, une personne handicapée physiquement, tout dépend quel est le handicap. En première ligne à un guichet ou comme hôtesse ou quelque chose comme ça, je crois qu'honnêtement dit "ça ne va pas". Pas nécessairement parce que c'est une handicapée, mais parce qu'elle a un type de handicap qui va faire que les gens vont se poser plus de questions, ne vont peut-être pas venir au guichet, vont peut-être être réticents. Ça fait partie du profil de la fonction. Moi, je dirais, un handicap physique, même accidentel, quelqu'un brûlé au visage, peu importe ou un visage déformé pour n'importe quelle raison, le mettre quelque part où le contact visuel est important, sorry, ça ne va pas. Par contre, la même personne peut donner grâce à ses capacités intellectuelles les bonnes réponses au téléphone ou en étant cachée, mais où le contact visuel n'existe pas. C'est à ça que sert je crois alors de bien placer les gens à la bonne place".

Les personnes présentant un handicap mental seraient davantage confinées à des postes manuels ou de maintenance: nettoyage, magasinier, travail de petite main. La majorité des employeurs entrevoient avec difficulté de travailler avec des personnes handicapées mentales, car:

- les entreprises sont plus démunies face à un travailleur handicapé mental qui exige un encadrement plus suivi pour lequel l'entreprise n'est pas équipé;
- les personnes handicapées mentales n'ont pas un niveau d'études suffisant;
- les personnes handicapées mentales ont des types de relations différentes de celles des valides, elles sont plus difficiles à cerner;
- il n'y a pas toujours de travail manuel dans l'entreprise;
- le travail est incompatible en cas de handicap mental grave.

Toutefois, quelques employeurs précisent qu'une personne présentant un handicap mental peut être aussi performante qu'une autre personne, voire plus, pour certaines tâches.

Cet employeur explique:

(Homme, 50 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Des personnes handicapées mentalement, c'est difficile de donner des places ici compte tenu de l'importance du niveau d'études, principalement du personnel infirmier, c'est la majorité, ou du personnel administratif. Dans le personnel d'entretien, là il y a toujours un certain contact avec les patients ou les visiteurs, donc il faut toujours un certain niveau d'intelligence ou de faculté de discuter ou de se comporter, disons. C'est assez difficile donc. La personne handicapée moteur, c'est possible au niveau administration. Tout dépend du genre de handicap. Quelqu'un qui aurait des problèmes aux membres supérieurs, c'est difficile de travailler sur un traitement de texte. Malheureusement comme dans toute entreprise, il y a des objectifs de rentabilité qui sont là.

[...] Les personnes handicapées ont plus de sensibilité au niveau relations humaines. Quand c'est un handicap mental, c'est plus difficile. Les personnes handicapées mentalement peuvent avoir une grande sensibilité mais elles sont un petit peu en dehors des normes et je crois que leur type de relation est différente telle que nous le concevons [...] Les relations sont peut-être plus tendues".

e. L'employeur

1. Le risque

Le questionnaire d'enquête mettait en avant un pourcentage de 67.5% d'employeurs considérant que l'engagement d'une personne handicapée ne constituait pas un risque. Les entretiens réalisés le confirment. En effet, une majorité d'employeurs pensent qu'un tel engagement ne constitue pas un risque supplémentaire pour l'employeur: il s'agit d'un risque équivalent à celui de tout engagement. Les risques ayant été mesurés au préalable, la personne est engagée en connaissance de cause.

(Homme, 46 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"A partir du moment où vous procédez à un recrutement, c'est en connaissance de cause, comme pour tout employé que nous engageons. Bien sûr, il y a un risque au départ, la personne va-t-elle s'adapter. Mais le risque n'est pas plus grand vis-à-vis d'une personne handicapée que vis-à-vis d'une autre".

Une minorité parle d'un risque supplémentaire en terme de rejet ou d'image extérieure de l'entreprise.

2. La faute grave et le licenciement

Nous avons interrogé les employeurs quant à leur attitude en cas de faute grave commise par un travailleur handicapé, voire en cas de nécessité de licenciement d'un tel travailleur.

Deux catégories de réactions sont apparues: les employeurs se comportant comme pour tout travailleur, et ceux se comportant différemment.

Les premiers réagiraient donc comme ils le feraient pour n'importe quel travailleur, afin de respecter une certaine équité et la responsabilité de chacun. Certains nuancent toutefois leurs propos, leur réaction serait peut-être différente si la faute était due au handicap lui-même.

Un employeur témoigne:

(Femme, 36 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Je pense que l'équité et la justice entre guillemets, c'est la même pour tout le monde. A partir du moment où on a accepté les critères, le choix est le même pour tout le monde. Dès le moment où on a décidé d'entrer dans l'organisation, on suit les mêmes règles et si on a un problème, on a tous le même problème".

Les réactions des seconds seraient autres car:

- il y a un risque que les sentiments prennent le dessus,
- une volonté de protection de la personne handicapée serait renforcées car les conséquences d'un licenciement seraient plus importantes,
- des éléments plus subjectifs risquent de jouer, ce serait moralement plus difficile au vu des difficultés que rencontreraient la personne handicapée à retrouver un emploi,
- davantage de sens social sera présent à l'égard d'un travailleur handicapé,
- une certaine pitié risque d'intervenir.

Ainsi, selon cet employeur:

(Homme, 30 ans, enseignement supérieur, entreprise n'employant pas de personnes handicapées)

"Idéalement, je crois qu'il faudrait avoir le même type de réaction vis-à-vis de la personne handicapée que les réactions qu'on aurait vis-à-vis de toute autre personne. Et à la fois, on ne peut pas ignorer le contexte de vie de la personne handicapée et je pense qu'il y aurait quand-même une sensibilité plus importante aux conséquences pour cette personne d'une décision pouvant aller jusqu'à la rupture du

contrat de travail. Je pense qu'il y aurait une volonté de protection peut-être renforcée vis-à-vis de la personne handicapée, connaissant ses difficultés a priori à retrouver une autre situation professionnelle".

3. Le choix d'un candidat

Nous avons posé la **question** suivante aux employeurs : *"Si vous aviez devant vous deux candidats de compétence égale (formation, expérience) dont l'un est handicapé et l'autre valide, qu'est-ce qui pourrait faire pencher la balance en faveur de la personne handicapée ?"*

Les réponses sont les suivantes:

- le caractère de la personne, sa sensibilité, le contact relationnel, sa personnalité,
- la disponibilité de la personne et ses possibilités d'évolution dans l'entreprise,
- le fait que la personne handicapée ait moins de chance de trouver un emploi et réalise un effort supplémentaire,
- le fait que l'employeur joue un rôle social, favorise l'intégration de la personne,
- la personne valide serait choisie au détriment de la personne handicapée, car il s'agit de la solution de facilité.

2.5. Représentations liées à l'intégration de la personne handicapée

a. L'évolution du travailleur

Nous présentions précédemment les sentiments ressentis par plusieurs employeurs lors de leur rencontre avec une personne handicapée et l'évolution de ceux-ci. Il semble qu'une évolution similaire se déroule au niveau de l'intégration d'un travailleur handicapé.

En effet, plusieurs employeurs (en majorité des employeurs ayant une expérience d'intégration professionnelle de personnes handicapées) parlent des **premiers moments** de l'intégration en terme de difficultés, à savoir: la personne doit être encadrée, difficultés de communication à surmonter, première peur, quelle attitude prendre vis-à-vis de la personne, peur des collègues, on fait attention au handicap, crainte de ce qu'on ne connaît pas, accueil difficile.

Ces employeurs nuancent ensuite leur propos car *après quelques temps*, les difficultés se sont estompées: la personne est en général laissée, comme pour n'importe quelle autre, face à son travail. La peur est surmontée par un effort de communication, de pédagogie, la peur disparaît, les collègues acceptent en général la personne handicapée, la spécificité du handicap disparaît, une fois la crainte vaincue ça peut bien se passer, il n'y a plus de problème après un petit temps d'adaptation.

Le discours de cet employeur en témoigne:

(Homme, 53 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"[...] il y a cette crainte de ce qu'on ne connaît pas. [...] Je pense qu'un fois que la crainte est vaincue, ça peut très bien se passer".

b. Atelier protégé ou entreprise ordinaire

Le questionnaire d'enquête mettait en évidence un pourcentage de 62% d'employeurs pour qui le travail en atelier protégé ou entreprise de travail adapté ne constituait pas la meilleure solution pour une personne handicapée.

Nous avons souhaiter approfondir cette question avec les employeurs interviewés. L'analyse des entretiens a permis de mettre en évidence certaines représentations des employeurs en matière de travail protégé ou ordinaire, ainsi que les avantages et désavantages de chacun.

• **L'atelier protégé**

Lorsque les employeurs s'expriment au sujet du travail en atelier protégé, des contradictions apparaissent dans leurs discours. En effet, s'ils mettent en avant certains avantages liés à ce type de travail, ils ne peuvent s'empêcher d'en soulever également les inconvénients, qui sont, pour certains, les mêmes que les avantages.

Parmi les avantages de l'atelier protégé, certains employeurs citent:

- un grand nombre de personnes mises au travail;
- les personnes handicapées côtoient des personnes ayant le même problème que le leur, ce qui facilite leur intégration, cela peut aussi les aider à accepter leur handicap;
- l'organisation y est adaptée, l'accès au travail est facilité;

- il convient particulièrement bien pour les personnes handicapées mentales, handicapées moteurs profonds, nécessitant un encadrement important, personnes dont le rendement est faible (l'avis est majoritaire);
- les personnes handicapées peuvent bénéficier d'un accompagnement personnel;
- les tâches à effectuer sont répétitives et conviennent bien à certaines personnes handicapées;
- les ateliers protégés bénéficient d'aides particulières au niveau financier.

Cependant, le travail en atelier protégé ne constituerait pas une bonne solution parce que:

- il s'agit d'une logique de séparation et non d'intégration;
- les personnes handicapées physiques "qui réfléchissent" côtoient des personnes handicapées mentales, ce qui n'est pas l'idéal;
- les rémunérations sont plus faibles;
- les personnes handicapées sont parfois exploitées;
- l'atelier protégé est perçu comme vieux, poussiéreux et lié à des activités de tri de coupons;
- il s'agit d'une sorte de "ghetto", d'un lieu se situant entre la prison et le milieu de travail ordinaire;
- le travail n'est pas épanouissant, peu enrichissant personnellement;
- on n'est pas toujours à l'écoute des travailleurs;
- le travail y est répétitif et rébarbatif;
- la personne handicapée ne s'y autonomise pas car tout y est prévu;
- les ateliers protégés ont parfois des difficultés financières.

Un employeur s'exprime ainsi au sujet de l'atelier protégé:

(Homme, 41 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"[...] les gens ont des clichés. Pour eux, une personne qui est handicapée, c'est quelqu'un qui travaille dans un atelier protégé. Et un atelier protégé pour la plupart des sociétés aujourd'hui, je parle des sociétés, c'est un vieil atelier très poussiéreux dans le quel on met des personnes assises toute la journée avec leur tablier et qui comptent les petits coupons réponse qui ont été donnés par une société de marketing. [...] Je ne dis pas qu'il n'y en a pas encore aujourd'hui, parce que malheureusement, il y a beaucoup d'ateliers protégés qui ont des difficultés financières, ou des ateliers qui sont mal subventionnés, ou peu importe la situation. Mais c'est le cliché en général que l'on a".

Un autre employeur dit:

(Homme, 35 ans, enseignement supérieur, entreprise n'employant pas de personnes handicapées)

"Une personne avec un handicap mental, le travail en atelier protégé est peut-être plus indiqué. Et une personne avec un handicap physique, pourquoi pas un travail administratif. Je m'avance peut-être beaucoup en catégorisant les gens comme cela. Je n'aime pas beaucoup mettre des étiquettes sur les gens, mais..."

- **L'entreprise ordinaire**

L'entreprise ordinaire semble pour la majorité des employeurs rassembler le plus d'avantages pour l'intégration professionnelle des personnes handicapées.

Ces avantages sont:

- un épanouissement, un bien-être personnel meilleur;
- une intégration au sein de la société, dans un système " normal " de travail;
- la rencontre avec des travailleurs non-handicapés;
- ce travail convient surtout pour des personnes handicapées physiques, en chaise roulante;
- la personne handicapée peut y faire un travail en rapport avec son niveau de qualification;
- une rémunération supérieure à celle de travail en milieu protégé.

Les désavantages selon deux employeurs sont:

- un accompagnement personnel rare ;
- une solution d'intégration plus difficile.

Les professionnels semblent partager un même avis: l'atelier protégé convient mieux aux personnes handicapées mentales, l'entreprise ordinaire convient davantage aux personnes handicapées physiques. Ce qui rejoint la peur des employeurs concernant l'intégration d'un collègue handicapé mental, contrairement à celle d'une personne handicapée physique.

Un employeur s'exprime à ce sujet:

(Homme, 50 ans, enseignement secondaire, entreprise n'employant pas de personnes handicapées)

"Je crois que dans un atelier protégé, les structures, l'organisation est telle que, elle est adaptée, donc ça facilite l'accès de l'handicapé au travail , étant donné que dans ce cadre-là, c'est plus facile pour un handicapé. Mais d'un autre côté, c'est vrai pour lui-même, en fonction encore une fois de son

handicap, un handicapé physique, je vais dire qui a toute sa tête entre guillemets, qui réfléchit, c'est vrai que c'est pas l'idéal de travailler aux côtés d'autres handicapés qui sont peut-être aussi, un peu..., qui sont handicapés mentaux ou autres; c'est vrai que si un handicapé peut travailler avec d'autres personnes normales, ça peut être quelque chose de bien pour lui de se sentir, de ne pas se sentir exclu".

c. PME ou grande entreprise

Les employeurs ont été invités à faire part de leur avis concernant l'influence de la taille d'une entreprise envers l'intégration professionnelle d'une personne handicapée. Les opinions sont controversées.

Certains employeurs perçoivent les grosses entreprises comme plus favorables à l'emploi des personnes handicapées car:

- il y a davantage de possibilités en terme d'adaptation de postes de travail;
- si la personne handicapée ne s'intègre pas dans une équipe, on peut l'intégrer au sein d'une autre équipe de travail;
- on y trouve une multiplicité de fonction, on peut donc toujours utiliser les capacités d'un individu;
- la rentabilité est moins importante;
- la personne est "noyée" dans la masse des travailleurs et "passe mieux".

Selon d'autres employeurs cependant :

- les grosses entreprises ne laissent pas de place aux personnes handicapées;
- elles ont une description de fonctions très stricte;
- elles défendent une image de marque importante;
- certains bâtiments y sont décentralisés, ce qui posent des problème d'accessibilité,
- un plus grand nombre de travailleurs y sont rassemblés, donc il y a plus de risque de rencontrer des gens réticents.

L'avantage des petites ou moyennes entreprises serait selon un employeur:

- une plus grande facilité en terme de mobilité et de contacts humains.

Les désavantages seraient:

- une plus grande difficulté d'aménager un poste de travail;

- une absence de possibilité de changement d'équipe de travail en cas de difficulté d'intégration, un effet beaucoup plus grand en cas d'attitude négative de l'un ou l'autre collègue;
- beaucoup moins de possibilités de fonctions différentes;
- la personne handicapée est plus "visible";
- un frein important en terme de rentabilité;
- un milieu restreint en nombre d'emplois et lourd en charges patronales et autres.

Certains employeurs ont avancé une différence entre les entreprises selon la culture d'entreprise de celles-ci. Ainsi, les entreprises favorables à l'intégration d'une personne handicapée seraient:

- les entreprises où l'humain prime sur l'économique;
- les entreprises non axées sur la rentabilité;
- les entreprises pro-intégration sociale dans lesquelles la politique de la direction est ouverte à l'intégration des personnes handicapées;
- les entreprises à caractère social (elles ont une image sociale importante et ont la possibilité d'adapter davantage de fonctions).

Enfin, selon certains employeurs, ce n'est pas tant la taille de l'entreprise qui importerait mais l'équipe dans laquelle serait intégré un travailleur handicapé. En effet, petite ou grande, une entreprise fonctionne avec un certain nombre d'équipes. Certains pensent qu'une petite équipe serait favorable car:

- les travailleurs sont plus proches, ce qui facilite l'intégration;
- l'accueil et la mise au courant sont facilités;
- la communication passe mieux au sein d'une petite équipe.

D'autres par contre ne sont pas favorables à l'intégration d'une personne handicapée au sein d'une petite équipe, pour des raisons similaires à celles de l'intégration au sein d'une PME.

Voici l'avis d'un employeur au sujet de l'intégration d'un travailleur handicapé:

(Homme, 50 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Je crois que dans une grosse société, si l'introduction se fait bien dans un petit groupe, je crois que ce sera noyé dans un nombre, ça passera peut-être mieux que dans une PME où, d'office, tout le monde est le nez dessus et dès qu'il y en a un ou deux qui ont la grosse tête ou une attitude négative, l'effet sera beaucoup plus grand que dans une grande société. Je crois que c'est du cas par cas. Mais je crois que de nouveau, tout dépend s'il y a une bonne adaptation entre le travail qu'on donne et le handicap. Si on résoud cela, on coupe l'herbe sous le pied de toutes les personnes qui rouspètent".

d. Facteurs favorisant l'intégration

Tout au long des entretiens, des éléments favorables à l'intégration des personnes handicapées dans le monde professionnel apparaissent dans le discours des employeurs.

Il y a des éléments liés à la **personnalité** de l'employeur ou du travailleur qui accueille la personne handicapée:

avoir un bon caractère, faire preuve de sens social, de tact, de la bonne volonté, avoir déjà rencontré des personnes handicapées, avoir fait des études supérieures.

Il y a également des éléments liés à la **volonté** de l'employeur d'intégrer la personne:

un effort plus ou moins grand de l'employeur pour adapter le travail à la personne, un effort de créativité de l'employeur, un encadrement de la personne, l'employeur doit jouer un rôle de facilitateur, doit être attentif à l'intégration dans l'équipe, mettre en évidence les qualités cachées de la personne handicapée, la volonté du chef de service. Par ailleurs, un employeur parle de la volonté d'intégrer mais aussi de la nécessité de posséder un budget pour une telle intégration. En outre, selon un autre employeur, les exigences de l'employeur doivent être moindres vis-à-vis d'un travailleur handicapé.

La **préparation des collègues** de travail semble un élément déterminant pour plusieurs employeurs:

préparer les collègues, un effort de communication et de pédagogie, préparer les collègues en démystifiant le cliché selon lequel la personne handicapée est différente, informer les travailleurs, expliquer aux gens, demander ce qui les inquiète, encadrer les collègues, préparer la hiérarchie et la délégation syndicale, aller sur le terrain pour rencontrer les collègues et pour que l'arrivée du travailleur handicapé ne soit pas perçue comme une imposition.

Un autre élément important pour l'intégration de la personne est le **choix de l'entourage**: entourage compréhensif, mettre la personne handicapée dans un milieu un peu protégé pour éviter les moqueries, ne pas mettre la personne handicapée dans des endroits à risque.

Les propos de cet employeur étayent les différents éléments facilitants l'intégration d'une personne handicapée au sein d'une entreprise:

(Homme, 48 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Dans une entreprise où tout est en évolution, on exige de plus en plus des gens qui ne sont pas handicapés. On ne doit pas avoir le même comportement vis-à-vis des handicapés parce que les personnes handicapées ne peuvent de toute façon pas faire toujours plus, toujours plus vite, toujours plus fort, ça c'est impossible. Il faut les mettre aussi dans un milieu de travail où il y a un entourage qui est compréhensif. [...] (L'employeur parle des préjugés concernant les personnes handicapées) On considère les handicapés comme des gens de seconde zone. Ça n'existe pas heureusement chez la majorité, mais il y a parfois ici et là quelques réactions malheureuses. Donc, ça c'est un peu le travail des chefs immédiats et de l'encadrement de dire à un moment, attention, c'est pas comme ça que ça va.[...] Il faut faire preuve de beaucoup de sens social, de tact. [...] Il faut voir un peu où on met les personnes handicapées. Ne pas les mettre non plus dans des endroits à risque".

e. Freins à l'intégration

Selon les employeurs, les principaux freins à l'engagement d'une personne handicapée seraient:

- une peur des collègues de travail, car la personne handicapée pourrait nécessiter un suivi pendant un long moment et donc une charge supplémentaire de travail pour les collègues ou le service;
- la peur de la différence, de l'inconnu;
- des possibilités de rejet de la personne handicapée, car elle peut être perçue comme moins rentable;
- l'idée que la personne handicapée vient enlever le travail des autres travailleurs;
- l'image de la personne handicapée incapable de faire son travail ou comme ne pouvant pas faire un tas de choses;
- un manque de candidatures venant des personnes handicapées;
- une absence de candidatures venant des personnes handicapées;
- une absence de candidatures venant des personnes handicapées mentales;
- un manque de personnes handicapées qualifiées;
- le risque que des collègues aient peur de la personne handicapée et ne la respectent pas;
- une économie en crise, dans laquelle les valides éprouvent déjà des difficultés à trouver un emploi, le marché de l'emploi étant de surcroît encore plus restreint pour les non valides;
- une absence d'embauche;
- une moindre rentabilité pour certains; pour d'autres la rentabilité peut être compensée par des aides financières et peut, dans certains cas, être meilleure;
- la nécessité de changer sa façon de travailler, ce qui nécessite du temps à consacrer à la personne;
- la nécessité d'aménager l'infrastructure et le poste de travail;

- des problèmes d'acceptation dans l'équipe ou venant des clients,
- des problèmes de sécurité,
- des difficultés de communication,
- la présence dans l'entreprise de travailleurs devenus handicapés sans être reconnus "handicapés", une adaptation du travail doit déjà être réalisée pour ces travailleurs-là,
- la mentalité actuelle: on ne pense pas à engager une personne handicapée,
- le fait que lorsqu'on pense à une personne handicapée, on imagine un handicap sérieux, incompatible avec un emploi.

Pour certains employeurs, il ne s'agit pas de problèmes d'acceptation dans l'équipe, de difficultés de communication, de peur des travailleurs, de manque de candidature ou d'une moindre rentabilité mais:

- d'une quantité trop importante de démarches administratives à réaliser;
- de lenteurs administratives dans le traitement des dossiers au niveau de l'AWIPH;
- d'un manque de connaissances des entreprises en terme de démarches à réaliser pour intégrer un travailleur handicapé;
- d'un manque de vision à long terme des entreprises: à long terme, la personne handicapée devient autonome et rentable; par ailleurs, des services offrent des aides en terme législatif et d'adaptation de postes de travail.

Certains employeurs parlent également de freins provenant de la personne handicapée elle-même:

- les personnes handicapées sont freinées par les tâches complexes;
- les personnes handicapées sont freinées par les grosses entreprises;
- certaines personnes handicapées restent avachies en disant "je ne sais rien faire";
- des personnes handicapées se retirent elles-mêmes du circuit du travail, essaient de trouver un emploi dans un atelier protégé et n'ont pas le courage de postuler en entreprises;
- des personnes handicapées ne font pas un pas vers les personnes valides;
- certaines personnes handicapées sont soutenues, assistées par la société et minimisent leurs possibilités.

f. Conséquences de l'intégration

Nous avons demandé aux employeurs quels sont ou quels seraient les points positifs et négatifs relatifs à l'engagement d'un travailleur handicapé.

Les aspects positifs d'un tel engagement sont les suivants :

- l'apport d'une ouverture d'esprit;

- des subsides au niveau financier;
- des contacts humains positifs, plus prononcés, riches;
- la satisfaction personnelle pour l'employeur d'avoir fait plaisir à quelqu'un, d'avoir permis à quelqu'un d'être intégré comme un valide dans la société, de lui permettre une vie sociale plus équilibrée, avoir réalisé une œuvre sociale;
- une solidarité renforcée entre les travailleurs;
- une meilleure gestion de l'esprit d'équipe;
- une prise de conscience par les valides de la chance qu'ils ont d'être valides;
- faire un travail de réflexion avec l'équipe ou d'autres collaborateurs sur le travail des personnes handicapées;
- un apport au niveau de la culture d'entreprise;
- un travail plus intense réalisé par la personne handicapée; cela peut en outre stimuler les autres travailleurs à en faire autant.

Ainsi, ces employeurs s'expriment au sujet des points positifs liés à l'engagement d'un travailleur handicapé:

(Femme, 36 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Une ouverture d'esprit sûrement, je crois que c'est vraiment la chose la plus ... Qu'on n'est pas des catégories de gens, on est tous faits de la même manière et il y en a qui ont plus de chance et d'autres moins de chance et qu'à la rigueur, ça ferait peut-être plus prendre conscience aux gens de la chance qu'ils ont. Une ouverture d'esprit, une manière de voir les choses et d'être probablement moins égoïste. Donc, je pense que ça ne pourrait être qu'un mieux".

(Homme, 41 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Les points positifs, c'est que dans la plupart des cas, les résultats sont tout aussi bons. Il y a parfois des choses qui vont un petit peu moins bien, des choses qui vont mieux, mais dans l'ensemble, c'est tout aussi bon. Donc, quelque part, des gens qui disent "handicap veut dire handicap économique", ça c'est pas du tout vrai. Donc, je dirais uniquement au niveau économique, les résultats sont tout aussi bons. Par contre, je trouve que c'est au niveau humain et au niveau personnel encore beaucoup plus enrichissant parce que au contact de...on a une tendance beaucoup plus naturelle à plus écouter, à plus se consacrer à l'autre, et tout-à-coup on voit qu'il y a des team spirit qui se gèrent beaucoup plus facilement. "

Les points négatifs seraient pour eux:

- le fait que le travailleur ne soit pas accepté par les autres ou difficilement;
- la crainte des travailleurs;

- le risque pour l'employeur de devoir engager quelqu'un pour pallier au manque de rentabilité de la personne handicapée;
- le risque d'accidents;
- une plus grande vigilance de l'employeur face aux attitudes des autres travailleurs;
- le fait que la personne handicapée puisse être perçue comme un handicap économique;
- les lourdeurs institutionnelles, administratives;
- les problèmes d'accessibilité et d'adaptation du poste de travail;
- la difficulté de trouver un travail utile et agréable pour la personne handicapée;
- le risque au niveau de la représentativité de l'entreprise à l'extérieur;
- le temps d'adaptation nécessaire face à une situation nouvelle et inconnue: le risque de résistance face au changement;
- aucun.

Ces employeurs s'expriment au sujet des points plus négatifs relatifs à un tel engagement :

(Femme, 27 ans, enseignement supérieur, entreprise n'employant pas de personnes handicapées)

"C'est toujours la relation avec les autres travailleurs qui ... Il faut que ça se passe bien et c'est pas toujours facile de faire accepter aux autres personnes les différences de certains".

(Homme, 41 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Je crois que la difficulté, c'est les lourdeurs institutionnelles, au niveau administratif en général, c'est relativement lourd. Je dirais par exemple qu'une entreprise qui mettrait en place tout un poste de travail adapté et qui demande pour cela un subside via le CCT 26, je ne parle pas des subsides dans le sens "pour avoir de l'argent", je parle des subsides dans le sens où on a fait beaucoup d'efforts donc il faut quand même une aide pour avoir des efforts. C'est très lourd et c'est terriblement lent. Maintenant, lent ne veut pas dire pour cela que tout doit aller très rapidement parce qu'on risquerait de ne plus faire de contrôle et d'avoir des abus et là c'est beaucoup plus grave pour tout le monde. Mais, je pense que s'il devait y avoir un système plus léger au niveau de cela, ce serait bien".

2.6. Représentations liées aux stratégies en faveur de l'emploi des personnes handicapées

Au travers du discours des employeurs, nous avons tenté de cerner leurs représentations en matière de stratégies à mettre en place pour favoriser l'emploi des personnes handicapées.

a. L'obligation d'embauche

Nous avons essayé de cerner le point de vue des employeurs concernant un éventuel décret obligeant les entreprises à engager une personne handicapée. Les avis sont mitigés.

Beaucoup d'employeurs n'approuveraient pas une telle obligation d'embauche pour les raisons suivantes:

- un engagement par obligation entraîne un manque réel d'attention sur les possibilités de travail des personnes handicapées, il est préférable d'engager par conviction, en connaissance de cause;
- un tel engagement est similaire au principe des stagiaires Onem que les employeurs sont obligés d'engager, ce principe d'obligation ne plaît pas;
- les employeurs en général n'aiment pas être contraints, sont opposés au principe du quota;
- il y aurait un risque de rigidité, de placement de travailleurs à des postes peu intéressants, de mises à l'écart;
- le travail de préparation préalable à l'entrée d'un travailleur handicapé risque d'être mal fait à cause d'une telle imposition;
- la personne handicapée risque de se sentir "prioritaire" et de prendre une attitude trop "relax".

Ainsi, selon cet employeur:

(Homme, 35 ans, enseignement supérieur, entreprise n'employant pas de personnes handicapées)

"C'est toujours très difficile. Un corollaire à cela, c'est les stagiaires Onem. Décréter des choses, je ne sais pas si c'est toujours la meilleure façon de les faire aboutir. Mais peut-être former les gens pour qu'ils se rendent compte ou mettre des moyens ou former des actions plutôt, pour que les gens soient encouragés à engager des handicapés".

Toutefois, une minorité d'employeurs approchent cette éventualité de façon positive:

- cela permettrait à l'employeur de s'intéresser plus sérieusement aux différents handicaps et aux possibilités d'emploi;
- ce serait positif à condition que ce soit réalisable, c'est-à-dire, au sein des grosses entreprises.

b. Autres stratégies

Certains employeurs font part des stratégies qui seraient efficaces, à leurs yeux, afin de stimuler l'embauche de travailleurs handicapés.

Ces éléments favorables seraient:

- des primes à l'emploi, des avantages financiers, une intervention de l'AWIPH, ceci afin de compenser une perte de rentabilité. Ces aides financières pourraient prendre différentes formes comme la prise en charge de l'aménagement du poste de travail, une aide au démarrage salarial, ... Cependant, certains employeurs y voient également un risque, celui de conflits éventuels avec d'autres travailleurs pour qui l'employeur ne bénéficie pas d'aides particulières, ou celui que l'engagement d'une personne handicapée devienne motivé uniquement par l'octroi d'avantages financiers. Pour certains, ces aides financières ne devraient être accordées qu'en cas de réelle moindre rentabilité;
- une plus grande visibilité de l'AWIPH et une communication pro-active envers les entreprises (information au sujet de candidats potentiels et des aides possibles);
- une meilleure organisation de l'AWIPH afin de réduire les lourdeurs administratives liées à l'engagement d'un travailleur handicapé;
- mettre les entreprises en contact avec des expériences concrètes d'intégration professionnelle de personnes handicapées, leur donner une information active et non passive, par exemple organiser des rencontres entre différentes associations de personnel pour présenter de telles expériences, faire circuler des folders présentant des cas concrets et un bilan subside/coût pour l'entreprise;
- développer une vision à long terme en matière d'intégration de personnes handicapées, et non à court terme;
- des campagnes médiatiques visant à expliquer et à démystifier le handicap, posséder une expérience personnelle et/ou professionnelle avec des personnes handicapées, afin de changer les mentalités et de faire disparaître les préjugés;
- la visibilité des exploits sportifs des personnes handicapées ou d'autres événements qui attirent l'attention des valides, comme le film "Le huitième jour";
- provoquer des rencontres entre gens valides et non valides afin de favoriser l'image de la personne handicapée.

Un employeur s'exprime à ce propos:

(Homme, 34 ans, enseignement supérieur, entreprise employant des personnes handicapées)

"Je crois que ce qui pourrait être intéressant, c'est de montrer des cas concrets, donc, dire : " Monsieur un tel a tel handicap et voilà ce qu'il fait ". Ca ce serait intéressant parce que je parlais tantôt d'effort de créativité, c'est un gros effort pour un employeur de faire ça. Donc, on ne le fait pas. L'effort de dire: "qu'est-ce que je peux lui faire faire?". Et en ayant des exemples concrets, précis, on

pourrait dire "tiens oui, chez moi aussi, j'ai quelqu'un là qui fait ça et je pourrais mettre une personne handicapée. Donc, très concrètement un petit bilan subside et coût pour l'employeur".

3. Conclusions

Les entreprises ayant participé à l'enquête et à l'entretien sont en majorité des grandes entreprises, de type société anonyme, et font principalement partie du secteur tertiaire.

Un nombre élevé d'entreprises (73 %), engagent une ou plusieurs personnes handicapées **ou sont prêtes à le faire**. Le type de tâches qui leur serait confiées serait des tâches essentiellement d'ordre administratif ou de niveau élémentaire. Lorsque les personnes handicapées sont effectivement engagées, la majorité d'entre elles occupent alors des fonctions d'un niveau élémentaire.

Pour la plupart des entreprises, l'image qui représente le mieux une personne handicapée est celle d'une personne présentant soit un handicap mental (trisomie 21), soit un handicap lourd (tétraplégie).

Il apparaît aussi qu'une majorité d'entreprises (73%) pensent que le handicap est un handicap à l'emploi, et 82% d'entre elles pensent qu'une personne handicapée n'a pas autant de chance qu'une autre face à un employeur potentiel. Cependant, et de manière contradictoire, 67.5% des entreprises pensent qu'engager une personne handicapée ne constitue pas un risque pour l'employeur. Une deuxième contradiction apparaît alors ici. En effet, la principale raison de non-engagement d'une personne handicapée au sein d'une entreprise est due, pour 45.5% d'entre eux, à une perte de rentabilité, et pour 25% d'entre eux, à une peur des travailleurs vis-à-vis du handicap. Par ailleurs, 47.5 % pensent qu'une personne handicapée est aussi performante que toute autre personne, et 53 % pensent que l'engagement d'une personne handicapée ne provoque pas de problèmes d'intégration et d'acceptation dans le groupe.

Le manque de candidatures de personnes handicapées constitue pour 18.5 % seulement des entreprises la principale raison de non-engagement, et ce n'est un frein que pour 7% des entreprises qui emploient des personnes handicapées.

Une majorité des employeurs font apparaître dans leur discours, de manière implicite ou explicite, une dichotomie entre les représentations de la personne handicapée existants dans la société et leurs propres représentations. Les premières étant teintées de préjugés négatifs, les secondes faisant preuve d'ouverture d'esprit. Cependant, cette dichotomie entre "moi et les

autres” est superficielle, car certains éléments de leurs discours révèlent un partage de ces stéréotypes.

La personne handicapée au travail évoque, pour les employeurs interviewés, les notions d’adaptation, d’intégration, de moindre rentabilité, de difficultés d’acceptation et d’atelier protégé. En outre, 62 % pensent que le travail en atelier protégé ou dans une entreprise de travail adapté n’est pas la meilleure solution pour une personne handicapée. Les professionnels semblent partager le même avis: l’atelier protégé convient mieux aux personnes handicapées mentales, et l’entreprise ordinaire convient davantage aux personnes handicapées physiques; ceci rejoint la peur des employeurs concernant l’intégration d’un collègue handicapé mental, contrairement à l’intégration d’une personne handicapée physique.

En ce qui concerne les aides à l’emploi, 60 % se disent au courant des aides financières existantes, et seul 35 % d’entre eux connaissent les possibilités offertes par les technologies pour l’aménagement d’un poste de travail destiné à une personnes handicapées.

Enfin, par rapport à l’obligation ou non d’embauche de personnes handicapées, une majorité d’entreprises n’approuveraient pas une telle mesures; seule, une minorité d’entre elles abordent cette éventualité de manière positive. Les stratégies proposées pour stimuler l’embauche sont: des primes à l’emploi, une plus grande visibilité de l’AWIPH, une vision à long terme en matière d’intégration et des rencontre entre personnes valides et non valides.

Il ressort de ses résultats qu’il y a beaucoup de contradictions dans le discours des employeurs. Ils semblent, à la fois, ne pas vouloir adhérer aux stéréotypes liés à la personne handicapée et véhiculés par “ les autres ” et, à la fois, avoir intégré ces stéréotypes. Leurs principes craintes semblent concerner la personne handicapée mentale. La technique du focus-groupe nous aidera à lever certaines “ contradictions ” dans leurs discours.K

B. Deuxième groupe cible: les personnes handicapées

1. Résultats et analyse des questionnaires /interviews

L’analyse de ces résultats a été effectuée à la fois sous une forme quantitative et sous une forme qualitative. La généralisation de ces résultats appelle une certaine prudence, vu la taille

de l'échantillon. Cette analyse se limite à une première esquisse des représentations du monde du travail par la personne handicapée elle-même.

1.1. Définition de "personne handicapée"

L'article 2 du décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées définit la personne handicapée de la façon suivante:

"... Est considérée comme personne handicapée, toute personne mineure ou majeure présentant une limitation importante de ses capacités d'intégration sociale ou professionnelle suite à une altération ..."

Nous n'avons pas interrogé les personnes à propos de cette définition: nous leur avons demandé de proposer la leur.

L'item *"personne handicapée"* a été retenu plutôt que celui de *"handicapé"*, le premier étant, par ailleurs, de plus en plus utilisé tant dans les textes officiels que par le grand public. La plupart des personnes interrogées préfèrent ce terme. En effet, celui-ci permet de rappeler qu'il s'agit avant tout d'une personne, avant de quelqu'un de *"handicapé"*. En fait, certaines définitions mettent l'accent sur cette distinction entre l'être et l'avoir.

Une première constatation que nous pouvons faire est la suivante: la personne handicapée n'a pas de définition toute faite; la définition se fait petit-à-petit et tout en nuances. Les définitions tournent généralement autour de deux axes: celui de la comparaison avec la personne "normale" et celui qui prétend confirmer ou infirmer des idées répandues dans le grand public.

A titre d'exemple, dans les réponses fournies:

- *Il n'y a pas de différence.*
- *Personne qui a des difficultés à s'intégrer dans la vie sociale ...*
- *Qui produit moins ...*
- *Qui a moins d'autonomie.*
- *Quelqu'un de pas forcément différent.*
- *Personne diminuée...*
- *Qui a des déficiences.*
- *En tous cas, ce n'est pas comme dans la définition du décret...*

Dans la plupart des définitions, nous trouvons, sous-jacente, l'idée suivante: une personne handicapée est à la fois une personne normale et en même temps, différente d'une personne normale. Il faut ajouter pour la seconde partie de définition, que la différence se définit toujours par un moins, ou encore par un manque. Derrière les définitions données, nous trouvons l'idée que la personne handicapée est une personne normale mais avec des manques.

Ne trouvant pas de discriminations positives du handicap, nous avons voulu dès lors savoir si les personnes handicapées considèrent qu'elles ont, de par leur handicap, certaines spécificités pouvant être mises en avant de façon positive¹.

¹ Cette question sera abordée dans le chapitre sur les focus groupe employeurs et personnes handicapées .

1.2. Définition du "travail"

Les définitions récoltées à propos du travail frappent par leur côté positif. Les aspects plus négatifs (comme, par exemple, devoir s'astreindre à un horaire, supporter la mauvaise humeur du chef ou l'absurdité de certaines tâches) sont totalement occultés, tant dans les propos des personnes qui recherchent un travail que dans ceux de celles qui ont un emploi².

Le travail est avant tout défini par ses fonctions qui sont les suivantes:

- Occupation (47%)
- Se rendre utile (40%)
- S'épanouir (27%)
- Rencontrer d'autre (13%)
- Gagner de l'argent (60%)

La fonction "gagner de l'argent" mérite que l'on s'y attarde. Une seule personne considère que c'est la fonction première du travail; les autres n'en parlent qu'en fin de définition. L'argent semble donc faire partie de la notion de travail, mais de façon secondaire. Dans notre société, travail et argent sont intimement liés, le premier entraînant le second. Or, pour beaucoup de personnes interrogées, le lien n'est pas aussi évident: elles peuvent imaginer un travail sans rémunération, un travail bénévole par exemple, pourvu que celui-ci soit socialement reconnu. Le rapport *personne handicapée et argent* sera d'ailleurs développé plus loin.

Le travail en milieu protégé, pour sa part, se trouve à la limite de cette définition du travail.

La meilleure solution pour une personne handicapée est de travailler dans une entreprise de travail adapté (atelier protégé).

- | | |
|--------------------|-------|
| - Tout à fait vrai | 6.5% |
| - Plutôt vrai | 13.5% |
| - Plutôt faux | 40.0% |
| - Tout à fait faux | 40.0% |

Ce rejet des entreprises de travail adapté n'est pas surprenant: il est en rapport avec les caractéristiques de notre échantillon qui, rappelons-le, comprend uniquement des personnes ayant un désir de travailler en entreprises ordinaires. Les personnes interrogées reprochent aux ateliers protégés d'enfermer les personnes handicapées entre elles, de ne proposer que du travail répétitif et peu intéressant. Si l'entreprise de travail adapté est une solution pour certains handicaps, ce serait pour les handicaps lourds ou profonds. Certaines personnes

² Ce qui est plus surprenant.

interrogées se disent incapables de travailler dans ce type d'entreprise, considérant ce travail comme un "sous travail".

1.3. Les entreprises qui embauchent des personnes handicapées

Notons tout d'abord que près d'une personne interrogée sur deux ne connaît pas d'entreprise³ qui emploient de personne handicapées.

40% des personnes disent ne pas savoir ce qui motive l'entreprise à engager ou ne se sont jamais posé la question.

Viennent ensuite les motivations de type "incitants financiers" tels les primes, la réduction du coût salarial ou l'obligation d'un certain taux d'engagement⁴. Ces primes sont connues par une majorité des personnes interrogées, mais la plupart sont incapables d'expliquer à un employeur potentiel le détail et le fonctionnement de celles-ci.

"Oui, je sais que l'AWIPH peut verser de l'argent à l'entreprise, mais je ne connais pas les modalités", telle est la réponse typique.

Les notions d'aides sont également mises en avant, que cela vienne d'une obligation morale de garder un employé devenu handicapé ou des relations personnelles entre un employeur et une personne handicapée (ou sa famille), l'employeur permettant l'engagement pour faire plaisir, pour aider.

Seulement 20% des personnes interrogées parlent des compétences que la personne handicapée peut apporter à l'entreprise. Nous ne trouvons la revendication de capacités, de mêmes compétences, que chez deux personnes interrogées, ces personnes étant les plus diplômées de notre échantillon et ayant renoncé à accepter un travail "au rabais"; nous y reviendrons dans le point sur les risques du travail pour l'employeur ainsi que pour la personne handicapée.

³ Autre que celle dans laquelle elle travaille, si c'est le cas.

⁴ La confusion entre la législation belge et française entraîne un certain flou sur cette question.

1.4. Pourquoi les entreprises n'engagent pas de personnes handicapées

Les personnes handicapées expliquent le faible engagement ou le non-engagement de personnes handicapées dans les entreprises par la moindre rentabilité de celles-ci; ce critère semblant pertinent pour plus de deux-tiers des personnes interrogées.

Les personnes interrogées considèrent la personne handicapée comme étant moins productive qu'une personne valide.

La peur de l'employeur ou des autres travailleurs est rarement citée comme responsable du faible engagement.

L'absence de polyvalence d'un grand nombre de personnes handicapées est également citée. Pour les personnes handicapées interrogées, cette polyvalence paraît de plus en plus demandée, alors que souvent la polyvalence est impossible, vu le handicap.

Le manque de candidatures semble un critère non négligeable. Il est confirmé par le discours de certaines personnes interrogées qui n'ont pas une vision bien précise de la façon dont il faut s'y prendre pour postuler une fonction. Le parcours du demandeur d'emploi handicapé se distingue de celui du demandeur d'emploi traditionnel: les personnes handicapées bénéficient d'assistances ou de traitements spécifiques et elles semblent parfois attendre beaucoup de cette assistance.

1.5. Les freins à l'emploi

a) La recherche d'un emploi

Le handicap est un handicap à l'emploi.

- Tout à fait vrai	21.5%
- Plutôt vrai	64.2%
- Plutôt faux	14.3%
- Tout à fait faux	0%

Les personnes handicapées ont le sentiment d'être dans une situation plus difficile que les autres chercheurs d'emploi. La moins grande mobilité et la faible polyvalence sont mises en avant, bien avant les attitudes de peur ou de faible ouverture d'esprit des employeurs.

Une personne handicapée a autant de chances qu'une autre face à un employeur potentiel (à partir du moment où l'employeur a retenu la candidature de la personne handicapée et la convoque pour un entretien).

- Tout à fait vrai 8%
- Plutôt vrai 46%
- Plutôt faux 23%
- Tout à fait faux 23%

Lorsqu'elles se retrouvent en interview, les personnes se disent plus à-même de défendre leur candidature, de convaincre l'employeur qu'elles sont capables d'effectuer un travail de qualité. Si on leur propose un essai, elle se sentent d'avantage capable de convaincre. L'étape la plus difficile semble être la sélection du curriculum vitae par l'employeur. La question du moment où il faut parler du handicap reste un point d'interrogation: elle est le plus souvent renvoyée à l'interviewer. Il n'y a pas de stratégie développée dans ce domaine. Pourtant, tous ont conscience qu'il faudra aborder, avouer ce point à l'employeur, à un moment ou à un autre. La possibilité d'obtenir une prime pour l'employeur est le seul élément positif auquel les personnes interrogées pensent dans cette situation. Cette "prime" pose d'ailleurs question à certains, car ils voient derrière celle-ci l'idée que la personne handicapée aurait moins de valeur qu'une autre personne, l'engagement se faisant alors au rabais.

b) L'intégration

L'engagement d'une personne handicapée provoque des problèmes d'intégration et d'acceptation dans le groupe.

- Tout à fait vrai 0%
- Plutôt vrai 46%
- Plutôt faux 46%
- Tout à fait faux 8%

Les avis sont fort partagés. Cette notion d'intégration est décrite comme un processus qui doit être actif de la part de la personne handicapée. C'est à elle d'aller vers les collègues, de faire le premier pas. Une fois celui-ci fait, il n'y a plus de problème d'intégration, la personne serait considérée comme un collègue et non plus comme une personne handicapée.

Cette façon de penser l'intégration n'est pas sans risque: en cas d'échec d'intégration, la personne handicapée risque de vivre cela comme un échec personnel⁵.

c) Aménager le poste de travail

Dans toutes les entreprises, des postes de travail peuvent être aménagés pour des personnes handicapées.

- Tout à fait vrai	26.7%
- Plutôt vrai	66.7%
- Plutôt faux	0%
- Tout à fait faux	6.6%

S'il y a accord sur cette proposition, les personnes interrogées ne revendiquent pas une adaptation à tous prix des postes de travail, conscientes que certains postes sont difficilement aménageables pour certains handicaps. La notion de coût/bénéfice pour l'entreprise revient dans les discours: "Si on peut imaginer l'adaptation au handicap d'une majorité de postes, il faut rester raisonnable et réaliste". Le bon aménagement du poste de travail est considéré comme un facteur favorisant l'intégration.

d) Engager, un risque pour l'employeur et la personnes handicapé

Engager une personne handicapée constitue un risque pour l'employeur.

- Tout à fait vrai	33.3%
- Plutôt vrai	33.3%
- Plutôt faux	40.0%
- Tout à fait faux	26.7%

Les avis semblent fort partagés sur la question, du moins dans ce résultat brut. Si l'on interroge plus en avant sur le risque ou l'absence de risque, un consensus autour d'une idée émerge, que nous pourrions traduire de la façon suivante: engager une personne handicapée est un risque pour l'employeur, mais une bonne information permet de diminuer, voire de faire disparaître, celui-ci. Aménagement du poste de travail, bonne évaluation des capacités et handicaps de la personne, information des supérieurs et collègues de travail, sont autant d'éléments cités pour réduire ce risque.

⁵ Nous reviendrons sur l'importance de l'échec dans le processus de recherche d'emploi

Travailler, un risque pour la personne handicapée?

La question n'a pas été directement posée, mais, soit certaines personnes ont abordé ce point directement, soit certaines réponses données mettent en avant ce risque.

Les personnes handicapées perçoivent ce risque de la façon suivante: le travail va permettre de passer du statut de personne handicapée recevant une allocation, à celui de travailleur recevant un salaire. Le salaire, s'il peut être plus élevé que l'allocation, est aussi moins sûr. Si la personne perd son travail, elle perd son salaire, se retrouve avec une allocation de chômage, souvent moins élevée que l'allocation de handicapé dont elle bénéficiait. Récupérer l'allocation pour handicapé ne se faisant pas de façon automatique, le risque de perte financière n'est pas négligeable. Ce risque est d'autant plus important que le handicap est lourd et l'allocation pour handicapé importante.

1.6. Quel type de travail pour les personnes handicapées?

Nous avons abordé cette problématique via deux questions:

- quel travail effectue une de leurs connaissances handicapée?
- quel poste souhaiterait-elle trouver pour elle-même?

En ce qui concerne les premiers postes, les postes cités sont:

- Travail d'accueil, de réception
- Travail de bureau, secrétariat
- Aide comptable
- Encodeur
- Renseignement téléphonique
- Assistant social.

Hormis le dernier poste, il s'agit de travaux peu qualifiés; soit les personnes interrogées ne connaissent pas de personnes handicapées ayant un emploi plus qualifié, soit elles ne pensent pas à cet exemple.

Cette orientation des personnes handicapées vers des travaux peu qualifiés est confirmée par leurs désirs pour elles-mêmes. Pratiquement, les mêmes postes sont cités. Ce choix de travail (s'il s'agit d'un choix et non d'une contrainte) ne va pas sans poser une difficulté

supplémentaire pour la recherche d'emploi. D'une part, ces postes sont difficiles à décrocher, car la concurrence y est importante, vu la faible qualification demandée, et d'autre part, ces postes demandent une certaine polyvalence, ce qui est un point sensible pour pas mal de personnes handicapées.

3° Les discussions en focus-groupes

A. Le point de vue des employeurs

"... Répétons le: la vocation des entreprises n'est pas d'être rentables. La perversité consiste à les présenter comme ces "forces vives" qui suivraient d'abord des impératifs moraux, sociaux, ouverts sur le bien-être général, alors qu'elles ont à suivre un devoir, une éthique, certes, mais qui lui commandent de faire du profit,..."

Viviane FORRESTER, L'horreur économique, 1997

L'organisation d'un focus-groupe avec des employeurs constitue l'aboutissement de notre démarche méthodologique. L'objectif est, comme nous l'avons déjà signalé précédemment, de valider les représentations sociales des employeurs quant à l'engagement des personnes handicapées, représentations provenant des résultats des questionnaires et des entretiens semi-directifs.

L'analyse des questionnaires et des entretiens semi-directifs a permis de dégager les représentations des employeurs en matière d'emploi des personnes handicapées. Un focus-groupe réunissant 6 responsables des ressources humaines et des gestionnaires d'entreprises publiques et privées, a ensuite été mis sur pied, avec pour objectif premier de vérifier la validité des résultats obtenus dans un premier temps, et de mettre en évidence les convergences et divergences des représentations. Il s'agissait de confronter les employeurs au système représentationnel du groupe dont il constitue l'échantillon et d'analyser leurs réactions en termes d'argumentation.

1. Echantillon

Les 16 employeurs ayant participé à l'interview par entretien semi-directif ont été contactés par courrier pour participer à un focus-groupe portant sur l'emploi des personnes handicapées.

Parmi ces 16 employeurs, 7 ont accepté de participer au focus-groupe. 6 étaient effectivement présents:

- un responsable des ressources humaines de "La famille"
- une assistante sociale de "Delhaize"
- un responsable du personnel des cliniques Ste Elisabeth à Namur
- une responsable du personnel de "La poste"
- le directeur de "Solvay" à Jemeppe-sur-Sambre
- un responsable du personnel des "TEC".

Nous constatons que le secteur d'activités tertiaires est largement représenté dans ce focus-groupe, ceci malgré la nature aléatoire de l'échantillon de départ. D'où la question: la problématique de l'emploi des personnes handicapées intéresse-t-elle prioritairement le secteur tertiaire ou est-ce là que les personnes handicapées sont le plus représentées?

Signalons ici, à titre indicatif, que, selon les entreprises qui n'engagent pas de personnes handicapées, les types de tâches qui pourraient être confiées à des personnes handicapées sont (voir résultats de l'enquête par questionnaire):

- ouvrier de production, conditionnement	11.5%
- maintenance, nettoyage	11.5%
- accueil, téléphoniste	11.5%
- travail administratif et bureautique	54.5%

Par ailleurs, ceci correspond à une réalité de terrain, car c'est dans le secteur d'activité tertiaire que l'on trouve la proportion d'emplois la plus élevée pour les personnes handicapées.

2. Démarche

Les résultats de l'enquête par questionnaires et interviews de groupe ont permis de formuler différents constats et hypothèses relatifs aux représentations des employeurs en matière d'emploi des personnes handicapées.

Dans ces résultats, nous avons relevé les contradictions, les divergences et les convergences de ces différents systèmes représentationnels. Nous les avons ensuite soumis pour réflexion et discussion aux membres du focus-groupe. Le contenu informatif du focus-groupe a été enregistré et retranscrit par écrit. Une analyse de contenu a ensuite été réalisée, qui a permis

de dégager les éléments centraux constitutifs des représentations sociales des employeurs en la matière. Rappelons que les résultats des questionnaires mettent en évidence une volonté significative, chez les employeurs, d'engager des personnes handicapées.

Parmi les entreprises qui ont répondu au questionnaire (soit 55):

- 28 emploient une ou plusieurs personnes handicapées
- 12 n'emploient pas de personnes handicapées mais se disent prêtes à le faire.

Le constat est donc relativement clair: 73% des entreprises emploient ou pourraient employer une ou plusieurs personnes handicapées. Face à ce pourcentage de réponses favorables, on pourrait être tenté de conclure qu'il n'y a pas de problème "d'employabilité" des personnes handicapées. Pourquoi dès lors mener cette recherche? En fait, ce fort pourcentage pose problème, car il contredit la réalité de terrain qui nous confronte en permanence à un réel problème de mise au travail des personnes handicapées.

Des résultats de l'enquête, nous avons ensuite dégagé les éléments venant à l'encontre ou renforçant ce constat. Les hypothèses de travail qui en découlent ont servi de fil conducteur pour les discussions menées dans le focus-groupe.

Les **hypothèses de travail** sont les suivantes:

- a. même si les employeurs se disent prêts à engager des personnes handicapées, ceci reste un discours théorique. En effet, dans la pratique, leurs attitudes et leurs comportements vont à l'encontre d'une mise au travail réelle. Il y a donc une contradiction entre le mode de pensée et le mode de fonctionnement des employeurs, entre attitudes et actions.
- b. l'argumentation que les employeurs utilisent pour consolider leurs attitudes et comportements face au non-engagement de personnes handicapées fait appel à des représentations. Dès lors, seul un changement de ces représentations pourra conduire à un changement d'attitudes à l'égard de l'engagement des personnes handicapées.
- c. les freins à l'engagement des personnes handicapées mis en avant par les employeurs peuvent être levés par la mise en place de stratégies d'insertion professionnelle. L'identification des freins permettra de préciser les besoins et les manques relatifs à l'emploi des personnes handicapées et débouchera sur des réponses à apporter.

3. Le focus-groupe des employeurs: émergence des représentations relatives à l'emploi des personnes handicapées

3.1 L'emploi des personnes handicapées: un obstacle à l'emploi

73% des employeurs interrogés dans le cadre de cette enquête emploient ou se disent prêts employer des personnes handicapées. Or, 73% des employeurs pensent que le handicap est un obstacle à l'emploi (voir les résultats de l'enquête par questionnaire). Il existe une réelle volonté, que l'on peut qualifier de morale, de la part des entreprises, à engager des personnes handicapées. Toutefois, la majorité s'accorde à dire qu'une personne handicapée n'a pas autant de chance qu'une autre face à un employeur potentiel. A compétence égale, le choix se portera, dans presque tous les cas, sur la personne valide.

Les employeurs nous disent: *"Nous sommes prêts à engager des personnes handicapées mais nous ne pouvons pas le faire"*. La plupart des employeurs sont en effet d'accord pour dire que le problème essentiel qui fait obstacle à l'engagement des personnes handicapées est bien celui de la rentabilité et de la productivité exigée de tout travailleur. Or, du fait d'un handicap, une personne rencontrera d'office un obstacle à l'engagement, car son handicap laisse supposer une moindre rentabilité, une moindre production. Aussi, nous disent les chefs d'entreprises, lorsqu'un employeur engage une personne handicapée, il le fait avant tout parce qu'il possède une fibre humaine, sociale ou relationnelle et parce qu'il accepte une limite à la rentabilité.

Remarques faites:

- *"On n'engage pas des gens pour les mettre au travail: on engage des gens pour faire tourner une entreprise"*. Mais aussi:
- *"Le rôle social de l'entreprise et la rentabilité, c'est vraiment un dilemme"*.
- *"A compétences égales, nous pourrions choisir la personne handicapée pour deux motifs: le motif social et le motif financier, car les incitants financiers peuvent être intéressants"*.

Certains employeurs s'interdisent d'engager des personnes handicapées. Ils considèrent en effet, qu'ils ont déjà beaucoup à faire pour gérer les conflits d'équipes ou les démotivations des travailleurs valides, puisque pour les personnes valides, il existe aussi des moments de

baisse de productivité et de rendement. Ils soulignent qu'ils ne peuvent prendre aucun risque, car ils ont déjà suffisamment de problèmes avec le personnel valide et ils ne peuvent se permettre d'augmenter les risques de problèmes en engageant des personnes handicapées.

Pourtant, les employeurs se disent prêts à engager des personnes déficientes (pour rappel, 73%). Cette sorte d'obligation morale va toutefois à l'encontre de leur objectif de production. Même les administrations publiques, qui elles sont obligées d'engager un certain quota de personnes handicapées soulignent ce problème de rentabilité.

Les employeurs soulignent que l'obligation d'engager des personnes handicapées n'est pas une mauvaise chose, car cela les conscientise à la problématique de l'emploi des personnes handicapées et leur permet d'approcher le handicap. Mais, ils pourraient difficilement indiquer quel travail leur confier ou à quel poste de travail les occuper de la façon la plus rentable possible pour l'entreprise. Ici encore nous observons la dichomie quasi permanente entre la bonne conscience (engager une personne handicapée) et les critères de rentabilité exigés pour toute entreprise (engager une personne rentable).

Remarquons que l'obligation d'emploi est également perçue comme un risque, car le choix n'étant plus motivé, l'employeur risque d'engager une personne non pas pour ses compétences mais pour ne pas devoir payer d'amendes.

A signaler aussi que les employeurs confondent "engagement" et "reclassement". Pour eux, maintenir au travail une personne présentant un handicap à la suite d'un accident de travail ou de roulage est considéré comme un engagement. Il ne s'agit plus ici de la problématique de la mise au travail et de la création d'emploi mais plutôt de la politique de reclassement professionnel où chaque entreprise doit gérer le maintien au travail de ces propres travailleurs handicapés.

Enfin, les employeurs resituent la problématique de l'emploi dans son contexte général actuel en considérant que le handicap à l'emploi provient de la non-adéquation entre l'offre et la demande. En effet, actuellement la demande d'emplois est forte et l'offre réduite. Il s'agit donc d'un handicap à l'emploi généralisé, qui n'est pas spécifique aux personnes handicapées.

Cela veut-il dire qu'en période de plein emploi, les personnes handicapées seraient sur le même pied d'égalité que toute autre personne demandeuse d'emploi? L'analyse des points suivants nous permettra de répondre en partie à cette question car nous verrons que derrière le critère de rentabilité mis en avant par les employeurs se cachent d'autres freins qui nous conduisent à l'hypothèse que l'emploi n'est pas seulement une question d'offre et de demande mais aussi un objet de représentations.

3.2. L'emploi des personnes handicapées: problème d'intégration et d'acceptation dans le groupe

Parmi les employeurs interrogés par questionnaire, 53% pensent que l'engagement d'une personne handicapée ne provoque pas de problèmes d'intégration et d'acceptation dans le groupe. Pourtant, pour un quart des employeurs interviewés, la principale raison de non-engagement d'une personne handicapée est la peur des travailleurs face à celle-ci. Des entretiens individuels, il ressort que la personne handicapée est mal perçue par autrui, mal comprise, on suppose qu'elle éprouve des difficultés à se faire accepter et qu'elle risque d'être rejetée par certains collègues.

Face à ces constats contradictoires, les employeurs du focus-groupe réagissent en disant que les problèmes ne viennent pas tant de la personne handicapée que de l'environnement social et des collègues de travail. Selon les employeurs, l'intégration de la personne handicapée sur un lieu de travail dépend de plusieurs facteurs:

- le type de handicap
- le statut dans la hiérarchie
- le type de fonction occupée.

Ainsi, lorsque l'on parle de handicap, on pense d'abord à un handicap mental. Or, la personne handicapée mentale est souvent assimilée à une personne caractérielle présentant des réactions imprévisibles de nature agressive. Les employeurs nous disent que les problèmes d'intégration sont souvent fréquents. Ces problèmes sont d'autant plus importants que la personne présente un handicap mental caractériel. Il s'agit là de personnes qui sont difficiles à contrôler et qui font peur. Certains handicapés ont des réactions agressives dans un groupe, par exemple, quand on les regarde trop ou quand on leur fait des remarques. Le déficit intellectuel d'une personne peut, par ailleurs, induire un effet pervers, car il s'agit de personnes plus maléables, moins exigeantes: *"Elles devraient être bien contentes d'avoir un emploi et donc se contenter de peu. Certains peuvent en profiter et cela peut créer des problèmes et des conflits au sein de l'équipe"*.

Par ailleurs, la personne handicapée physique est considérée comme une personne à risque; un risque pour elle-même mais également pour les autres: *"Si une personne handicapée physique, par manque de contrôle de soi, fait une fausse manoeuvre, cela peut avoir des conséquences désastreuses et elle peut mettre sa vie et celle des autres en danger"*. Nous retrouvons ici la notion de risque que l'entreprise ne veut pas prendre.

Les employeurs s'accordent à dire que l'engagement d'une personne handicapée entraîne un risque de problème pour l'ambiance sur le lieu de travail, ce problème venant de la personne handicapée elle-même mais également de l'entourage. Selon les employeurs, les personnes handicapées qui ne présentent pas de déficit cognitif ni de difficultés physiques susciteraient moins de problème d'intégration. Cette catégorisation du handicap correspond à une représentation déjà mise en évidence dans le questionnaire: une personne handicapée est avant tout une personne handicapée mentale et/ou se déplaçant en fauteuil roulant. Mais, la plupart des employeurs considèrent que, plus la personne occupe un poste élevé dans la hiérarchie, moins les problèmes d'acceptation sont importants: *"Les personnes qui ont des compétences plus élevées, par exemple des responsables de département ou de niveau 1, ont plus facile de s'intégrer que les personnes handicapées qui ont des difficultés intellectuelles ou physiques, qui sont recrutées pour des postes beaucoup plus bas dans l'échelle"*.

Nous voulons ici attirer l'attention sur l'acception du terme *"intégration"*. S'agit-il de s'intégrer ou d'intégrer? Il semble que les employeurs parlent plus de l'intégration de la personne handicapée qui éprouve des difficultés à s'intégrer, et non pas des difficultés à être intégrée. Il apparaît que les problèmes viennent des manques et des incapacités de la personne handicapée elle-même plutôt que des difficultés de l'entourage; l'entourage réagirait à la présence de la personne handicapée et à l'image qu'elle véhicule. Une chose est certaine: le statut occupé par la personne gomme son handicap: plus le statut est important, moins le handicap est perçu.

Enfin, la nature du poste occupé par la personne handicapée intervient dans le degré d'acceptation du handicap. Ainsi: *"Le type de fonction proposée a manifestement une incidence sur le choix d'engager ou non une personne handicapée, et je dirais même la visibilité de la fonction. Je suis certain qu'on accepterait plus facilement d'engager une personne handicapée à un poste peu visible qu'à un poste de premier rang, d'accueil par exemple"*. En plus des collègues de travail, c'est ici la clientèle de l'entreprise qui pose un regard sur la personne handicapée: *"La personne handicapée risque de choquer les clients"*. La personne handicapée ne peut donc, sauf si son statut le lui permet, être au premier rang et au devant de la scène.

Les employeurs sont cependant tous d'accord pour dire qu'il serait utile d'encadrer l'équipe d'accueil d'une personne handicapée, de la responsabiliser:

"Moi je crois que, là où on a responsabilisé l'équipe d'encadrement, et bien, cela s'est bien passé".

"Nous, on les a pris avant, on leur a expliqué, on leur a dit il faudrait que ça réussisse, ... ça tient en partie à vous... et bien, cela ne s'est pas trop mal passé".

La réussite de l'intégration professionnelle d'une personne handicapée dépendrait donc en grande partie des relations interpersonnelles et de l'acceptation par le groupe. Or, la personne handicapée est très souvent perçue comme ayant des problèmes relationnels ou comme les suscitant. A ce niveau, un travail d'accompagnement, tant de la personne handicapée que de l'équipe permettrait de démystifier le handicap et de préparer l'accueil sur le lieu de travail. Cet accompagnement rassurerait les employeurs, en minimisant la prise de risque incombant aux problèmes relationnels et à la gestion d'équipe.

3.3. Et le travail protégé

D'une part, la personne handicapée est moins productive et moins rentable qu'une autre, d'autre part, son intégration dans le milieu du travail ordinaire suscite des réactions de la part de l'équipe et de la clientèle. Le travail en atelier protégé serait-il, dès lors, la solution? Nous avons vu au point 3.1., que, même si les employeurs employaient des personnes handicapées, ils ne savaient pas quelles tâches leur confier afin qu'elles soient les plus productives possible.

Ce souci de rentabilité conduit l'employeur à recruter la personne handicapée pour des postes peu productifs ou à lui confier des activités spécifiques par rapport auxquelles le risque de non- rentabilité est minimisé.

Les personnes handicapées devraient-elles, dès lors, occuper des postes bien spécifiques ou travailler en milieu protégé?

Rappelons que les résultats du questionnaire mettent en évidence que, pour une majorité des employeurs (62%), le travail en atelier protégé ou dans une entreprise de travail adapté n'est pas la meilleure solution pour une personne handicapée. Ce résultat est confirmé par les employeurs participant au focus-groupe. Ils nous disent que l'atelier protégé est un "ghetto", une "prison pour handicapés".

Une structure adaptée regroupant les personnes handicapées n'est donc pas une bonne solution. Mais cela dépend du handicap. Les personnes handicapées mentales trouveraient mieux leur place en atelier protégé que les personnes handicapées physiques.

"Je pense que ça dépend du niveau intellectuel de la personne handicapée. Du degré de conscience qu'elle a de travailler dans un milieu protégé. Je pense qu'à partir du moment où la personne handicapée commence à souffrir de travailler dans un milieu protégé, ça n'est

plus la bonne solution pour elle...". Et encore: "... La solution est peut-être bonne pour certaines sortes de handicaps, tout dépend des niveaux de handicap. Par exemple, les personnes handicapées mentales cherchent plutôt une occupation qu'un travail et pour elles, l'atelier protégé est utile."

L'atelier protégé est donc perçu comme une structure occupationnelle, permettant d'accueillir les personnes handicapées mentales.

Face à l'atelier protégé, les attitudes des employeurs sont très ambivalentes. L'atelier protégé, par l'image de ghetto qu'il véhicule, n'est pas une solution pour la personne handicapée. Pourtant, il offre certains avantages à l'employeur.

Par ailleurs, les employeurs nous disent qu'ils travaillent ou qu'ils sont prêts à travailler avec les ateliers protégés:

- *"A qualité et à coût égal, pour certaines tâches bien spécifiques, je préfère travailler avec des ateliers protégés plutôt que d'engager une personne handicapée qui risque de provoquer des problèmes dans l'équipe".*

- *"J'ai une meilleure rentabilité à travailler bon marché avec un atelier protégé tandis que j'en souffre si je fais travailler la personne handicapée dans mon entreprise".*

- *"... et puis c'est plus facile, car on passe un contrat avec l'atelier protégé et non pas avec la personne. Donc, que la personne soit rentable ou non cela n'a pas d'importance. On commande un produit fini, peu importe qui le réalise".*

On relève ici une contradiction importante. D'une part, pour les personnes handicapées, l'atelier protégé n'est pas une solution mais pour l'employeur il représente un avantage car il n'est pas en contact direct avec la personne handicapée et il ne doit pas gérer les problèmes relationnels qu'elle pourrait engendrer si elle travaillait dans sa propre entreprise. Rappelons que pour 45% des employeurs interrogés lors de l'enquête par questionnaire, la rentabilité constitue la principale raison de non engagement. Remarquons qu'à nouveau la personne handicapée est perçue avec ses manques et ses incapacités. L'atelier protégé rend un service et pallie aux incapacités et aux manques. Le risque encouru par les employeurs est, dans ce cas, minimisé.

Par ailleurs, les exigences de rentabilité sont perçues comme une exploitation des personnes handicapées.

"... Les ateliers protégés doivent de plus en plus répondre à des objectifs de rentabilité. Il s'agit d'une réelle exploitation financière des personnes handicapées. Je n'aime pas

l'exploitation des gens". Ou encore: "... Je trouve cela honteux de demander aux personnes handicapées d'être rentables".

Les employeurs sont ici pris dans leurs propres contradictions: eux-mêmes exigent un certain rendement des personnes qu'ils engagent, mais lorsqu'il s'agit d'atelier protégé, cette notion de rentabilité est perçue négativement.

D'autre part, les entreprises travaillent avec les ateliers protégés en vertu d'un critère de rentabilité:

"... On ne retrouverait pas le même service pour le même prix et la même qualité ailleurs que dans l'atelier protégé".

Analysons à présent le type de tâches que les employeurs sont prêts à confier à une personne handicapée au sein de leur propre entreprise. Selon les entreprises qui n'engagent pas de personnes handicapées, les types de tâches qui pourraient être confiées à des personnes handicapées sont:

– ouvrier de production, conditionnement	11.5%
– maintenance, nettoyage	11.5%
– accueil, téléphone	11.5%
– travail administratif: classement, courrier	54.5%

Les employeurs seraient donc prêts à confier aux personnes handicapées des tâches sous-qualifiées, proches du secteur d'activité proposé par l'atelier: conditionnement, classement, courrier...

Les ateliers protégés ne sont pas une bonne solution pour la personne handicapée, une personne handicapée est considérée moins rentable qu'une autre et, selon les employeurs, il faut lui confier des tâches bien spécifiques. Lui confier des tâches spécifiques par peur de non rentabilité, n'est-ce pas là reconstituer un milieu protégé au sein de l'entreprise? Voilà le paradoxe auquel nous sommes confrontés: les employeurs sont prêts à engager des personnes handicapées, mais la personne handicapée est moins rentable qu'une autre et suscite des problèmes relationnels et d'intégration.

L'atelier protégé n'est pas une solution et des tâches spécifiques devraient être confiées aux personnes handicapées. Employer une personne handicapée reviendrait-il à dire qu'il faut créer des postes spécifiques au sein des entreprises? S'agit-il plus d'un travail intégré que d'une intégration par le travail? Intégration professionnelle ou travail adapté, intégré, au sein d'une entreprise...?

3.4. Quand on supprime les obstacles, il n'y a plus de handicap

60% des employeurs pensent que dans toute entreprise des postes de travail peuvent être aménagés pour des personnes handicapées. Ce résultat contredit à nouveau ce qui a été dit précédemment. Si des postes de travail peuvent être aménagés dans toutes les entreprises, pourquoi, dès lors confier des tâches spécifiques aux personnes handicapées?

Par ailleurs, l'aménagement du poste de travail pallie les incapacités et peut compenser la perte de rentabilité dues aux incapacités. Beaucoup de postes de travail deviennent accessibles par les aménagements technologiques. Ici, les employeurs réagissent en mettant en évidence la pénurie d'emplois:

"Nous voulons bien aménager des postes de travail mais ce n'est pas pour cela que nous pouvons engager des personnes handicapées. Il n'y a plus d'emploi, nous n'avons aucun poste vacant".

L'aménagement du poste de travail constitue dès lors un faux problème.

Signalons aussi que la majorité des employeurs ne connaissent pas les possibilités offertes par les technologies pour l'aménagement de postes de travail.

Les employeurs nous parlent aussi de la polyvalence des fonctions d'une personne, incompatible avec un unique aménagement de poste de travail:

"... De plus en plus dans les entreprises, on met l'accent sur la polyvalence. Une personne peut occuper plusieurs fonctions, exécuter des tâches diversifiées. L'aménagement de ce poste de travail ne peut répondre à ce critère de polyvalence".

On relève ici une nouvelle donnée qui intervient dans les représentations du travail: la polyvalence. On constate que lorsqu'on a supprimé un obstacle à l'emploi des personnes handicapées auprès des employeurs, ceux-ci relèvent un nouvel obstacle. Ainsi, les représentations de l'emploi se succèdent en chaîne et s'appellent mutuellement.

Ainsi, l'aménagement du poste de travail pour une personne handicapée pourrait constituer une solution en augmentant sa rentabilité. Ces aménagements rendraient donc accessible un maximum de postes de travail, en palliant aux incapacités dues à un handicap. A ce stade, les employeurs évoquent la polyvalence, qui constitue, dès lors, un nouveau critère de sélection. La personne handicapée a donc toujours un handicap par rapport à l'emploi et ce, malgré, l'aménagement de son poste de travail qui peut la rendre tout-à-fait performante.

Les employeurs argumentent encore de la sorte:

"... Il n'y a pas que l'aménagement physique d'un poste de travail. L'environnement social et le contexte de travail sont très importants, le type de travail occupé..."

Entre ici en ligne de compte les réactions supposées de l'entourage ainsi que la nature du travail.

On prend aussi en considération la différence de handicap des personnes handicapées à l'emploi:

"Le frein est plus technologique pour un handicapé physique que pour un handicapé mental qui a un problème d'inconscience, de responsabilisation. Mais pour un handicapé physique, à partir du moment où vous avez surmonté l'obstacle technologique, je dirais il n'y a plus de problèmes"

La technologie peut donc être, dès lors, un palliatif pour une personne handicapée physique.

Quel pourrait être le palliatif pour une personne déficiente mentale?

A cette question les employeurs répondent: *"La structure de l'environnement, l'encadrement..."*. Selon les employeurs, l'intégration professionnelle des personnes handicapées mentales demanderait de redéfinir les tâches qui pourraient leur être confiées. C'est le contexte de travail qu'il faut adapter. Il s'agirait donc de repartir des manques et des incapacités afin de définir le type d'emploi qu'elles pourraient occuper.

Signalons encore que pour 73% des entreprises, les employeurs ont les mêmes attentes vis-à-vis d'une personne handicapée que vis-à-vis d'un autre travailleur.

A cela, les employeurs rétorquent qu'à partir du moment où on a évalué le risque et que l'on a défini le poste qui pourrait être occupé, les attentes sont forcément les mêmes.

Peut-on, cependant, réellement affirmer que définir un contexte de travail en fonction des manques et des incapacités de la personne, c'est avoir les mêmes attentes que par rapport à toute autre personne?

4. Conclusions

Les réactions des employeurs lors des focus-groupes nous permettent de confirmer les représentations qui avaient déjà été mises en évidence lors de l'enquête par questionnaires et

lors des interviews. Cette consolidation et confirmation de réponses nous permet d'approcher le noyau central des représentations relatives à l'emploi des personnes handicapées.

Il semblerait que le noyau représentationnel s'articule autour des points suivants:

- les personnes handicapées sont **perçues avec leurs manques** et leurs incapacités et sont donc, par définition, moins productives que toute autre personne. Des postes spécifiques devraient, dès lors, être adaptés. Face à cela, les employeurs proposent que des audits soient réalisés dans leur entreprise afin de définir les postes de travail qui pourraient être créés ou adaptés;
- les personnes handicapées ont des **problèmes relationnels** avec leur entourage. Ces problèmes viennent, soit directement de la personne handicapée elle-même, soit de l'entourage professionnel. Il suffirait, par conséquent, d'agir sur la structure en préparant l'équipe de travail et en l'encadrant;
- l'engagement d'une personne handicapée doit représenter un avantage pour l'employeur. Les avantages sont perçus comme une **diminution des problèmes** plutôt que comme de réels avantages sociaux financiers. Il s'agirait plus de minimiser les risques plutôt que de partir des points positifs et des réels potentialités de la personne. Actuellement, l'avantage est trouvé dans les ateliers protégés, bien que ceci ne constitue pas une solution pour la personne handicapée;
- l'intégration professionnelle d'une personne handicapée induit toute une série de **démarches administratives** qui jouent à son désavantage. L'atelier protégé propose, quant à lui, une solution à ce problème puisqu'il s'occupe du suivi administratif. L'entreprise lui commande un produit fini et prend toutes les contraintes en main.

Le handicap est donc bien un handicap à l'emploi car, d'une part, l'offre et la demande diffèrent de façon considérable, et d'autre part, face à un employeur potentiel, la personne handicapée a moins de chances qu'une autre de trouver un emploi.

B. Le point de vue des personnes handicapées

Quels sont les besoins des personnes handicapées en matière de travail? Quelles représentations ont-elles de l'emploi, de la productivité, du handicap, de l'intégration, de l'aide financière? Quelle image ont-elle d'elles-mêmes?

Si les entretiens nous ont permis de mieux comprendre certaines représentations des personnes handicapées, force est de constater que ces représentations dégagées appellent encore beaucoup de questions. Aussi est-il essentiel, comme pour les résultats des analyses relatives aux employeurs, d'affiner notre recherche par la méthode du *focus-groupe*. C'est pourquoi nous avons proposé aux personnes interrogées dans notre enquête de discuter des résultats obtenus lors des entretiens.

1. Echantillon

Le focus-groupe a été proposé à toutes les personnes que nous avons eu l'occasion de rencontrer lors de l'entretien. Beaucoup ont marqué leur intérêt face à cette démarche. Cinq ont pu se libérer pour concrétiser leur souhait de participer au focus-groupe. Parmi elles, deux personnes étaient à l'emploi, un agent commercial indépendant atteint de sclérose en plaques et une personne non voyante employée au service social du Gouvernement wallon. Les trois autres étaient à la recherche d'un emploi: une personne formée au secrétariat et atteinte d'un handicap mental léger, une personne désireuse de trouver un emploi comme secrétaire et atteinte d'un trouble de la vue, et une personne paraplégique ayant travaillé dans l'horticulture.

Ces 5 personnes étaient avant tout désireuses de partager leurs expériences positives et négatives avec d'autres et d'exprimer les difficultés qu'elles rencontraient dans la recherche d'un emploi. Il ne s'agissait pas de s'apitoyer sur leur sort mais de chercher ensemble des solutions. Cette vision de la fonction du focus-groupe nous a beaucoup plu car elle était en accord avec notre propre vision.

2. Démarche

2.1. Discussion libre

La démarche utilisée est semblable à celle décrite pour les employeurs. Nous avons relevé des résultats qui nous interpellaient dans les entretiens, et nous les avons retranscrits sur des transparents qui ont été projetés. Nous avons invité les participants à réagir par rapport à ces résultats: s'y retrouvaient-ils? Etaient-ils d'accord avec l'opinion émise? Cela les étonnaient-ils? Nous avons insisté sur le fait que toute remarque ou réflexion était la bienvenue, qu'elle soit positive ou négative. Plusieurs sous-questions ont ensuite alimenté la réflexion.

Lors de la présentation de résultats, nous avons choisi - et ce, contrairement à la démarche utilisée lors des focus-groupes avec les employeurs - de proposer des "exercices" aux personnes handicapées. Le premier exercice était relatif à la productivité: il consistait en un simple brain-storming sur ce thème. Le second exercice, relatif aux handicaps et à l'intégration, a été réalisé dans deux sous-groupes. Il s'agissait pour le premier sous-groupe de réfléchir à une journée type d'une personne handicapée bien intégrée. Le second sous-groupe, quant à lui devait, décrire la journée type d'une personne ayant des problèmes d'intégration. Pour ce deuxième exercice, nous avons quitté le local de réunion et observé les réactions des personnes handicapées laissées entre elles. Toutes les conversations ont été filmées et enregistrées, avec l'accord des participants.

2.2. Discussion structurée

En partant des résultats qui nous avaient interpellés, nous avons choisi de structurer notre discussion autour de cinq grands thèmes:

- la notion de travail en général
- la notion de productivité
- le handicap et l'intégration
- les aides financières
- le handicap et la recherche d'emploi

Cette division a été motivée, d'une part, par les réponses des personnes handicapées lors des entretiens abordant principalement ces cinq sujets, et d'autre part, par le souhait de rester centré sur quelques sujets afin d'éviter la dispersion.

– *A propos de la notion de travail*

A la question: "*Qu'est-ce que le travail?*", nous avons constaté que, si 60% des gens citent l'élément financier comme fonction du travail, c'est toujours après d'autres fonctions que cet élément entre en compte. Nous nous sommes alors interrogés sur le pourquoi d'une recherche absolue d'emploi, si d'autres activités bénévoles pouvaient procurer les mêmes satisfactions (être occupé, se rendre utile, s'épanouir).

Nous avons également été surpris que moins de la moitié (40%) des personnes handicapées interrogées) parlaient de se rendre utiles. Une question s'est alors posée: *les personnes handicapées se sentent-elles peu utiles ou placent-elles leur utilité ailleurs que dans le travail?*

Enfin, nous avons constaté que toutes les personnes handicapées, dans leur définition du travail, ne parlaient que d'éléments positifs. Nous avons souhaité savoir si les côtés négatifs n'étaient pas envisagés parce que les personnes handicapées interrogées ne travaillaient pas, et donc ne vivaient pas les aspects négatifs de la réalité du travail, ou si cela était dû au fait que la joie d'être engagées, d'avoir enfin trouvé du travail, avait une importance telle que cela en gommait les côtés négatifs.

Pour répondre à ces différentes questions, nous avons choisi de présenter aux personnes handicapées un premier transparent comprenant les réponses à la question: "*Qu'est-ce que le travail?*" et de les laisser réagir aux différentes catégories proposées lors des entretiens.

Face à la définition très idéale du travail, les réponses à la question: "Quel type de travail seriez-vous prêt à accepter?", nous ont posé problème. Nous avons, en effet, pu constater que très peu de personnes handicapées citaient des emplois qualifiés ou à hautes responsabilités. Notre question était de savoir si les personnes handicapées ne se sentaient pas prêtes à accepter ce type d'emplois ou si simplement elles n'y pensaient pas.

De plus, en comparant la deuxième question à la définition du travail, nous nous sommes demandé si les caractéristiques décrites dans la définition idéale du travail se retrouvaient dans les types d'emplois proposés par les personnes handicapées en réponse à la deuxième question.

Notre deuxième transparent portait donc sur le type de travail que les personnes interrogées étaient prêtes à accepter.

Par ailleurs, surpris que plus d'une personne interrogée sur deux ne connaissait pas de personne handicapée travaillant en entreprise, nous avons choisi d'indiquer cette constatation sur un troisième transparent et de demander aux personnes présentes participants au focus-groupe si, d'après elles, il s'agissait d'un manque d'information ou si cela était dû au nombre très restreint de personnes handicapées ayant un emploi.

– *A propos de la notion de la productivité*

Deux résultats ont retenu notre attention dans les entretiens.

- D'abord, le fait qu'une majorité de personnes pense que les employeurs n'engagent pas de personnes handicapées à cause d'un manque de productivité. Cette vision des choses par les personnes handicapées elles-mêmes nous donnait l'impression qu'elles avaient un manque de confiance en leurs capacités à être productives. Nous avons donc voulu vérifier si ce manque de productivité était perçu par les personnes handicapées comme une réalité ou comme un faux stéréotype émanant des employeurs.

- Ensuite, dans une majorité de ces mêmes entretiens, les personnes handicapées ont déclaré que les attentes d'un employeur sont les mêmes pour les personnes handicapées que pour toute autre personne. Cette affirmation est en contradiction totale avec l'idée du manque de productivité. Comment pourrait-on avoir les mêmes attentes face à une personne moins productive? Cela signifie-t-il que seules les personnes très productives sont engagées? Mais dans ce cas, quel avenir les personnes handicapées envisagent-elles pour ceux qu'elles considèrent comme moins productifs? Pour mieux comprendre ces réponses, nous avons choisi de présenter aux participants du focus-groupe deux transparents reprenant les deux phrases suivantes:

- *Une majorité pense que si certaines entreprises n'engagent pas de personnes handicapées, c'est à cause d'un manque de productivité*
- *Plus d'une personne sur deux pensent que les attentes d'un employeur face à une personne handicapée sont les mêmes que pour tout travailleur.*

Nous avons également décidé de réaliser un brain-storming sur la notion de productivité.

– *A propos du handicap et de l'intégration*

Dans les définitions que les personnes handicapées ont donné du handicap lors des entretiens, nous avons souligné d'une part, l'insistance qu'elles portaient au fait d'être non différentes des autres, et d'autre part, au fait qu'elles considéraient le handicap comme un défaut, un manque.

Nous avons émis l'hypothèse que pour elles, le fait d'être différentes, signifiaient, d'office, être moins; elles ne pouvaient, selon nous, concevoir une différence qui laisse la place à une égalité. Or, la distinction entre différence et inégalité, nous a parue cruciale. C'est pourquoi, nous avons choisi les deux transparents suivants:

- *Une personne handicapée n'est pas différente d'une autre personne.*
- *Le handicap est un problème, un manque,*

Enfin, dans le but de mieux comprendre ce qu'est la notion d'intégration pour une personne handicapée, nous avons choisi de réaliser l'exercice précité: nous souhaitons, par là, vérifier le fait qu'une personne qui n'a pas de problème d'intégration n'est pas ipso-facto, une personne bien intégrée.

– *A propos des aides financières*

Selon la théorie de la dissonance cognitive abordée dans le premier chapitre, l'aide financière pour changer le stéréotype ne doit pas constituer au yeux de l'employeur une récompense trop importante. Or, les entretiens nous ont révélé que la majorité des personnes handicapées considèrent que les entreprises les emploient pour avoir une prime. Nous avons donc choisi d'aborder avec la personne handicapée la question du rôle de cette prime et de son utilité, à partir d'un transparent reprenant ce résultat. Notre hypothèse était que la prime, pour être utile, devrait servir prioritairement à aménager le poste de travail et non pas être perçue comme une récompense à une bonne action.

– *A propos de la recherche d'emploi*

Les résultats de l'entretien ont révélé que, pour une majorité des personnes handicapées, *"le handicap est un handicap à l'emploi"*. Or, beaucoup de ceux pour qui cette idée semble une évidence déclarent également qu'une personne handicapée a les mêmes chances qu'une autre face à un employeur potentiel. Ces résultats contradictoires nous ont amené à poser la

question du moment de la difficulté dans la recherche d'un emploi. Pour en discuter, nous sommes partis de la phrase: "*le handicap est le handicap à l'emploi*". Nous avons souhaité laisser les personnes réagir librement à cette phrase afin de vérifier la cohérence de leur compréhension.

Nos hypothèses et nos questions étaient de différents ordres. Conscients que le focus-groupe n'allait pas répondre à toutes nos interrogations mais désireux de donner l'occasion à chaque personne présente de s'exprimer sur ces différents thèmes, nous avons choisi de livrer aux personnes handicapées toutes nos interrogations pour recueillir de manière qualitative, et de façon informelle, le plus d'informations possible, essentielles pour notre recherche.

3. Analyse des résultats

3.1. Une méthode emprunte de subjectivité

L'information contenue dans les réponses et discussions des personnes handicapées est extrêmement riche et abondante. Nous ne prétendons pas, dans cette recherche, parvenir à une analyse complète de cette source d'information. Un tel travail pourrait, en effet, à lui seul constituer l'objet de toute une recherche. Notre analyse visera plutôt à mettre en évidence certains stéréotypes et certaines attitudes qui sont fortement présentes chez les personnes handicapées, à essayer de reconstituer, à partir de leurs "évidences", la logique interne des personnes présentes au focus-groupe avec, en filigrane, l'hypothèse que cette logique correspond à une représentation sociale qu'ont les personnes handicapées à propos d'elles-mêmes et à propos de l'emploi.

Nous aboutirons donc à certaines hypothèses, à partir de ce qui est le plus marquant dans le discours des personnes handicapées, discours passé au filtre d'une analyse qualitative dans laquelle interférera sans doute une grande partie de notre subjectivité. Nous sommes conscients des limites de cette analyse mais persuadés de son importance pour préciser les résultats obtenus lors des entretiens.

3.2. Analyse

3.2.1. Le travail: rêves et réalités

Les personnes présentes au focus-groupe ne semblent pas étonnées de nos résultats par rapport à la définition du travail en général. Elles confirment l'importance d'un travail qui permet de s'épanouir, de se rendre utile, d'avoir des contacts. Elles précisent leurs impressions sur la notion d'argent:

"Les gens, c'est l'argent et puis c'est tout", déclare une personne.

Il ressort des discours une impression négative sur l'envie de gagner de l'argent:

"Nous, on ne fait pas ça pour l'argent, c'est plus pour le contact...".

La discussion s'oriente alors naturellement vers la notion de hobbies, de loisirs; c'est là qu'on découvre que le fait de ne pas travailler est perçu de manière très négative par les personnes handicapées:

"Aller pointer, c'est quelque chose d'affreux".

"La notion d'argent intervient parce qu'en fait on se sent dévalorisé".

"Du point de vue de la société, ceux qui n'ont pas de travail sont souvent considérés comme des exclus, des bons à rien, qui profitent du système".

On constate alors à quel point le travail rémunéré est important pour la personne handicapée, c'est cela qui lui permet de:

" Etre fière ”.

"Etre comme tout le monde".

"Avoir une place dans la société".

Notons à ce sujet ce témoignage frappant:

"Je crois que, pour nous autres, il y a un facteur qui intervient là-dedans, je fais une expérience, c'est-à-dire que j'ai eu un travail: un travail que je n'aimais pas spécialement, mais j'avais un travail, et tous les matins je me rendais à pied à mon travail, j'étais sur des nuages: je suis comme les autres, j'ai un travail!".

L'idée d'être utile est plus floue pour les personnes handicapées: on sent à la fois une volonté d'avoir une certaine utilité et en même temps un besoin de se persuader qu'on est vraiment utile dans son travail:

*"Se sentir utile c'est apporter quelque chose qu'il n'y a pas (.../...) à ce moment là, je me suis **vraiment** sentie utile parce que j'apportais quelque chose qui, jusque-là, n'existait pas, quelqu'un qui traduit",* déclare une personne mal-voyante.

"On est souvent utile en dehors du travail, on est un remontant pour les autres personnes qui ont un petit problème de coeur ou un problème financier, c'est aussi important".

Mais lorsque nous reformulons: *"Etre utile, c'est faire quelque chose que d'autres ne font pas ou apporter quelque chose qui n'est pas présent"*, les personnes handicapées ne sont pas d'accord:

"Non, c'est donner de soi-même, c'est donner ce que l'on peut".

Faut-il mettre cette réplique en contradiction avec l'idée de donner ce que l'on veut? La personne handicapée sent-elle qu'elle ne peut pas toujours donner ce qu'elle veut?

Mais, si le travail permet d'être reconnu, et peut être d'être utile, les personnes handicapées en voient-elles les désavantages? Il semble que oui, mais:

"Quand on cherche un emploi, on n'y pense pas, on pense directement à se faire une place dans la société".

Ce besoin de valorisation semble tellement important que les aspects négatifs deviennent au yeux de la personne handicapée inévitables:

"On en trouvera des points négatifs, mais il sera trop tard, il faudra savoir les balayer". .

Tous nous déclarent:

"C'est comme cela, il n'y a rien à faire, ce sont les aléas, il faut bien vivre avec, ...".

Ce fatalisme, dont nous reparlerons par la suite, restera constant tout au long de la discussion et sur tous les thèmes, comme si la personne handicapée ne se sentait d'aucune influence sur le cours de sa vie et sur les autres.

C'est peut-être cela qui pousse les personnes handicapées à ne se sentir prêtes qu'à accepter les tâches peu qualifiées ou demandant peu de responsabilité. Quand on leur demande leur avis sur la question, on remarque qu'à ce fatalisme vient s'ajouter une peur d'être trop lents, pas exact... La personne handicapée semble prête à accepter un travail parce qu'on lui offre et parce que elle s'en sent capable.

C'est ainsi que nous avons pu relever des déclarations comme:

- *"Ce qui est plus facile à trouver, c'est le travail administratif".*
- *"Moi, c'est l'informatique, du fait des tâches que l'on va me donner",*
- *"Si par **hasard** on trouve une place vacante..."*,
- *"Bah, du moment qu'on est accepté par l'employeur..."*,
- *"C'est ce qu'on nous propose, alors..."*.

Il y a aussi des déclarations comme:

"Mon directeur m'y fait penser. Il m'a dit: vous êtes capable, tu es capable plus exactement, ce qui s'est avéré incroyable...". Ou encore:

*"Il y a toute une série de craintes, on ne sait pas toujours ce qu'on est capable de faire",
"Une peur de ne pas être à la hauteur du travail et de le perdre".*

Pourtant, aimer son travail semble aussi très important, mais pour des questions de rentabilité plus que d'enrichissement personnel:

"On est plus rentable dans un travail qu'on aime"... et lorsque l'on envisage la question de l'appréciation du travail qu'ils sont prêts à accepter, ils déclarent qu'il faut être motivé, sinon on n'est pas rentable.

Enfin, à la question: *"Comment se fait-il que seule une personne sur deux connaisse une personne handicapée à l'emploi?"*, les personnes du focus-groupe, répondent par l'argument du manque d'information.

Il est frappant de constater à quel point ce manque d'information semble venir des autres et non d'eux-mêmes. C'est le fatalisme dont nous parlions plus haut et qui est présent durant toute la discussion:

"On est pas assez informé" .

"Cela ne bouge pas".

"C'est eux qui doivent s'occuper de nous et ils ne s'en occupent pas du tout",...

Nous pouvons donc émettre l'hypothèse que la représentation du travail par les personnes handicapées peut être synthétisée de la manière suivante:

- ne pas travailler, c'est être exclu, être différent des autres.
Pour éviter cela, il faut un travail rémunéré (mais l'argent obtenu n'est pas le but premier, c'est lui qui donne la valeur, la fierté);
- dans ce travail, il faut être accepté. Pour cela, il faut être utile ou au moins être rentable (être utile, c'est faire quelque chose que les autres ne peuvent pas faire, mais c'est très rare; être rentable, c'est l'être autant que tout le monde);
- la peur de ne pas être rentable est très forte. Donc, on va choisir des emplois pour lesquels on est plus ou moins sûr d'y arriver;
- pour se rassurer pour ce type d'emploi, on se dit que, de toute façon, on n'a pas d'autre choix, que c'est ce qu'on nous propose que c'est comme cela.

Ces résultats nous encouragent à investiguer la manière dont les personnes handicapées voient les notions de rendement et d'intégration.

3.2.2. Rentabilité - productivité: "Je suis plus lent mais mon travail est aussi bon".

Les personnes handicapées se sentent moins rentables que les autres personnes mais précisent être plus qualitatives car plus motivées, plus impliquées. Les gens "*normaux*", d'après elles, travaillent pour de l'argent. Donc, quand ils peuvent ne rien faire, ils en profitent. Les personnes handicapées, étant plus motivées, font du meilleur travail mais il faut leur laisser le temps. Or, la productivité, c'est: "*faire le plus de choses en un minimum de temps*", c'est le stress, c'est valoriser l'argent, ce qui, comme nous l'avons vu, est très mal perçu par les personnes du focus-groupe. La qualité et la rentabilité semble être deux termes incompatibles pour la personne handicapée. Or, elle se sent souvent jugée en terme de rentabilité.

D'après les personnes handicapées, les employeurs ne voient pas la qualité de leur travail. C'est pour cela qu'ils ne les engagent pas.

Mais alors, comment expliquer que: "*Les attentes sont les mêmes pour les personnes handicapées que pour toutes autres personnes*"?

Par cette phrase, les personnes handicapées semblent vouloir nous dire: "*Oui, on est plus lent, moins rentable, mais le travail que l'on fournit, si on nous laisse le temps, sera aussi bon*". C'est pourquoi, ils affichent un dégoût face à la productivité qu'ils opposent à qualité:

"Moi, j'ai toujours été contre la productivité".

"La production non, la qualité oui"!

On retrouve ce dégoût exprimé lors du brain-storming: les mots associés au terme productivité sont: "*machine, robot, bête à penser, vite, aller vite, temps, stress...*".

Malgré ce dégoût, la productivité semble faire partie intégrante du travail pour toutes les personnes handicapées. Lorsqu'on leur demande: "*Connaissez-vous certains types d'emploi où la rentabilité est de moindre importance que la qualité*"?, le silence se fait ..., puis, ils parlent de l'importance de la productivité pour certaines professions (journalisme, par exemple), ils parlent ensuite de la fierté de produire et de la subjectivité de la notion de rentabilité.

En conclusion, nous constatons que malgré une appréhension négative des termes *productivité* et *rentabilité*, ces termes sont présents dans la représentation du travail des personnes handicapées. Leurs attitudes leur dictent que l'on doit attendre autant d'eux que de toutes autres personnes, mais il semble que cette attitude camouffle un stéréotype comprenant l'idée que la productivité d'une personne handicapée sera moindre. D'où, une répulsion face à cette notion.

3.2.3. Handicap et intégration: "On n'est pas différent, juste un peu moins".

Toute la complexité de la représentation sociale d'une personne handicapée par les personnes ayant elles-mêmes un handicap se retrouve dans les discussions autour du handicap et de l'intégration.

"Une personne handicapée, c'est quelqu'un qui se retrouve face à un problème et qui ne peut le résoudre. Vous, par exemple, si vous êtes seul, face à votre robinet qui fuit, désolé de vous le dire, mais vous êtes handicapé".

Le handicap est donc considéré comme un problème, "un petit défaut"... Cette représentation existe déjà quand les personnes participant au focus-groupe se présentent: on est "victime" d'un handicap, on en "souffre", on le présente comme un "problème", c'est "difficile". Les personnes handicapées se définissent comme diminuées, plus faibles et mêmes "protégées". ("on est en état d'infériorité").

Mais, comme pour se consoler, elles insistent sur le fait qu'"il y a plus grave": "Les autres, c'est pire". Pour une personne handicapée de naissance, le pire est d'être handicapé tardif, le handicap visible est moins difficile à vivre, pour une personne aveugle, que pour une personne atteinte elle-même d'un handicap visible. Puis, les personnes handicapées présentes au focus-groupe arrivent à un consensus:

"Les personnes atteintes de maladie telle que la dépression, le sida, le cancer, on devrait aussi les nommer handicapés"....

On constate que la dépression est très mal perçue par les personnes handicapées.

"Pourquoi décrète-t-on d'office qu'un aveugle c'est un handicapé, c'est quelqu'un qui se balade en chaise roulante, c'est un handicapé, mais quelqu'un qui est malade, qui a un cancer, un dépressif, ce n'est pas un handicapé?"

"Les gens qui font des dépressions, et tout le bazar, ils sont plus handicapés qu'une personne handicapée, je crois que la dépression, c'est le plus grand handicap, une fois qu'on fait une dépression, on est foutu..."

"Moi, les gens qui travaillent à deux, qui ont une maison, une voiture, et tout... qui sont bien nantis, qui font des dépressions, là, je trouve ça grave."

De leur discours ressort donc toute la perception négative qu'ils ont de leur handicap. On a un petit défaut mais il y a des gens encore plus mal que nous. On constate aussi l'amalgame fait entre maladie et handicap. Le simple fait d'être handicapé semble les protéger de toutes maladies: ils parlent de dépressifs et de personnes handicapées, comme s'il ne pouvait y avoir intersection entre ces deux ensembles de personnes.

Mais on sent aussi la fierté de ces personnes de ne pas être dépressives:

"On est plus faible, mais nous on ne se plaint pas autant".

C'est cela qui semble être leur force:

"Moi, je dirais que ma faiblesse est ma force".

"On est un renforçant pour les gens, ils disent, je ne comprends pourquoi on se plaint, quand on voit que toi, tu ne vois pas et tu ne te plains pas"...

Mais de cette idée de force, il reste très peu à côté de l'impression d'être diminué. Les personnes handicapées nient donc toutes différences:

"Je ne me sens aucune différence avec personne"

"Si on se sent bien dans un endroit, il n'y a plus de différence".

"Il ne peut y avoir de différence, on est tous égaux".

Il semble donc que pour les personnes participant au focus-groupe une différence se traduit toujours par une inégalité en leur défaveur. Ils se sentent moins et veulent être égaux. Egalité et différence sont deux contraires dans leur esprit.

Comment, dans ces conditions, envisagent-ils leur intégration? Tout d'abord l'intégration est pour eux indispensable:

"C'est mortel si une personne n'est pas intégrée, c'est mortel, c'est irréparable. Il n'y a pas le choix, ou on s'intègre ou on ne s'intègre pas".

"Tout le monde doit s'intégrer, le tout c'est de s'adapter".

Mais comment s'intégrer? Il est clair que pour tous, qu'on s'intègre en acceptant son handicap, en en rigolant:

"Le tout, c'est accepter son handicap"

"Accepter qu'on nous colle une affiche dessus, accepter qu'on est handicapé".

Toutefois, cette étiquette est négative:

"Quand on porte le label handicapé, j'ai remarqué, la plupart des gens pensent que vous ne tournez pas rond".

Heureusement, l'intégration va permettre à la personne handicapée de redevenir "comme tout le monde", de perdre cette étiquette:

*"Du moment que la personne handicapée a accepté ses **lacunes**, cela ne diffère pas".*

*"Je peux très bien récupérer après avoir marché une heure, je vais dans ma voiture, **personne ne le remarque**".*

"Tout le monde a son handicap, tout le monde est égal, il faut savoir vivre avec, c'est tout".

"Il faut vivre avec son handicap, c'est tout, être intégré, c'est accepter son handicap, arriver à rire de son malheur".

"Quand on a une faiblesse et qu'on essaye de les dépasser, je ne vois pas à quoi ça sert de parler de handicap".

Faudrait-il accepter d'être handicapé pour ne plus l'être? L'acceptation d'une différence permet-elle l'abolition de cette différence? Est-il nécessaire d'abolir cette différence?

Il semble que le mot "handicapé" fasse honte: il fait peur à certaines personnes. Ce label, cette étiquette, discriminent:

"Le mot "handicap", on essaye de ne plus en parler".

Pourtant, ils sentent une différence. Ils veulent réduire cette différence car ils ne conçoivent pas qu'elle puisse être positive. En même temps, nier cette différence semble impossible, se réintégrer, c'est accepter sa différence... Mais avec l'espoir de l'oublier ensuite.

A l'attitude: "On est tous égaux, il n'y a pas de différence", s'oppose l'attitude: "On doit s'accepter, accepter ces différences". Pourtant, ces deux idées semblent s'enchaîner logiquement dans l'esprit des personnes handicapées: si on accepte ces différences, on les oublie. L'idée d'une différence positive reste très rare et très superficielle.

3.2.4. Les aides financières: "Je coûte moins cher, donc..."

Le discours des personnes handicapées sur les aides financières est effrayant:

"Je produis moins donc je coûte moins cher". Il passe vite au:

"Je coûte moins cher, donc je vauds moins"!

La prime sert donc selon eux:

"A pallier un manque de rendement"

"A compenser le fait d'être moins productif"

" J'étais plus lente qu'une autre personne, mais ils pouvaient avoir une aide de l'AWIPH. Les employeurs en profitent: ils profitent de la prime, puis ils vous licencient, ils vous remettent au chômage, puis vous reprennent. Les lois sont mal faites⁶".

Certains vont même jusqu'à déclarer que c'est la prime qui crée le chômage chez les jeunes "normaux", *"qui ne peuvent pas être engagés parce qu'ils n'ont pas une année de chômage... et tout cela à cause de la prime... alors, on s'étonne qu'il y a du chômage"*.

"D'autant plus qu'il y des gens qui profitent du chômage", réplique une personne handicapée soulignant ainsi l'opinion négative des personnes présentes sur le fait de ne pas gagner sa vie soi-même.

Lorsque l'on parle de l'aide financière pour adapter le poste de travail, les personnes handicapées semblent assez d'accord avec cette idée, mais elles déclarent que, dans la réalité, ce n'est pas comme cela. Le fatalisme décrit plus haut les poussent alors à affirmer:

" Maintenant, c'est trop tard, ils vont se battre encore plus... il faudrait changer les mentalités mais c'est trop tard".

On voit donc que la prime est perçue de manière négative à partir du moment où elle vise à compenser le handicap, car elle empêche les personnes handicapées de penser qu'elles sont *"comme les autres"* Pourtant, leur première réaction quand à l'utilité de la prime a été d'envisager la perte de rendement à compenser. Encore une fois l'idéal de ce qui devrait être s'oppose à ce qui est.

3.2.5. Le handicap est-il un handicap à l'emploi?

La réaction majoritaire à cette question est négative:

"Il n'en est rien".

"Avec les adaptations, je ne me sens absolument pas diminué"...

Pourtant, à certains moments de la recherche d'emploi, le fait d'être handicapé peut être un handicap:

"C'est un handicap au moment de l'entretien à cause des barrières de crainte⁷".

"Il faudrait être parrainé".

"On est en état d'infériorité".

⁶ On retrouve ici un certain fatalisme des personnes handicapées. En effet, n'est-ce pas nous qui faisons les lois?

⁷Chez qui?

Enfin, dans l'emploi lui-même, tout n'est pas si clair, le handicap pourrait être un handicap à l'emploi:

"Il vaut mieux signaler qu'on a un handicap, ... l'employeur va convoquer pour un entretien... il s'imagine que vous faites votre travail comme un autre, et puis, il va se trouver devant quelqu'un de plus lent, ou devant quelqu'un qui éprouve des difficultés..."

Il n'est donc pas si évident que le handicap n'est pas un handicap à l'emploi. On se retrouve donc encore une fois, face à cette différence entre l'idéal de la situation et ce qu'elle est vraiment. Le handicap n'est pas un handicap à l'emploi, ou peut-être ne veut-on pas qu'il le soit, mais face à un employeur potentiel, il semble évident que la personne handicapée a moins de chance.

4. Conclusions

Les théories des représentations sociales, des attitudes et des stéréotypes peuvent nous aider à mieux comprendre les oppositions apparentes dans les discours des personnes handicapées. Il semble que leurs attitudes leur dictent:

"On est tous égaux, notre travail est aussi bon, et même parfois meilleur, puisqu'on est plus motivé, les aides financières ne sont pas là pour compenser notre perte de rendement mais pour aménager les postes de travail, le handicap n'est pas un handicap à l'emploi, on doit accepter son handicap..."

Mais certains stéréotypes restent en filigrane dans la représentation sociale du travail ou du handicap:

"On a un problème, une déficience, un défaut qui fait qu'on est moins rentable et qu'on a donc moins de chance face à un employeur potentiel..."

Les aides financières rappellent cette vision des choses.

D'autre part, nous avons constaté l'importance du travail, qui permet l'intégration tellement capitale puisque elle seule permettra de réduire la différence et donc de ne pas se sentir inférieur... Travailler, c'est être comme tout le monde, et donc être égal aux autres.

4° Conclusions et perspectives à court terme

Si les résultats de la pré-enquête nous ont permis de confirmer que les freins à l'engagement des personnes handicapées ne sont pas uniquement d'ordre économique mais dépendent des représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées, l'enquête par questionnaire, entretiens et focus-groupe nous a aidés à préciser ces représentations.

Du côté des employeurs, nous avons été surpris de rencontrer une majorité d'entreprises se disant prêtes à engager des personnes handicapées. Malgré cette volonté, l'image que les entreprises ont de la personne handicapée reste assez négative. Le handicap est souvent imaginé comme un handicap lourd (trismoie 21, tétraplégie) influençant de manière négative le rendement de la personne handicapée. Les travaux qu'on pourrait lui confier seraient d'ordre administratif ou à faible niveau de responsabilités.

Mais il semble aussi que les employeurs se défendent de cette représentation négative. Les entretiens ont effectivement soulevé une dichotomie entre les représentations que les employeurs disent avoir de la personne handicapée et les représentations qu'ils pensent percevoir chez les autres. Le préjugé négatif ne viendrait pas des employeurs mais de leurs collègues. Il semble donc qu'une certaine désirabilité sociale influence les réponses des employeurs dans les entretiens et les questionnaires, cette désirabilité a notamment été perçue grâce à différentes contradictions dans les discours des employeurs.

Les focus-groupes nous ont permis d'aller plus loin dans les représentations et de lever quelques contradictions. Nous avons ainsi pu confirmer l'image négative des employeurs qui perçoivent la personne handicapée par ses manques, craignent les problèmes relationnels et les réactions négatives des autres employés et perçoivent des aides de l'AWIPH comme une manière de diminuer les problèmes plus que comme de réels avantages.

Enfin, nous avons pu mettre en évidence une série de freins dus aux démarches administratives complexes qui effraient les employeurs.

Du côté des personnes handicapées, des contradictions ont également pu être relevées dans les entretiens. Ces contradictions semblent provenir d'une différence entre, d'une part, les représentations que les personnes handicapées ont d'elles-mêmes, et d'autre part, ce qu'elles voudraient être. Ainsi, la définition d'elles-mêmes se fait souvent en comparaison avec les personnes "normales". Les personnes handicapées mettent en évidence des différences mais

tentent en même temps de nier ces différences, car elles vont toujours en défaveur de la personne handicapée. Les mêmes oppositions se retrouvent entre le travail en général et celui qu'elles seraient prêtes à accepter. Le premier semble idéal et enrichissant, alors que le deuxième est vu comme un travail de faible niveau de qualifications et souvent très répétitif. Malgré leur discours positif sur le handicap, les personnes handicapées semblent donc percevoir la différence comme négative; elles se sentent moins rentables, moins intégrables, mais elles disent avoir autant de chances face à un employeur potentiel.

En effet, la principale difficulté qu'elles déclarent avoir, c'est de faire passer leur curriculum vitae; une fois sélectionnée pour l'entretien, tout semble possible.

Les focus-groupes nous ont permis de mieux comprendre leur logique. La différence est inmanquablement négative pour les personnes handicapées. Il faut donc le nier, le camoufler, mais en même temps accepter son handicap pour être intégré. De plus, nous avons pu relever l'importance du travail rémunéré pour les personnes handicapées comme moyen de "normalisation" et donc d'égalité. Les représentations sociales des chômeurs, par exemple, sont très négatives.

Il est également important de souligner la convergence des représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées, notamment quant à la rentabilité et à l'intégration.

Face à ces différents résultats, plusieurs perspectives d'action peuvent être envisagées.

Du côté des employeurs

- Un travail de marketing social est nécessaire. Une sensibilisation et une démythification des stéréotypes des employeurs doivent être poursuivies.
- Il faudrait leur démontrer que le fait d'employer des personnes handicapées va contribuer à améliorer leur image de marque et non pas à la dévaloriser.
- Il est important de favoriser la possibilité de stages.
- Il faudrait leur montrer les expériences réussies (au niveau national et transnational) dans le domaine, que cela soit pour l'engagement de personnes handicapées ou l'aménagement de postes de travail.

- Il faut mettre en évidence la crédibilité de l'utilisation de technologies, mais aussi, la fiabilité des organismes intermédiaires.
- Il serait bon d'assouplir les délais et les freins institutionnels et législatifs, tant du côté des employeurs que des personnes handicapées. Il serait souhaitable de pouvoir prouver immédiatement la performance de la personne handicapée par l'aménagement du poste de travail.

Du côté des personnes handicapées

- Il serait bon de travailler avec elles leur image d'elle-même, leur confiance en elles, mais aussi de perfectionner les formations leur permettant d'assurer un bon niveau de rentabilité pour l'employeur. Il s'agirait de réutiliser le focus-groupe pour déboucher sur des actions, des changements d'attitudes.

Il nous semble important de réexaminer notre travail à la lumière d'une analyse socio-économique du travail. Le chapitre suivant constitue une introduction à un tel type d'analyse.

CHAPITRE IV

***INTRODUCTION A
UNE RELECTURE SOCIO-ECONOMIQUE
ET PERSPECTIVES A MOYEN TERME***

*“ Il faut à l’homme trois formes de travail. A côté de l’activité publique, à usage marchand, il juge indispensable le travail dans la sphère privée, pour soi et pour les siens. Si ce travail est absent, les liens interpersonnels sont en danger, envahis par la rationalité marchande. Mais lorsqu’on n’a accès qu’à la sphère privée, comme la femme au foyer ou le chômeur, on est aliéné par des liens uniquement personnels. D’où l’injustice d’une société qui réserverait à certains la sphère publique et confinerait les seconds dans la sphère privée. Les deux doivent être accessibles, et, selon GORZ, chaque individu a droit, aussi, à une activité autonome, culturelle, qui ne soit pas soumise à la nécessité. ”*¹⁰

“ Pour éviter la relégation sociale hors du travail, il faut proposer des activités qui échappent aux normes d’employabilité de notre société et qui soient adaptées aux possibilités et désirs de chacun, en permettant la réintégration dans le jeu collectif qu’il s’agisse d’activités d’autoproduction individuelles ou collectives dans le domaine de l’alimentation, de l’amélioration du logement, de l’entretien des biens durables, ou qu’il s’agisse d’activités de loisir. ”

*“ Bon, maintenant, c’est quoi l’essentiel ? ”*¹¹

Du complexe et intense débat sur l’avenir du travail, le grand public et la plupart des médias n’ont souvent retenu que le titre accrocheur du livre de Jeremy RIFKIN : “ La fin du travail ”. Ce titre est pourtant réducteur, voire faux. Il ne fait pas justice à la grande variété des réflexions qu’a inspiré à de très nombreux auteurs le thème de l’avenir du travail. Il n’est pas possible de résumer en une formule ces réflexions, ne serait-ce que parce que les thèses en présence sont multiples, et souvent contradictoires. Ce que l’on peut dire en quelques mots c’est qu’elles annoncent, pour la plupart, d’une part un autre contenu du travail et d’autre part une autre relation au travail. Ce n’est donc pas la fin du travail qui se trouve devant nous mais un bouleversement de nos conceptions et de la place du travail. Tout indique en effet que le

¹⁰ Michel CANIVET, Le Soir, 22 avril 1991

¹¹ In “ Encadrer les cadres décrochés ”, la Libre Entreprise, 13 avril 1996

travail continuera à occuper une place importante dans la vie des hommes et des femmes, tout en étant vécu de manière plus globale, en interrelation avec d'autres activités. Cette évolution peut être vécue de manière positive à condition que tous ceux qui le souhaitent aient leur juste part de travail et des autres activités potentiellement enrichissantes.

Tous ceux qui le souhaitent, c'est bien sûr aussi les personnes handicapées. Le présent chapitre vise à repérer, dans ces débats sur l'avenir du travail, les concepts clé qui peuvent aider les acteurs de l'insertion des personnes handicapées dans leurs réflexions et leurs actions.

Ce chapitre est structuré en trois parties :

1. **Activité, travail, emploi : de quoi parle-t-on ?**

Cette section résume les débats sur les définitions de ces trois concepts.

2. **Le travail autrement**

Cette section présente à grands traits les évolutions relatives au contenu et à la place du travail.

3. **L'avenir du travail : quelques concepts clé pour l'insertion globale des personnes handicapées**

Cette section liste - en s'appuyant sur les deux sections précédentes - les concepts clé des débats sur l'avenir du travail du point de vue de l'insertion des personnes handicapées.

Il faut insister sur le fait que, tenant compte des ressources consacrées à ce chapitre dans l'ensemble de l'étude, il s'agit ici d'une réflexion exploratoire. L'exposé des nombreuses réflexions sur l'avenir du travail n'a pas pour objet de trancher entre les thèses en présence mais bien de montrer l'étendue et la richesse de ce débat.

1° **Activité, travail, emploi : de quoi parle-t-on ?**

Le moins que l'on puisse dire c'est que les mots activité, travail et emploi n'ont pas (tout-à-fait) le même sens d'un auteur à l'autre. Voici, par exemple, ce qu'en dit Jacques DELORS :
 “ Je travaille sur la distinction entre activité, travail et emploi.

1. L'activité est libre de toute contrainte, c'est une action qui couvre tous les éléments de la vie et qui n'a comme limite que le respect de l'ordre public.

2. Le travail est attaché à un individu et fait l'objet d'une réglementation et de lois, que ce soit le travail indépendant ou le travail salarié.
3. L'emploi, lui, est attaché à un employeur et est uniquement l'emploi salarié. ”¹²

Pour Bernard PERRET, par contre, le travail fait partie des activités sociales d'un individu : il distingue en effet le travail, la vie familiale et les “ autres activités sociales ”. Pour Jean REMY aussi l'emploi fait partie des activités : “ N'est-il pas possible d'inciter des activités socialement valorisées autres que l'emploi ? ”.¹³ Philippe DEVILLÉ parle lui de “ l'activité ” et de “ l'activité productrice ”. Francis HOLDERBEKE évoque lui de la “ distribution du travail au sein de la famille suivant les types de familles ”, ce qui indique que pour lui le travail ne se limite pas seulement à la sphère marchande.

On pourrait accumuler les citations et définitions. On peut raisonnablement penser qu'elles ne feraient que confirmer - dans une large mesure - ce que l'on peut déduire de celles qui précèdent. Il y a d'évidence deux grands types de significations du mot travail :

- un sens restreint, plus récent, plus moderne, à savoir le travail productif rémunéré dans le cadre des mécanismes de marché d'une société marchande ;
- un sens plus large, plus ancien, mais qui demeure pertinent, à savoir un ensemble d'activités liées aux “ nécessités de la vie, laquelle comporte une contrainte à la fois biologique et sociale. ”¹⁴

Le travail économique (monétarisé)

Dans ce premier sens, le travail désigne l'ensemble des statuts et activités qui s'effectuent au titre d'un emploi (salarié ou indépendant) rémunéré.

Cette signification du mot travail appelle deux commentaires :

- basée sur un critère économique en apparence très simple et sans ambiguïté, la distinction entre travail et non-travail n'est - dans les faits - pas toujours facile à établir, principalement en ce qui concerne certaines activités intellectuelles non explicitement rémunérées ;

¹² Allocution de Monsieur Jacques DELORS à l'occasion de l'installation de la Commission “ Travail et non-travail ”, Fondation Roi Baudouin, 13.10.95, compte-rendu.

¹³ In Rapport du cycle de séminaires organisé par la Fondation Roi Baudouin sur “ Travail et non-travail dans la société de demain ”, Printemps 1995, p. 42.

¹⁴ Pour reprendre l'expression de Michel CANIVET in “ Au secours du travail et de l'activité ”, Revue Louvain, Mai 95, n°58.

- au-delà de la distinction travail / non travail qu'autorise ce critère, de nombreuses études évoquent ou analysent ce que Bernard PERRET (" le travail invisible ") et Michel CANIVET appellent la contamination du temps libre par le travail : " En effet, plutôt que de donner lieu à activité culturelle créatrice (...), le loisir prend forme de repos, de reconstitution de la force de travail et, surtout, de consommation compensatoire. " ¹⁵ Ce type d'analyse, c'est-à-dire celles des interactions et arbitrages entre différentes activités, est probablement plus riche qu'un simple exercice de catégorisation de ces activités.

On notera encore que pour la plupart des auteurs recensés ici les mots emploi et travail s'appliquent aussi bien aux salariés qu'aux indépendants. Quand nécessaire, ils parlent de l'emploi salarié, du travail indépendant, ...

Enfin, beaucoup d'auteurs attirent l'attention sur le glissement de sens qu'a induit la révolution industrielle. Par exemple, le Professeur VAN STEENBERGE affirme que c'est la révolution industrielle qui a amené à limiter le sens du mot travail au seul travail marchand. Et, ajoute, Josse VAN STEENBERGE, ce glissement de sens s'est accompagné d'un glissement normatif : seul ce travail marchand serait du 'vrai' travail.

Le travail nécessité

Si on choisit l'autre signification du terme travail (pour faire court : l'ensemble des activités liées aux nécessités de la vie), il faut également trouver un critère pour distinguer le travail du non-travail. Même si elle pose des problèmes méthodologiques difficiles, l'approche la plus souvent choisie consiste à partir du vécu des individus en faisant la distinction entre temps contraint et temps choisi. Le Collectif " Le temps et rien d'autre " dégage ainsi deux catégories de temps :

- "les temps contraints, parmi lesquels on peut ranger le temps de travail et le temps de transport, le temps physiologique, une partie du travail domestique sur lequel l'individu ne peut effectuer des choix, ne peut avoir une intervention, et enfin le temps de formation contraint (...);
- les temps non contraints : le travail domestique choisi (par exemple : bricolage, jardinage, couture, tricot, ...), le temps de participation à la vie sociale, politique et syndicale, et le temps de loisir défini selon Joffre DUMAZEDIER comme temps dont le contenu est orienté vers l'épanouissement de la personne. "

¹⁵ Michel CANIVET, op. cit.

Cette approche bute sur la difficulté de mesurer la contrainte, d'autant que la perception du degré de contrainte lié à chaque activité varie d'un individu à l'autre et en fonction du contexte. On se heurte ici à des difficultés conceptuelles de même nature que celles rencontrées quand il faut définir ce que sont les besoins : variabilité d'un individu à l'autre, variabilité dans le temps et dans l'espace. En outre, cette approche conduit le plus souvent à placer d'emblée le travail (au sens économique) dans les activités vécues comme contraignantes, ce qui est loin d'être le cas pour tous les travailleurs, en tout cas pour une partie de leurs tâches. Dans cette approche aussi, l'analyse s'enrichit si elle dépasse la catégorisation des activités pour étudier les interactions. Par exemple : l'influence du vécu professionnel (horaires, pénibilité, ...) sur la répartition intrafamiliale du travail dit domestique.

Dans la foulée de ces deux approches, le non travail englobe à la fois des activités contraintes et des activités plus librement choisies.

Une définition consensuelle ?

Dominique MÉDA conclut ainsi sa contribution aux travaux de la commission présidée par Jean BOISSONNAT: “ Lorsque nous parlons de travail aujourd’hui, c’est donc de cette activité rémunérée et exercée en vue de cette rémunération que nous parlons. Si nous voulons signifier réalisation ou accomplissement de soi, comme si l’on se référait à ce que le travail a toujours été, par exemple, il vaut certainement mieux utiliser le terme d’oeuvre, car l’histoire montre qu’à part dans le discours qui date du XVIIIe et du XIXe siècle, on a jamais songé à associer travail et épanouissement. Si en revanche on veut parler de façon générale des diverses activités, rémunérées ou non, auxquelles l’homme peut se consacrer, alors il vaut sans doute mieux employer le terme activité. Quant au terme d’emploi, il appartient à un registre encore différent. C’est la matérialisation en quelque sorte, la localisation par un statut, un contrat, une classification, de l’exercice du travail. ”

2° Le travail autrement ¹⁶

Les publications consacrées à l'avenir du travail évoquent pour l'essentiel trois évolutions et deux volontés ou projets :

Trois évolutions :

- la raréfaction (absolue et / ou relative) du travail au sens économique du terme
- la modification des relations entre l'entreprise et 'ses' travailleurs, liée à une importante modification du contenu du travail
- une autre articulation entre activités en général et le travail professionnel en particulier, notamment suite à la baisse de la place relative du travail professionnel dans la vie

Deux volontés ou projets :

- modifier la nature du contrat qui lie l'entreprise à 'ses' travailleurs
- revoir les liens entre : travail, emploi, rémunération et revenu.

Vu l'objet de ce chapitre, la question de savoir si le travail économique est appelé ou non à se raréfier n'a pas été abordée. Cela ne pose pas de problème majeur pour aborder les autres points, tant ils semblent relativement indépendants de la question de savoir si le travail économique est appelé ou non à se raréfier.

LES MODIFICATIONS DANS LES RELATIONS ENTRE L'ENTREPRISE ET 'SES' TRAVAILLEURS

“ La période des *emplois à vie* semble être révolue, quel que soit le secteur de l'économie, estiment de nombreux observateurs. On peut cependant (...) promouvoir une *employabilité à vie*. ” ¹⁷, notion qui sera explicitée ci-après.

La disparition de l'emploi à vie accompagne une autre évolution (ou en découle), à savoir la croissance de la sous-traitance (outsourcing) d'activités de production récurrentes ou de projets spécifiques plus ponctuels. Hugues de JOUVENEL reprend à son compte ces évolutions lourdes et précise quelque peu comment les entreprises qui se restructurent comblent leurs besoins de main-d'œuvre : “ Les formes d'organisation héritées de l'ère du taylorisme, à caractère pyramidal et relativement statique, s'avèrent de moins en moins

¹⁶ Titre du Monde 'Initiatives' du 22.11.95

¹⁷ L'ECHO du mercredi 17 avril 1996

adaptées. Elles sont en passe d'être remplacées par des structures que l'on qualifie volontiers de *poly-cellulaires*, donc par des équipes constituées par objectif, travaillant les unes avec les autres au travers de réseaux. On ne parle plus de direction par objectifs mais d'équipes projets, composées pour une période déterminée de personnes de qualifications différentes, équipes ayant vocation à se dissoudre une fois le projet réalisé. Ne nous leurrions pas, les structures *poly-cellulaires* ne vont pas remplacer instantanément les structures pyramidales et les deux formes d'organisation vont pendant quelques années coexister. Mais, dès à présent, il est évident que :

- les entreprises conserveront un noyau dur restreint de personnel permanent et, pour le reste, feront de plus en plus appel, ponctuellement, et seulement en fonction des besoins, aux compétences de personnes employées alors sur des contrats à durée déterminée, voire à des partenaires plutôt qu'à des salariés. (...)
- le nombre d'échelons hiérarchiques (...) nous irons vers des formes d'organisation au sein desquelles l'intelligence de tous devra être mobilisée et qui nécessiteront moins de cadres, moins d'instructions de haut en bas, plus de transversalité et de coopération. ”

La Commission BOISSONNAT complète ce diagnostic en parlant de “ fragmentation de l'emploi ”, signifiant par là la cohabitation, pour de nombreuses années encore, de multiples statuts différents : “ Il faut noter aussi une évolution importante de la nature des relations à l'entreprise. À côté des relations d'emploi classiques fondées sur le droit du travail émergent d'autres formes de contrats. L'atomisation de l'entreprise entraîne son éclatement économique et juridique tout en maintenant une dépendance technique. Ainsi, un contrat de type commercial tend à se substituer au contrat de travail ; dès lors, il n'y a plus d'employeur et d'employé, mais deux parties qui négocient, en principe à égalité, un contrat régissant leurs relations. Avec l'externalisation d'un certain nombre de fonctions, se produit une reconfiguration de l'entreprise et de l'emploi. Au coeur de l'entreprise, un *noyau* de salariés a une relation d'emploi stable sous forme de contrat de travail à durée indéterminée; en périphérie apparaissent deux groupes distincts de ce noyau : le premier est formé de salariés sous contrat à durée indéterminée, de stagiaires et intérimaires; le second est constitué de collaborateurs extérieurs à l'entreprise qui sont le plus souvent des prestataires de services, sous-traitants ou indépendants. Le processus de fragmentation de l'emploi est à l'oeuvre. ”¹⁸

Dans un tel contexte, les travailleurs seraient de plus en plus à la fois flexibles (multitâches et multifonctions) et responsables de l'organisation de leur travail. Cette logique de

¹⁸ Jean BOISSONNAT, “ Le travail dans vingt ans ”, Editions Odile Jacob, 1995 , pp. 79

responsabilité conduit Bob AUDREY à proposer l'entreprise individuelle comme nouveau modèle de travail.¹⁹ Cela dit, comme on le verra ci-après, cet auteur estime que l'entreprise individuelle couvre l'ensemble des activités et pas seulement les activités professionnelles. *“ Le travail entrepreneurial, dit-il, entend organiser le temps et le remplir en y intégrant toutes sortes d'activités. (...) On planifie, élabore des stratégies, calcule comment accroître la valeur du travail sur le marché, mais l'objectif dépasse les seuls revenus, il inclut le développement de la personne toute entière. ”*²⁰

Mais cette vision entrepreneuriale vaut évidemment aussi (on serait tenté de dire surtout) pour le travail professionnel. Jean BOISSONNAT présente ainsi l'entreprise individuelle : *“ Considérer chaque salarié comme un entrepreneur, c'est lui donner la marge d'initiative et de créativité correspondant à son niveau de qualification. C'est donc lui permettre d'accéder naturellement tout au long de sa carrière professionnelle, à des formations adaptées à ses besoins et à ses capacités. Cette “personnalisation” du travail est peu compatible avec un système qui installe une ségrégation du personnel en fonction du diplôme et qui répugne à rémunérer la performance, notamment dans les emplois supposés les plus modestes. Un chauffeur qui tient son camion toujours propre “vaut” plus que celui qui ne le fait pas ; une standardiste particulièrement aimable ramène plus de clients qu'une standardiste seulement polie. (...) ”*²¹

Il ne faudrait pas pour autant surestimer l'impact des nouvelles manières de travailler sur l'indépendance des nouveaux travailleurs. *“ Prenons l'exemple des télétravailleurs. On leur donne le statut d'indépendants mais ils doivent parfois affronter un surcroît de subordination, étant liés à un ordre technologique qui permet de contrôler leur temps de travail effectif à la minute près. ”*²²

Une question fondamentale surgit à la lecture de ces divers avis : dans quelle mesure ces divers changements concernent-ils tous les travailleurs ou seulement une partie d'entre eux ? Le rapport BOISSONNAT note à cet égard que *“ (...) l'introduction de nouvelles technologies renforce la charge mentale liée au travail : un ouvrier sur deux ne peut quitter son travail des yeux ; d'une façon générale, l'innovation et la transformation des tâches requièrent de tous les membres de l'entreprise une vigilance accrue qui peut se traduire par un état d'alerte permanent, par l'obligation de se concentrer, par celle de traiter plusieurs problèmes à la fois, par une attention redoublée à la demande de la clientèle. Une autre*

¹⁹ Bob AUDREY, “ L'entreprise individuelle - Vers un nouveau modèle de travail ”, Futuribles, mars 1996

²⁰ Bob AUDREY, op. cit., p.30

²¹ Jean BOISSONNAT, “ Le travail dans vingt ans ”, Editions Odile Jacob, 1995 , pp. 89-90

²² J. - E. RAY, “ Du salariat à la taylorisation assistée par ordinateur ”, entretien in Espace social européen, 24 février 1995

conséquence est le maintien à un haut niveau des accidents du travail, surtout chez les salariés intérimaires ou précaires. ” Il s’agit là d’une indication parmi d’autres de ce que la “*facture*” des multiples adaptations vécues par le monde du travail est probablement inégalement répartie.

On notera enfin que les évolutions dans l’organisation du travail marchand (très souvent liées aux *progrès* des technologies de l’information et de la communication) font que les frontières traditionnelles entre lieux de travail, foyer, lieux de formation, lieux de loisirs, lieux de consommation tendent à s’estomper.

UNE AUTRE ARTICULATION ENTRE ACTIVITES EN GENERAL ET LE TRAVAIL PROFESSIONNEL EN PARTICULIER

Cette filière de réflexions contient deux approches : d’une part donner un contenu plus large au travail reconnu en termes monétaires, d’autre part élargir le débat à d’autres activités que celles qui sont considérées aujourd’hui comme du travail. Voyons cela en détail.

Hugues de JOUVENEL annonce “*des modes de vie marqués par l’interprétation de multiples activités consacrées aux autres et à nous-mêmes, à l’éducation et à la formation, à la fabrication de notre portefeuille de compétences, au développement de l’être autant qu’à la production..*”²³

Comme déjà indiqué ci-dessus, Bob AUDREY définit un nouveau modèle de travail, modèle qui devrait gérer l’ensemble des activités autres que les loisirs : “*Il est clair que nous avons désormais besoin d’un nouveau modèle de travail qui ne soit pas fondé sur le salariat ; nous avons besoin d’une notion du travail qui attribue une valeur à toutes les formes d’activité hors loisirs. Plus généralement, il vaudrait mieux se débarrasser du vocabulaire du travail de l’ère industriel. Des mots comme chômage, emploi, carrière, vacances, salaire, retraite, etc., et bien d’autres, devraient être relégués dans les déserts de l’incongruité. Quels mots vont les remplacer ? Il me paraît plus fructueux de concevoir le travail en terme d’entreprise. Quelle stratégie un individu va-t-il élaborer pour sa valeur travail pour toute la durée de sa vie ? Comment le capital humain va-t-il se développer dans la famille ? Comment les travailleurs vont-ils trouver et se garantir des clients, gérer les coûts et maximaliser leur capital ? Telles sont les questions clés de l’économie du travail aujourd’hui. L’utilisation que je fais du mot entreprise est loin d’être une métaphore. Il signifie que l’activité pensée comme*

²³ Hugues de JOUVENEL, Introduction à l’article de Bob AUDREY, “L’entreprise individuelle - Vers un nouveau modèle de travail”, Futuribles, mars 1996

entrepreneuriale, dans son essence. L'entreprise naît de l'individu et recouvre l'activité sous toutes ses formes : le travail rémunéré, le travail bénévole pour une association, la gestion du ménage, l'acquisition de compétences, le développement d'un réseau de contacts, la préparation d'un changement d'activité, etc. La manière dont quelqu'un définit son entreprise répond à l'interrogation fondamentale de l'activité humaine : Que vais-je faire? La notion d'entreprise englobe des points de stratégie et de gestion, répond à la question comment vais-je atteindre mes objectifs? L'entreprise permet une stratégie de développement; elle répond à la question : Comment, dans ma vie, vais-je choisir d'évoluer? ”

Séduisant aux yeux de certains, l'élargissement du travail à d'autres activités ne fait pas, loin de là, l'unanimité. Guy AZNAR par exemple, s'en tient à un “ (...) scénario bipolaire, un nouvel équilibre systémique entre le temps de production monétaire et les temps de production non monétaires, de non-production, de loisir, de retraite, etc. (...) Qu'il n'y aura probablement plus d'alternance rigide entre travail d'une part et vacances et retraite d'autre part, mais tout au long de la vie une alternance fluide entre des périodes de plus ou moins forte activité, autogérée par chacun. ”

Par contre, le Professeur GILLIAND, estime que “ *Les profondes transformations dues aux changements des comportements et des structures familiales, ainsi qu'au vieillissement de la population, postulent de reconnaître des équivalences entre les travaux rémunérés et les tâches de la famille. ”*

Une autre manière d'articuler travail 'économique' et autres activités est de s'y consacrer de manière différenciée au cours de la vie. Par exemple, pour Charles HANDY, “ *cette nouvelle organisation du travail conduirait au renouveau de l'organisation de la société prônant la pluralité des choix individuels. Chacun continuerait à travailler. Mais la nature du travail serait différent à 35, 55 ou 75 ans. Quatre étapes ponctueront notre vie. Le premier âge déterminera la formation. Le deuxième, le temps de travail rémunéré. Le troisième âge, celui d'une seconde vie pouvant s'ouvrir vers des activités très différentes (le parrainage, le monde associatif). Arrivé au quatrième âge, la question de la dépendance se reposera. ”*²⁴ Le phénomène ici à l'œuvre est une différence d'adaptation aux changements selon l'âge : “ *Une logique de substitution de main-d'œuvre entre groupe d'âge a été enclenchée. Elle se révèle difficilement réversible. Un mécanisme de discrimination par l'âge dans l'emploi a été mis en route. Il affecte les représentations des employeurs comme celle des salariés. ”*

²⁴ Charles HANDY, L'Echo (interview), 6-8/1/96

La recherche d'un meilleur équilibre entre le travail professionnel et les autres activités débouche sur une demande généralisée de temps : *“ Une demande très affirmée de temps s'exprime très diversement et plus ou moins fortement selon les catégories sociales, l'âge ou le sexe. Elle peut prendre la forme d'une volonté de rééquilibrage entre vie professionnelle et vie sociale (individuelle ou collective) ; cela est clair chez beaucoup d'individus qui en ont les moyens, c'est-à-dire dont les revenus sont suffisants et dont les compétences permettent le choix effectif entre une vie professionnelle intéressante et une activité d'une autre nature (fonction élective, responsabilité associative, création d'entreprise, action humanitaire, activités culturelles ou sportives ...). Elle peut également se traduire par la recherche d'une meilleure coordination entre vie professionnelle et vie familiale, pour les hommes et pour les femmes; elle s'exprime aussi par une demande d'adaptation des rythmes de vie sociale et professionnelle aux rythmes personnels : les individus souhaitent que le temps de travail soit modulable, que les différents horaires et les différentes contraintes de la vie individuelle et collective soient beaucoup plus finement articulés. ”*²⁵

L'articulation entre la demande de temps des salariés et l'exigence de flexibilité émanant des employeurs est une des préoccupations de ceux qui proposent d'adapter le contrat de travail. Ces propositions sont examinées ci-après.

ADAPTER LE CONTRAT QUI LIE L'ENTREPRISE A “ SES ” TRAVAILLEURS

L'idée d'une “ employabilité à vie ” a déjà été évoquée (voir p.5). Ce concept a deux significations différentes.

Evoquons d'abord la signification que lui donne la frange éclairée du monde des affaires anglo-saxon : *“ It is not enough for companies just to tear up the old unwritten contract with their workers, which promised security and automatic promotion in return for loyalty. Far better, with the demise of lifetime employment, to switch to a notion of lifetime employability. This means telling workers that they will lose their jobs if the company can no longer make effective use of them. But it also means giving them the skills they will need if they are able to get another job elsewhere. ”*²⁶ Cette conception de la responsabilité patronale concerne plutôt le contrat moral entre l'entreprise et ses futurs ex-travailleurs.

Si cette idée d'employabilité à vie semble effectivement adoptée par certaines grandes firmes, il ne faut pas non plus en exagérer la portée : *“ (...) employability may not be quite as good as*

²⁵ Jean BOISSONNAT, op. cit., p. 138

²⁶ “ After lifetime employment : try lifetime employability ”, The Economist, March 16th 1996, p. 18

*it sounds. To begin with, not all skills are transferable : indeed, the latest fashion is for cultivating “core competences” — skills that cannot be replicated by rivals. Similarly, the value of a company’s internal training scheme tends to plummet at just the wrong time : a training at IBM was a ticket to a job anywhere in the computer business until the late 1980s, when it became synonymous with yesterday’s expertise.”*²⁷

Des conceptions plutôt continentales de l’employabilité visent elles à modifier plus ou moins en profondeur le contrat de travail (conception juridique) pour faciliter toutes sortes d’insertions. C’est ainsi que Martin HUTSEBAUT propose d’adapter les contrats de travail et la législation sociale pour donner des droits équivalents à ceux des travailleurs à temps complet à toutes une série d’autres statuts et activités. Ces modifications à apporter à la législation sociale concernent à la fois les contrats de travailleurs qui ne sont pas définitifs ni à temps plein et les règles qui organisent les très nombreuses périodes de non travail (dont la formation) qui émaillent la vie professionnelle. Cette approche ne peut être confondue la volonté de favoriser l’employabilité par une plus grande flexibilité des horaires telle celle proposée par Pierre GUILLEN (le “travail différencié”) : *“L’employeur et le salarié seraient “libres de négocier de gré à gré la durée du travail”. La réglementation actuelle est “inadaptée” face à la contrainte économique, explique en effet Pierre GUILLEN. “Il faudrait pouvoir augmenter les horaires lorsque qu’il y a du travail (...) et les diminuer lorsqu’il y en a moins.”* (...) Il suggère de *“passer d’un régime réglementaire de la durée du travail dans lequel le volume horaire et sa répartition sont fixés par la loi à un régime contractuel identique au régime de travail à temps partiel, dans lequel les parties au contrat de travail peuvent discuter et fixer librement le volume de l’horaire de travail et sa répartition.. Le contrat de travail mentionnerait la durée du travail en termes hebdomadaires, mensuel, annuel ou pluriannuel.”*²⁸

La réflexion probablement la plus achevée pour adapter le contrat dans le cadre duquel pourraient évoluer les travailleurs à l’avenir est le *contrat d’activité* proposé par la Commission BOISSONNAT : *“Le contrat d’activité serait un contrat, c’est-à-dire qu’il impliquerait des droits et obligations pour chacun des contractants. Il aurait un horizon temporel assez long (de l’ordre de cinq ans) couvrant des périodes de travail productif en entreprises, de travail en formation et de congés d’utilité sociale (par exemple familiale). Pendant ces différentes périodes, les garanties sociales seraient conservées à l’actif, bien que son mode de rémunération puisse varier sensiblement. Le contrat serait conclu entre l’actif et un collectif comprenant un réseau d’entreprises librement constitué et d’autres acteurs publics ou privés (chambres de commerce, collectivités locales, écoles, associations*

²⁷ “Civics 101”, The Economist, May 11th 1996, p. 73

²⁸ Catherine LEROY, “Le travail différencié”, Le Monde, 22.11.1995.

diverses). Ainsi une entreprise temporairement privée d'un certain volume de commandes, pourrait prêter certains salariés à une autre entreprise, les faire travailler à temps partiel, les placer en formation, leur favoriser l'exercice pendant un temps d'une activité indépendante, ou encore leur dégager du temps disponible pour d'autres activités sociales. Le salarié conserverait pendant tous ces temps les garanties d'un contrat d'activité, moyennant l'exécution de tâches précises. Pour éviter toute dérive, un contrat d'activité devrait toujours comporter un sous-contrat de travail, c'est-à-dire que l'actif serait nécessairement embauché par une entreprise ou une organisation. Le chômage ne disparaîtrait pas dans sa totalité mais, outre qu'il serait réduit (...), il pourrait être lui-même mieux géré. ”²⁹ Le contrat d'activité doit permettre d'organiser la pluriactivité, c'est-à-dire l'exercice - dans de bonnes conditions - d'un ensemble d'activités professionnelles et non professionnelles.

Les groupements d'employeurs, concept inventé et déjà d'application en France, est une des formules possibles pour organiser la pluriactivité professionnelle, au sein ou en dehors d'un contrat d'activité. Un groupement d'employeurs consiste en un accord entre employeurs pour engager dans une structure juridique commune des travailleurs disposant d'un contrat normal et d'une protection syndicale identique à celle des autres travailleurs. Le temps de travail de ces travailleurs est réparti entre les membres de ce groupement en fonction de leurs besoins.³⁰

REVOIR LES LIENS ENTRE TRAVAIL, EMPLOI, REMUNERATION ET REVENU

On doit évoquer à nouveau dans cette partie le contrat d'activité. En effet, la Commission BOISSONNAT prévoit explicitement - dans le cadre du contrat d'activité - un revenu attribué même en dehors des périodes de travail professionnel, mais sans préciser les modalités d'octroi de ce revenu. A moins que cela ne soit ... l'allocation universelle. Rappelons que la proposition de base de l'allocation universelle consiste à verser à chaque citoyen un revenu inconditionnel, indépendant de ses choix de vie et de travail. Seuls l'âge et, le cas échéant, le degré de handicap introduisent une différence dans les montants versés.

Cette proposition, on ne peut plus simple à formuler, pose une foule de questions plus difficiles les unes que les autres. Les principales :

- qu'est-ce qu'un citoyen ?
- quel est le montant de l'allocation universelle ?
- l'allocation est-elle vraiment inconditionnelle

²⁹ Jean BOISSONNAT, op. cit.

³⁰ Voir, pour plus de détails, Ministère du travail et des affaires sociales, “ Le groupement d'employeurs ”, La documentation française, Paris, 1996

- que maintient-on des mécanismes actuels de la sécurité sociale ?
- comment organise-t-on la transition ?

Sans prétendre répondre à toutes les questions posées, la note suivante esquisse quelques réponses : “ L'allocation universelle fait partie de ces idées qui nous transportent dans un monde totalement et globalement différent de celui que nous connaissons. Et dans ce monde là, l'allocation universelle fonctionne très bien : elle favorise la réduction et le partage du temps de travail (l'allocation universelle peut effectivement être considérée comme une subsidiation du temps libre), elle soutient le développement d'activités intéressantes (l'allocation universelle comme subside général et inconditionnel aux activités socio-économiques peu rentables dans le système présent), elle supprime les "poverty-traps", c'est-à-dire ces situations très nombreuses aujourd'hui où il est financièrement peu intéressant pour "l'allocataire social" de travailler parce que ce qu'il obtient comme salaire est inférieur à ce qu'il perd dans le système de redistribution des revenus. Fort bien ! Mais ce monde utopique ne fonctionne qu'à la seule et unique condition que toute personne qui souhaite travailler, ou travailler plus, trouve rapidement l'emploi auquel elle aspire. A cette condition, effectivement, le chômage et la pauvreté seront abolis et chacun d'entre nous pourra faire les arbitrages qu'il souhaite en matière de travail contraint et de revenus (sur la durée de l'existence et à chaque moment de celle-ci). La question centrale, et probablement la seule qui divise profondément les tenants d'une allocation universelle, est dès lors la question de la transition. Difficile d'imaginer en effet que l'allocation universelle puisse être mise en place du jour au lendemain sans produire des effets pervers comme, par exemple, ceux qui résulteraient d'une non prise en considération de la dimension socioculturelle de l'exclusion. On peut en effet fort bien imaginer une société qui se donnerait *bonne conscience* en instaurant l'allocation universelle mais en abandonnant les *paumés* à leur sort. Que faire, dès lors que l'on se place dans une perspective de transition douce, pour rendre possible et souhaitable une allocation universelle véritablement libératrice pour tous. Trois types d'actions sont possibles :

- 1 Considérer l'allocation universelle comme un principe directeur pour repenser notre système de (re)distribution de revenus. Faire des allocations familiales un droit de l'enfant, créer une pension de base unique pour toutes les personnes de plus de 65 ans, revenir à une individualisation des allocations de chômage sont toutes des mesures qui mettent en oeuvre dès à présent l'allocation universelle.
- 2 Mobiliser plus de moyens publics et privés pour fournir à tous des consommations essentielles (logement, mobilité, énergie, enseignement, formation, ...) à des coûts raisonnables - tout le contraire de ce qui se fait maintenant - de manière à centrer

progressivement le débat sur le pouvoir d'achat global (y compris les consommations dites collectives) plus que sur la valeur nominale de l'allocation universelle.

- 3 Favoriser toutes les formules d'aménagement (par exemple une autre distribution des périodes d'activité tout au long de la vie active) et de réduction du temps de travail. C'est aujourd'hui le seul moyen de concilier la nécessaire solidarité avec les exclus du marché du travail et les nombreuses demandes individuelles en matière de temps de travail.(...) ”

L'absence de condition à l'octroi d'un revenu peut choquer, note Bruno VAN DER LINDEN dans un récent article consacré au rôle que pourrait jouer l'allocation universelle dans la lutte contre le chômage des moins qualifiés, et, “ pour ATKINSON, elle explique le peu de soutien que l'allocation universelle trouve dans les organisations sociales et politiques. Des raisons stratégiques l'ont donc conduit à préconiser plutôt le *revenu de participation*, qui introduit une conditionnalité peu restrictive, mais espère-t-il, socialement et politiquement acceptable dans un contexte de pénurie d'emplois. ” Mais attention, dit Bruno VAN DER LINDEN, cette approche n'est pas non plus sans dangers : “ Si l'Etat définit une liste d'activités socialement ou économiquement utiles, il étend la notion d'activité reconnue et rétribuée. Pour que les chômeurs retrouvent leur dignité et / ou bénéficient des avantages non monétaires fréquemment associés à l'emploi, il faut cependant être attentif à la nature des activités reprises dans cette liste. Ainsi si l'on décrétait que l'éducation des enfants en bas âge en fait partie, il est plausible que certaines personnes se sentent cloîtrées à la maison en échange d'une rémunération. La proposition d'octroyer un revenu de participation peut par ailleurs être accusé de tuer le bénévolat et de monétariser toute une sphère demeurée ‘vierge’. Le problème du contrôle se pose aussi. Aujourd'hui, le contrôle de l'occupation d'un emploi présente déjà une difficulté non négligeable. Si, pour vérifier le droit à une rémunération, il faut, à titre d'exemple, contrôler l'état de santé des parents âgés et l'existence d'un ‘travail’ effectif de garde de ceux-ci, il en découle une lourdeur administrative et une immixtion dans la vie privée qui peut poser problème. Ceci plaide en faveur d'une allocation universelle. ”³¹

De manière plus pragmatique, quelques études récentes se penchent sur ce qu'il est convenu d'appeler des situations de pièges financiers, c'est-à-dire “ des situations où le revenu d'un individu ou d'un ménage augmente peu, voire diminue, lorsqu'il augmente son temps de travail ou passe de l'inactivité au travail. ” La complexification des législations sociales et fiscales ou leurs évolutions non cohérentes expliquent qu'un nombre croissant d'individus ou de ménages sont confrontés à ce type de situations. Ce constat appelle deux précisions :

³¹Bruno VANDERLINDEN, op. cit. 21

- 1° Il n'y a pas que les plus pauvres qui peuvent rencontrer ce type de situations ; des ménages à revenus moyens peuvent, par exemple, dépasser à leur insu le seuil qui leur fait perdre le bénéfice de bourses d'études. Cela dit, les pièges financiers sont évidemment plus difficiles à accepter en bas de l'échelle des revenus.
- 2° Ce type de situation ne conduit pas nécessairement quelqu'un à refuser un travail, soit qu'il y est obligé par la législation, soit qu'il escompte une rapide amélioration de sa situation professionnelle (par exemple le passage d'un temps partiel à un temps complet). Le fait que les personnes concernées travaillent malgré le piège financier dans lequel elle tombent ne peut évidemment conduire la société à tolérer ce type de situations.

Les pièges financiers s'expliquent essentiellement par trois raisons :

- 1 la non individualisation des prestations, c'est-à-dire que le montant des allocations de certains allocataires dépend du statut et des revenus de la personne avec laquelle ils vivent ;
- 2 les mauvaises articulations, voire les incohérences entre les législations fiscale et sociale;
- 3 les règles qui président à l'octroi d'allocations familiales majorées.

3° L'avenir du travail : quelques concepts clé pour réfléchir l'insertion globale des personnes handicapées

Une première observation s'impose au terme de cet exposé : le débat sur l'avenir du travail, dont nous avons esquissé les tenants et aboutissements, concerne bien évidemment aussi les personnes handicapées. Et, le plus souvent, dans les mêmes termes. Il n'y a aucune raison, par exemple, pour que des personnes handicapées ne puissent pas profiter, comme d'autres travailleurs, des innovations potentiellement intéressantes telles les groupements d'employeurs et le contrat d'activité. De même, tous les travailleurs ont le droit de bénéficier de modes d'organisation de leur travail qui autorisent un meilleur équilibre entre le travail et d'autres activités. Il est tout aussi probable que les personnes handicapées au travail subiront au même titre que les autres travailleurs la détérioration des conditions de travail (stress lié à une plus grande responsabilité, horaires imposés plus flexibles, contrôle permanent des faits et gestes, ...).

Voilà pour le volet descriptif. Sur un plan plus normatif, il importe que les personnes handicapées et leurs employeurs, en particulier ceux qui occupent une majorité de personnes handicapées, se mobilisent pour introduire rapidement les innovations susceptibles de l'être au bénéfice des deux parties.

L'ensemble de la société est elle en charge d'un plus grand défi encore. L'épanouissement des citoyens d'une société passe désormais - si l'on croit le courant de réflexion dominant sur l'avenir du travail et du non travail - par un accès équitable à un ensemble d'activités (dont le travail mais aussi les autres) et des modalités d'organisation du travail et de rémunération qui assurent un bon équilibre dans l'accomplissement de ces diverses activités. L'insertion par le travail, qui est aussi importante, si pas plus, pour les personnes handicapées que pour les autres travailleurs, doit donc être considérée et poursuivie comme un élément parmi d'autres, même s'il est important, d'une insertion globale. Dans cette perspective, la responsabilité de la société ne s'arrête pas à l'insertion professionnelle (au demeurant très difficile pour de nombreux travailleurs) ou à l'octroi d'un revenu, même s'il est inconditionnel.

Cela dit, la mise en perspective des principales approches du débat sur l'avenir du travail avec ce qui est dit plus haut sur les représentations du travail par les personnes handicapées et leurs employeurs conduit à proposer une liste de 13 concepts clé qui doivent permettre à toutes les acteurs de l'insertion des personnes handicapées de réfléchir celle-ci de manière prospective. On trouvera ci-après la liste de ces 13 concepts-clés, suivis, quand nécessaire, d'un bref commentaire.

1. EMPLOYABILITE

Dans le cas des personnes handicapées, la mesure de celle-ci passe notamment par une grille d'évaluation des aptitudes spécifiques.

2. FLEXIBILITE INTERNE

Ce concept renvoie à deux autres mots-clés:

3. MULTITACHES

(à la fois l'obligation et la capacité d'effectuer, en fonction des contraintes de la production, plusieurs tâches)

4. ADAPTABILITE

5. AUTONOMIE

6. RESPONSABILITE

7. ENTREPRISE DE SOI

8. PLURIACTIVITE

Cette notion vise la capacité des personnes à mener de front un ensemble d'activités, le travail (le cas échéant dans le cadre de plus d'un emploi) n'étant qu'une de ces activités.

9. EQUILIBRE ET COHERENCE DES ACTIVITES**10. CONTRAT D'ACTIVITE****11. DEMANDE DE TEMPS**

On doit se demander si un des obstacles économiques à la réduction du temps de travail, à savoir une utilisation optimale des équipements, ne pose pas des problèmes spécifiques quand il s'agit de postes de travail adaptés.

12. PIEGES FINANCIERS

Les situations de pièges financiers ont le plus souvent été étudiées en matière de chômage ; un travail d'évaluation du phénomène, de son vécu par les personnes handicapées et d'élaboration de solutions doit aussi être mené à bien pour ce qui concerne les allocations pour personnes handicapées.

13. ALLOCATION UNIVERSELLE

(ou les concepts proches : revenu de participation, revenu de citoyenneté, ...). Toute réflexion sur la mise en place d'un revenu inconditionnel conduit à s'interroger sur la signification que la société donne à l'octroi de certaines allocations, y compris les allocations dont bénéficient les personnes handicapées.

La problématique de l'allocation, resituée dans le contexte de la définition, de la flexibilité et la multiplicité du travail, s'applique particulièrement bien à l'étude de la mise au travail et de l'emploi des personnes handicapées.

En effet, les pièges qui viennent d'être décrits, sont ceux qui sont souvent dénoncés par les personnes handicapées elles-mêmes, à propos de leurs allocations, lorsqu'elles cherchent à se situer sur le marché du travail. Se sentant affaiblies, vulnérables, exclues, elles craignent les pièges décrits: elles craignent la perte de leurs allocations si elles acceptent des contrats d'emploi ou de formation. Dans ce domaine, la législation devrait être adaptée et une action de transformation des représentations sociales devrait être envisagée.

Très souvent, il nous est apparu, tant dans les entretiens que dans les focus-groupes, que les personnes handicapées cherchaient non pas des revenus du travail mais un mode d'intégration et de reconnaissance sociale par le travail. La problématique de l'allocation universelle et la problématique de l'allocation de la personne handicapée se rejoignent dans le champ de réflexions socio-économiques.

4° Conclusions et perspectives

Les concepts qui viennent d'être proposés éclairent directement, comme nous l'avions suggéré l'étude des représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées à la lumière des concepts proposés dans le champ des théories socio-économiques du travail. Il s'agirait là d'une approche correspondant au fondement même de la théorie des représentations sociales: en effet, ces dernières s'appuient sur le champ culturel des théories scientifiques qui les façonnent, les justifient. Les représentations sociales s'articulent toujours à des conceptions théoriques issues des paradigmes scientifiques.

Ces différents concepts nous permettent donc de réenvisager les représentations des employeurs et des personnes handicapées.

Dans notre recherche, nous avons en effet choisit de nous centrer sur “ l'emploi ”, “ l'intégration ”, “ la rentabilité ”, “ la productivité ”... Mais, quelles représentations les personnes visées ont-elles de “ l'autonomie ”, de “ la pluriactivité ” et de l'employabilité ”...?

On le voit, des questions naissent encore. Le débat sur l'emploi des personnes handicapées n'est pas terminé...

Des perspectives d'action à moyen terme peuvent donc être dégagée de cette approche. Il s'agirait de :

- réexaminer les représentations des concepts de travail, d'emploi, d'activité, de revenu, d'allocation,... à la lumière d'une analyse socio-économique;
- examiner en quoi l'avenir du travail des personnes handicapées est lié à l'avenir du travail en général;
- réutiliser les groupes d'entrepreneurs et de personnes handicapées pour déboucher sur des actions de changement d'attitudes, compte tenu de l'approche socio-économique.

CONCLUSIONS

Si cette recherche a permis d'approcher les représentations, stéréotypes et attitudes des employeurs et des personnes handicapées, tant par rapport au travail que par rapport au handicap lui-même, cela ne constitue en aucun cas son unique apport. En effet, dans les discours des personnes handicapées et des employeurs nous avons également eu l'occasion de relever des éléments d'ordre pratique dont l'amélioration favoriserait la mise à l'emploi des personnes handicapées. De plus, certaines réalités décrites par les personnes interviewées, nous ont permis de mieux comprendre la difficulté de changer les représentations sociales existantes.

Cependant, loin de vouloir clôturer la recherche en ce domaine, cette conclusion se veut avant tout une ouverture vers le futur.

Nous désirons synthétiser ici nos résultats pour qu'ils puissent servir d'hypothèses pour de nouvelles recherches et de nouvelles actions, dans l'espoir d'approcher de plus en plus l'imperceptible réalité des représentations liées au handicap et à l'emploi. Nous voudrions également proposer certaines pistes d'actions et de recherche visant à transformer les représentations négatives du handicap et ainsi à favoriser la mise à l'emploi des personnes handicapées.

Ces conclusions porteront essentiellement sur l'analyse des représentations sociales dégagées lors des entretiens et des focus-groupes. La relecture de cette recherche, d'un point de vue socio-économique, nous semble intéressante à envisager pour ouvrir de nouvelles pistes d'action et de recherche possible.

Du point de vue des représentations sociales du handicap chez les employeurs et les personnes handicapées, il est frappant de constater à quel point ces dernières "se conforment" à l'image que les employeurs ont d'elles-mêmes. Ainsi, si nous avons été surpris de constater que la majorité des employeurs considérait les personnes handicapées comme moins rentables et nécessitant donc un poste de travail spécifique, adapté dans ce sens (c'est-à-dire comportant des tâches "plus faciles"), il nous semble plus étonnant encore, d'entendre le même discours chez les personnes handicapées elles-mêmes! Il semble, en effet, que le noyau central de la représentation de "personne handicapée" comprend des images comme celles de "défaut", de "manque", de "perte", entraînant l'idée d'une rentabilité moindre et de chances réduites face à un employeur potentiel.

Même des discours tels que: "on est tous égaux: la personne handicapée n'est pas différente", comprennent, en effet, l'idée que la différence ne peut être que négative pour la personne handicapée.

Face à cette représentation d'elle-même insistant sur son incomplétude, et ses manques, la personne handicapée cherchera un poste de travail où ils seront, si pas camouflés au moins minimisés. Or, c'est justement ce que vont lui proposer les chefs d'entreprise qui, bien que contre l'idée que "l'atelier protégé est la meilleure solution pour la personne handicapée", chercheront à combler le manque de productivité qu'ils imaginent, en recréant au sein même de leur entreprise, un poste de travail comprenant des tâches proches de celles effectuées dans ces ateliers protégés. S'agit-il alors d'une réelle intégration de la personne handicapée?

En ce qui concerne la représentation sociale du travail, le point commun entre la personne handicapée et l'employeur est l'importance accordée à la notion de rentabilité. Pour les personnes handicapées, elle semble être la condition première de leur intégration au sein de l'entreprise ; ainsi, bien que perçue négativement, elle fait entièrement partie du travail. L'intégration est une des préoccupations majeures des personnes handicapées : sans intégration, elles sont perdues. Cette intégration se fait par le travail rémunéré, mais aussi au sein de ce travail, à condition d'être rentable. Or, se sentant moins productive, la personne handicapée fera tout pour camoufler ce manque supposé. Pour ce faire, elle cherchera un travail qu'elle a la certitude de savoir réaliser de façon rentable et donc, souvent un travail peu qualifié et à faible niveau de responsabilité.

Ce sont ces types de représentations qui nous ont amenés à préciser les conceptions socio-économiques de travail adapté, d'emploi, de flexibilité, de rentabilité... Pour les employeurs, la rentabilité fait également partie intégrante du travail: il faut faire tourner l'entreprise. Engager une personne handicapée doit leur apporter une série d'avantages (ou du moins pas d'inconvénients). Or, ces avantages, ils les perçoivent uniquement en termes financiers grâce aux aides compensant un manque de productivité. En ce qui concerne l'image de marque de la société et l'esprit d'équipe, le handicap est plutôt perçu comme un désavantage que comme un élément facilitateur. Même après avoir engagé une personne handicapée, les employeurs parlent de différences estompées plutôt que d'apport réel.

Il ressort donc de ces résultats que, malgré des attitudes positives à l'égard des personnes handicapées, les employeurs, tout comme les personnes déficientes, ont une représentation du handicap en termes de manques; l'emploi proposé ou recherché doit donc camoufler ces

manques. En regard de cette représentation, l'engagement d'une personne handicapée semble plus relever d'un acte philanthropique que d'un apport éventuel pour l'entreprise.

L'aide financière souvent perçue comme une récompense, renforce cette représentation. Or, étant donné l'ampleur du chômage à l'heure actuelle et la nécessité pour les employeurs de "faire tourner leur entreprise", seul un changement de ces représentations pourrait, nous semble-t-il, influencer de manière significative la mise à l'emploi des personnes handicapées.

Hélas, les réalités mises en exergue par cette recherche semblent constituer autant de freins à la transformation de telles représentations. En effet, outre les représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées, cette recherche nous a permis de mettre l'accent sur:

- le manque d'information tant des employeurs que des personnes handicapées quant aux avantages liés à l'emploi de ces dernières ;
- la lourdeur des démarches administratives relatives à cette mise à l'emploi ;
- l'idée souvent répandue, que les aides financières servent à combler un manque de productivité ou de polyvalence ;
- le peu de personnes handicapées à l'emploi et le peu de candidatures reçues par les employeurs ;
- le peu de contact entre les personnes handicapées elles-mêmes et entre personnes handicapées et professionnels ;
- la nécessité de changer la perception que l'on a de l'emploi, de l'activité, du travail dans une société où les conceptions culturelles dans ce domaine devront se transformer.

Les théories des changements d'attitude, et des stéréotypes étudiés dans le premier chapitre nous permettent de mieux comprendre en quoi ces réalités constituent un frein aux changements des représentations sociales et donc à la mise à l'emploi des personnes handicapées.

Ainsi, la théorie de la dissonance cognitive nous permet de comprendre en quoi le fait que l'aide financière est perçue comme une récompense n'aide en aucune manière la transformation de l'attitude des employeurs. En effet, l'emploi d'une personne handicapée pour une somme d'argent plus ou moins importante empêche l'employeur d'envisager d'autres avantages à l'engagement de cette personne.

L'effet de groupe sur le changement d'attitude nous permet de relever l'importance d'un contact entre les personnes handicapées et entre les employeurs. En effet, pour se convaincre que l'emploi d'une personne handicapée est possible, les membres de ces deux sous-groupes devraient croire en une conviction similaire chez les autres membres de leur groupe d'appartenance respectif.

Les théories décrivant l'influence d'individus brillants appartenant à des minorités sur les stéréotypes relatifs à ces minorités, soulignent l'importance tant pour les employeurs que pour les personnes handicapées de rencontrer des personnes déficientes ayant réussi une carrière professionnelle brillante.

De plus, si les personnes handicapées occupent des postes de travail à responsabilité faible, en considérant leur fonction, on court le risque de confondre le rôle qu'elles jouent et leurs capacités personnelles et donc de développer une représentation de la personne handicapée comme étant incapable d'occuper un poste de travail à responsabilité élevée.

Face à ces réalités, comment changer les représentations des employeurs et des personnes handicapées? Il s'agit, selon la théorie des champs de force, de modifier les attitudes des "portiers" c'est-à-dire, en ce qui nous concerne, celles des employeurs, avec l'espoir qu'une fois la personne handicapée entrée dans l'entreprise, les forces qui freinaient son engagement pousseront les employeurs à tout faire pour favoriser leur intégration. Mais, nous l'avons vu, les représentations des employeurs sont en lein avec les représentations que les personnes handicapées ont d'elles-mêmes.

Il faudrait donc, d'une part, travailler aux changements de certaines représentations du handicap, de la personne handicapée et du travail (au sens large du terme), chez les employeurs et chez les personnes handicapées. D'autre part, et cela devrait favoriser ce changement, il faudrait faciliter l'information et simplifier les demandes administratives pour l'employeur et l'employé. Enfin, il nous semble important d'approfondir l'étude des représentations sociales du travail, surtout chez les personnes handicapées, à la lumière d'une analyse socio-économique approfondie.

Diverses pistes d'action et de réflexion peuvent dès lors être envisagées.

On pourrait, pour faciliter le changement de représentations des employeurs et des personnes handicapées, constituer, dans un premier temps, à partir des focus-groupes de cette recherche, des groupes de discussion et de sensibilisation à la problématique. Et peut-être, dans un second temps, créer d'autres groupes sur le même modèle, voire même en y intégrant à la fois des employeurs et des personnes handicapées. Ces groupes devraient, permettre aux

participants de prendre conscience du problème et de leurs représentations quant à celui-ci, mais aussi, permettre la rencontre, les témoignages. Et, peut-être, faire naître chez chacun, la conviction que les autres membres du groupe adopteront une attitude nouvelle (engager une personne handicapée, par exemple), ce qui devrait faciliter leur propre changement d'attitude.

On pourrait également, pour pallier au manque d'informations et à la lourdeur des démarches administratives, réaliser auprès des employeurs un travail de marketing social favorisant aussi la démystification de certains stéréotypes .

Dans cette perspective, un bureau spécialisé dans le placement de personnes handicapées et dans l'adaptation de postes de travail pourrait être mis en place. Ce bureau aurait trois missions: une mission d'audit, une mission d'encadrement et une mission de gestion et de suivi administratif. Au niveau de l'audit, il devrait répondre à deux préoccupations: permettre la découverte de poste de travail et permettre l'adaptation de postes de travail soit, pour de nouvelles personnes que l'entreprise voudrait engager, soit, pour des personnes déjà engagées. L'encadrement, quant à lui, serait offert non seulement à la personne handicapée, mais aussi, éventuellement, à son environnement social de travail. La troisième mission serait une fonction de gestion et de suivi administratif, permettant de soulager les employeurs. L'ensemble des personnes handicapées de ce bureau auraient suivi une formation spécifique et exclusive, et devraient, entre autre, répondre à des critères de capacités à travailler en équipe, à travailler dans un certain stress et à être flexible au changement. Cette formation devrait également leur permettre de bénéficier de technologies adaptées et d'entrer dans une nouvelles conception du travail telle que décrite par MEDA (1995), et DEVILLE (1995). Elle viserait également à créer des contacts entre les personnes handicapées elles-mêmes.

Enfin, il faudrait réenvisager un travail d'analyse des représentations sociales des personnes handicapées dans une perspective plus large et en lien avec l'analyse socio-économique introduite dans cette recherche. Il serait bon de réfléchir à différentes questions : en quoi l'avenir du travail des personnes handicapées et celui du travail en général sont-ils liés ? Quelle place le bénévolat pourrait-il prendre chez les personnes handicapées, et en général, dans une telle perspective ? En quoi notre étude est-elle spécifique aux personnes handicapées et en quoi nos résultats peuvent-ils concerner d'autres minorités exclues ou ayant moins de chances face à l'emploi (chômeurs, étrangers, minimexés,...) ? Que faire lorsque la mise à l'emploi semble impossible ? Comment favoriser l'épanouissement, la valorisation, la qualité de vie, en passant ou non par l'emploi ?...

On le voit, notre conclusion ne ferme pas la recherche : elle ouvre de nouvelles voies et met en évidence la nécessité de poursuivre la réflexion en élargissant la notion de travail et en

précisant celle d'utilité. Elle nous invite aussi à envisager les représentations du travail chez toute personne, handicapée ou non, employeur ou non. En effet, l'analyse socio-économique ébauchée ici nous permet d'envisager de nouvelles voies, qui nous conduiront peut-être à des découvertes inattendues.

Mais, ces nouvelles questions ne devraient pas nous empêcher d'agir d'ores-et-déjà, à partir de ce que nous avons mis en exergue.

Les premières pistes d'action envisagées devraient favoriser ces actions et contribuer à montrer que l'engagement de personnes handicapées peut être une expérience positive pour l'entreprise, qu'elle peut améliorer son image de marque et non pas la dévaloriser, et que la personne ayant un handicap peut parfois, moyennant l'aménagement du poste de travail, être aussi ou plus rentable qu'une autre personne. D'autres pistes d'action pourraient encore s'ouvrir, qui viseraient à favoriser les possibilités de stages, à montrer des expériences d'insertion réussies, aux niveaux national et transnational, à diminuer les délais et les demandes administratives, institutionnelles et législatives, à éviter les pièges financiers,... Mais notre recherche se voulait avant tout centrée sur les représentations sociales. Les cerner n'est pas chose aisée, les transformer semble encore plus complexe. Nous espérons avoir pu mettre en évidence l'utilité et la pertinence d'une telle démarche.

BIBLIOGRAPHIE

ABRIC, J.-C., *Pratiques sociales et représentations*, Presses Universitaires de France, Paris, 1994.

ACIH, *Les actes du congrès européen du 30^e anniversaire de l'ACIH - Personnes invalides et handicapées: responsables dans la communauté*. Worriken-Butgenbach: ACIH, 1992.

Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées, *Répertoire des aides à l'emploi des personnes handicapées*, G. ROVILLARD, Charleroi, 1995-1996.

AUDREY, B., “ *L'entreprise individuelle - Vers un nouveau modèle de travail* ”, *Futuribles*, mars 1996, pp. 27-28.

AWIPH: rapport annuel 1995, Charleroi, 1996.

AWIPH: répertoire des aides à l'emploi des personnes handicapées, Charleroi, 1997.

AZNAR, G., “ *Pour le travail minimum garanti. Non au revenu d'existence ; oui à l'indemnité de partage du travail* ”, *Futuribles*, n° 184, février 1994, p. 71.

BEAUVOIS, J.-L., JOULE, R., *Perspectives cognitives et conduites sociales*, Del Vol, Cousset, 1987.

BERNOUX, Ph., *La sociologie des entreprises*, Seuil, 1995.

BEYER, S. KILSBY, M. , *The future employment for people with learning disabilities*, vol. 24, 1996.

BIDET, J., TEXIER, J., *La crise du travail*, Presses Universitaires de France, 1995.

BLANC, A., *Les handicapées au travail*, Dunod, 1995.

BOISSONAT, J., “ *Le travail dans vingt ans* ”, Editions Odile Jacob, 1995 , pp. 78
Cap sur la personne - décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées, Ministère de l'Action sociale de la Région wallonne, Namur, 1995.

CAPPI, R., et DELVAUX, B., *Les allocataires sociaux confrontés aux pièges financiers*”, IRES - Service de Conjoncture, Louvain-la-Neuve, Octobre 1990.

CAUCHEMEZ, R., VERDON, B., *Bilan d'une opération expérimentale en milieu ordinaire*, UNAPEI, Paris, 1987.

CHAUCHAT, H., *L'enquête en psychosociologie*, Presses Universitaires de France, Paris, 1985.

COLLECTIF, “ *Le temps et rien d'autre : étude prospective des activités de temps libre à l'horizon 2010* ”, La Documentation française, Paris, 1990, cité in J. DAEMS et al., “ *Le temps de travail et son aménagement* ”, Rapport à la Fondation Roi Baudouin, mars 1995.

CORMANN, Ph., La politique des entreprises wallonnes en matière d'emploi des personnes handicapées: une analyse des représentations sociales. Mémoire en vue de l'obtention de la Licence en Sciences économiques et sociales et de gestion, Namur, 1996.

CTNERHI, Les représentations des handicaps et inadaptations, n°35, 1986.

DE COSTER, M., PICHAUT, F., Traité de sociologie du travail, De Boeck, 1994.

DE JOUVENEL, H., " La société française à l'horizon 2010 : réinventer l'univers du travail ", in : Anne DE BEER, Gérard BLANC et al., " Le travail au XXIème siècle. Mutations de l'économie et de la société à l'ère des autoroutes de l'information ", Dunod, Paris, 1995

DE KETELE, J.-M., ROEGIERS , X., *Méthodologie du recueil d'informations*, De Boeck Université, Paris-Bruxelles, 1996.

DEFEYT, Ph., Article publié dans la revue " *La main à la pâte* ", 1993

DESCHAMPS, J.-C., BEAUVOIS, J.-L., Des attitudes aux représentations, PUG, Grenoble, 1996.

DEVILLÉ, P., et al ., " *Activité, travail, emploi : enjeux et perspectives* ", Rapport à la Fondation Roi Baudouin, juin 1995.

DOISE et PALMONARI, *Textes de base en Psychologie: l'étude des représentations sociales*, Delachaux et Niestlé, Paris, 1986.

DOISE, W., CLEMENCE, A., LORENZI-CIOLDI, F., *Représentations sociales et analyses de données*, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble, 1992.

Dossier: L'intégration au travail commence par une meilleure concertation, L'intégration, Mai-Juin, 1995.

Dossier: La préparation au marché du travail, L'intégration, Kiver, 1996.

Dossier: *Le handicap est-il un handicap à l'emploi?*, Réadaptation, 391, 1992.

Dossier: *Pour l'emploi des personnes handicapées*, Réadaptation, 381, 1991.

Dossier: *Travail protégé: Les C.A.T.*, Réadaptation, 405, 1993.

Fondation Roi Baudouin, " *Travail et non-travail dans la société de demain* ", Compte-rendu du Colloque de Bruxelles du 03.02.95

GERGEN, K.J., GERGEN, M.M., *Psychologie sociale*, Editions Etudes Vivantes, Québec, 1984.

GILLIAND, P, " *Les perspectives d'avenir des divers systèmes de sécurité sociale à la lumière de l'évolution des structures familiales* ", Conseil de l'Europe, 10 octobre 1987, p. 35

GUILLEMARD, A.-M., “ *Travailleurs vieillissants et marché du travail en Europe* ”, Travail et emploi, n° 57, reproduit in Jean BOISSONNAT, op. cit.

GUIMELLI, C., Structures et transformations des représentations sociales, Delachaux et Niestlé, Paris, 1994.

HOLDERBEKE, F., “ *De arbeidsverdeling volgens gezinstype* ”, Verslag aan de Koning Boudewijnstichting, maart 1995.

HONGRE, F., KERNER, G., *L'insertion des personnes handicapées: le travail en milieu ordinaire- Bibliographie analytiques*, Les cahiers du CTNERHI, Paris, 1993.

HUTSEBAUT, M., “ *Arbeid en sociale Zekerheid voor allen. Concept voor en solidaire Europese samenleving op de drempel van de 21^e eeuw* ”, 22ste Vlaamse Wetenschappelijk Economisch Congres, Brussel, 20-21.10.1995, blz. 13-14.

JODELET, D., Folies et représentations sociales, PUF, 1995.

LAMBERT, T., *Etude des besoins d'information sur l'emploi des personnes handicapées- Extrait du rapport final*, Les cahiers du CTNERHI, 33, 1-25, Paris, 1986.

LEFEBVRE, H., La présence et l'absence: contribution à la théorie des représentations, Castermann, Tournai, 1980.

Les cahiers internationaux de Psychologie sociale, mars 93, N°17.

LEWIN, K., Psychologie dynamique, PUF, 1975.

LEYENS, Ph., Psychologie sociale, Mardaga, 1979.

MALLET, A., *L'emploi des personnes handicapées: un problème de communication?*, Les cahiers du CTNERHI, 33, 26-31, Paris, 1986.

MARKOVA, I., FARR, R., Representation of Health, illness, and handicap, Harwood Academic Publishers, 1995.

MÉDA, D., “ Le travail à travers le temps , à travers les textes” in Rapport de la commission présidée par Jean BOISSONNAT, “ Le travail dans vingt ans ”, Ed. Odile Jacob, 1995.

MEDA, D., Le travail en voie de disparition, Aubier, 1995.

MICHEL, F., *Vers une analyse socio-économique des ateliers protégés en Province de Liège*, mémoire présenté pour l'obtention du grade de licenciée en Science Economique, Liège, 95-96.

MOLINER, P., *Images et représentations sociales*, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble, 1996.

MOLINER, P., La représentation sociale comme grille de lecture, Presses Universitaires de Provence, Aix en Provence, 1992.

MORVAN, J.-S., PAICHELER, H., Représentations et Handicaps: vers une clarification des concepts et des méthodes. Les cahiers du CTNERHI, Tome I et II, Paris, 1990.

MORVAN, J.-S., Représentations des situations de handicaps et d'inadaptations chez les éducateurs spécialisés, les assistants de service social et les enseignants spécialisés de formation, Les cahiers du CTNERHI, 1988.

MOSCOVICI, S., L'âge des foules, Fayard, Paris, 1981.

MOSCOVICI, S., Psychologie sociale, Presses Universitaires de France, Paris, 1984.

PELLEGRIN, RESCIA, M.-L., Sommes-nous tous des "travailleurs"?, Ed. Hommes et Perspectives, 1994.

RAVAULD, J.-F., VELCHE, D., L'obligation d'emploi des personnes handicapées: bilan des trois premières années d'application de la loi de 1987 dans le secteur privé (1988-1990), Les cahiers du CTNERHI, 58, 33-51, Paris, 1992.

RIFFAULT, H., Les Européens et la valeur travail, Futuribles 200, 1995.

RIFFAULT, H., Les valeurs des Français, PUF, Paris, 1994.

RIFKIN, J., "*The End of Work*", Putnam, New-York, 1995.

ROUSTANG, G., "*Cohésion sociale et emploi*", éd. Desclée de Brouwer, p.42.

SAMOY, E., L'emploi protégé dans le Communauté Européenne, Leuven, 1992.

VAN DER LINDEN, B., "*L'allocation universelle et l'allègement du coût du travail peuvent-ils apporter une réponse au chômage des moins qualifiés ?*", Wallonie, n° 44, 1996-2.

VAN STEENBERGE, J., et al., "*Niet arbeid? Wel arbeid*", Verslag aan de Koning Boudewijnstichting, Maart 1995

WUHL, S., Les exclus face à l'emploi, Syros, 1992.

YSERBYT, V., Connaître et juger autrui, une introduction à la cognition sociale, Presses Universitaires de Grenoble, 1996.

ANNEXE I

Questionnaire pour les employeurs

ANNEXE II

Questionnaire pour les personnes handicapées

ANNEXE III

Guide d'entretien pour les employeurs

ANNEXE IV

Transparents du focus-groupe avec les employeurs

ANNEXE V

**Transparents du focus-groupe avec les personnes
handicapées**

ANNEXE VI

**Emploi des personnes handicapées en Région wallonne :
quelques points de repères**

ANNEXE I

Questionnaire pour les employeurs

Questionnaire

1. Quelles sont les coordonnées de votre entreprise:

- Dénomination:
- Raison sociale:
- Adresse:

2. Au sein de votre entreprise, qui est responsable de l'engagement du personnel?

- Vous. Avec quelle fonction?
- D'autres personnes. Avec quelles fonctions?

3. Votre entreprise emploie-t-elle une ou plusieurs personnes handicapées?

- Oui
- Non

4. **Si non**, votre entreprise serait-elle prête à engager une ou plusieurs personnes handicapées?

- Oui
- Non

5. Si des personnes handicapées travaillent dans votre entreprise:

- Combien sont-elles?
- Quelles fonctions occupent-elles?

- Quelles autres fonctions pourraient-elles occuper?

6. Dans le cas où des personnes handicapées ne travaillent pas dans votre entreprise, à quoi est-ce dû selon vous?

7. Dans le cas où des personnes handicapées ne travaillent pas dans votre entreprise, quelles sont les tâches qui pourraient éventuellement leur être confiées?

8. Vos attentes vis-à-vis d'une personne handicapée seraient-elles les mêmes que pour tout travailleur?

Oui, précisez:

Non

9. **Si non**, en quoi vos attentes seraient-elles différentes?

10. Votre entreprise a-t-elle déjà travaillé avec une entreprise de travail adapté (atelier protégé)?

Oui

Non

11. Etes-vous au courant des aides financières octroyées aux employeurs qui engagent une personne handicapée?

Oui

Non

12. **Si non**, trouveriez-vous intéressant de recevoir une information au sujet de ces aides financières?

- Oui
- Non

13. Comment définiriez-vous une personne handicapée?

14. Que pensez-vous des propositions suivantes:

- Le handicap est un handicap à l'emploi:
 - Tout à fait vrai
 - Plutôt vrai
 - Plutôt faux
 - Tout à fait faux

- Une personne handicapée a autant de chance qu'une autre face à un employeur potentiel:
 - Tout à fait vrai
 - Plutôt vrai
 - Plutôt faux
 - Tout à fait faux

- L'engagement d'une personne handicapée provoque des problèmes d'intégration et d'acceptation dans le groupe:
 - Tout à fait vrai
 - Plutôt vrai
 - Plutôt faux
 - Tout à fait faux

- La meilleure solution pour une personne handicapée est de travailler dans une entreprise de travail adapté (atelier protégé):
 - Tout à fait vrai
 - Plutôt vrai
 - Plutôt faux
 - Tout à fait faux

- Dans toutes les entreprises, des postes de travail peuvent être aménagés pour des personnes handicapées:
 - Tout à fait vrai
 - Plutôt vrai
 - Plutôt faux
 - Tout à fait faux

- Engager une personne handicapée constitue un risque pour l'employeur:
 - Tout à fait vrai
 - Plutôt vrai
 - Plutôt faux
 - Tout à fait faux

- Une personne handicapée est aussi performante que toute personne:
 - Tout à fait vrai
 - Plutôt vrai
 - Plutôt faux
 - Tout à fait faux

15. Parmi ces cinq images, classez **par ordre croissant** celles qui, selon vous, représentent le mieux une personne handicapée? (de 1= le mieux, jusqu'à 5= le moins)

a. c.

b.

e.

d.

16. Pensez-vous que **la** principale raison de non-engagement d'une personne handicapée au sein d'une entreprise soit:

- Un critère de rentabilité
- Une difficulté de communication
- Une peur des travailleurs vis-à-vis du handicap
- Un manque de candidatures venant de personnes handicapées
- Autres:

17. Connaissez-vous des entreprises qui emploient des personnes handicapées?

- Oui

Non

18. **Si oui**, pouvez-vous les nommer ou décrire leurs types d'activités:

19. Connaissez-vous les possibilités offertes par les technologies pour l'aménagement d'un poste de travail destiné à une personne handicapée?

Oui
 Non

20. **Si non**, trouveriez-vous intéressant de recevoir une information à propos de ces technologies?

Oui
 Non

21. Quel est le secteur d'activités dans lequel se situe votre entreprise?

22. Votre entreprise exerce-t-elle ses activités de façon:

Provinciale
 Régionale
 Nationale
 Internationale

23. S'agit-il d'une entreprise:

Privée
 Publique
 Parastatale

24. Combien de personnes travaillent au sein de votre entreprise:

- En tant qu'employés:
- En tant qu'ouvriers:
- Autres:
- Au total:

Nous vous remercions pour votre précieuse collaboration.

ANNEXE II

Questionnaire pour les personnes handicapées

*Questionnaire destiné aux
personnes handicapées*

1. Fiche signalétique

NOM:

PRENOM:

AGE:

TYPE DE HANDICAP:

ANNEE D'APPARITION DU HANDICAP:

EXPERIENCE DU TRAVAIL:

RECHERCHE DU TRAVAIL:

OUI / NON

DIVERS:

2. Pourquoi certaines entreprises emploient-elles des personnes handicapées ?

3. Pourquoi certaines entreprises n'engagent-elles pas de personnes handicapées ?

4. Les attentes d'un patron vis-à-vis d'une personne handicapée sont-elles les mêmes que pour tout travailleur ?

- Oui, précisez:

Non

5. **Si non**, en quoi ces attentes sont-elles différentes ?

6. Etes-vous au courant des aides financières octroyées aux employeurs qui engagent une personne handicapée ?

- Oui

Non

7. Comment définiriez-vous une personne handicapée ?

8. Que pensez-vous des propositions suivantes et quels sont vos commentaires:

- Le handicap est un handicap à l'emploi ?
 - Tout à fait vrai
 - Plutôt vrai
 - Plutôt faux
 - Tout à fait faux

 - Une personne handicapée a autant de chances qu'une autre face à un employeur potentiel ?
 - Tout à fait vrai
 - Plutôt vrai
 - Plutôt faux
 - Tout à fait faux

- L'engagement d'une personne handicapée provoque des problèmes d'intégration et d'acceptation dans le groupe.

- Tout à fait vrai
- Plutôt vrai
- Plutôt faux
- Tout à fait faux

- La meilleure solution pour une personne handicapée est de travailler dans une entreprise de travail adapté (atelier protégé) .

- Tout à fait vrai
- Plutôt vrai
- Plutôt faux
- Tout à fait faux

- Dans toutes les entreprises, des postes de travail peuvent être aménagés pour des personnes handicapées.

- Tout à fait vrai
- Plutôt vrai
- Plutôt faux
- Tout à fait faux

- Engager une personne handicapée constitue un risque pour l'employeur.

- Tout à fait vrai
- Plutôt vrai
- Plutôt faux
- Tout à fait faux

- Une personne handicapée est aussi performante que toute personne.

- Tout à fait vrai
- Plutôt vrai
- Plutôt faux
- Tout à fait faux

9. Pensez-vous que la principale raison de non-engagement d'une personne handicapée au sein d'une entreprise soit:

- Un critère de rentabilité ?
- Une difficulté de communication ?
- Une peur des travailleurs vis-à-vis du handicap ?
- Un manque de candidatures ?
- Autres:

10. Connaissez-vous des entreprises qui emploient des personnes handicapées ?

- Oui
- Non

11. **Si oui**, pouvez-vous les nommer ou décrire leurs types d'activités ?

12. Quels sont les secteurs d'activités dans lesquels vous être prêt à travailler ?

13. Quel type d'entreprise emploie plus facilement un travailleur handicapé ?

- Une petite ou moyenne entreprise (PME) ?
- Une grande entreprise ?

14. Etes-vous inscrit dans une agence d'intérim ?

- OUI
- NON

Pourquoi ?

15. Une agence d'intérim doit elle proposer à ses clients des travailleurs handicapés ?

- OUI
- NON

Pourquoi?

16. Définition du travail

17. Relations entre travail et handicap ?

18. Si on vous annonce que lundi prochain, vous commencez à travailler, quelles seraient vos craintes, vos appréhensions ?

Annexe III

Recherche - emploi Région wallonne

Grille d'entretien semi-dirigé avec les employeurs

Données signalétiques:

- Sexe - Age - Fonction exacte - Nombre d'années dans l'entreprise - Formation
- « Connaissez-vous dans votre entourage proche (privé) une personne handicapée?
oui: quel type de handicap?
- « Professionnellement, avez-vous déjà rencontré une personne handicapée?
oui: quel type de handicap? quelle fonction?

Entretien : 1. Quelques larges questions ouvertes
2. Des question plus précises

- **Lorsque vous entendez le mot « personne handicapée », que vous vient-il à l'esprit?**
Quels sont les cinq premiers mots qui vous viennent en tête?

Vous souvenez-vous de votre première rencontre avec une personne handicapée?
Pourriez-vous la décrire, quels sentiments vous ont traversé?

- **Lorsque vous entendez le terme « travail », que vous vient-il à l'esprit?**
Quels sont les cinq premiers mots qui vous viennent en tête?

Quels sont les principales qualités que vous attendez d'une futur employé?

- **Lorsque vous entendez « personne handicapée au travail », qu'est-ce que cela signifie pour vous?**
Quels mots vous viennent en tête?

Ces deux termes sont-ils compatibles? (principales qualités existent-elles chez les p.h.)

- Si on vous annonçait l'engagement d'un très proche collaborateur handicapé, avec qui vous seriez amené à travailler quotidiennement, quels seraient vos sentiments?
- Quel est le type de handicap que vous appréhenderiez le plus? le moins?
- **Pouvez-vous précisez votre réponse au questionnaire:**
 - .la principale raison de non engagement d'une p.h est ...
 - .engager une p.h. est un risque pour l'employeur ...
 - .une p.h. a autant de chance qu'une autre face à un employeur potentiel ...

Entreprise qui engagent des p. h.:

- Comment avez-vous été amenés à engager une p. h. (démarche active/passive)?
(pour quelle fonctions)
Cela fait-il partie de votre culture d'entreprise?
- Quels sont les points positifs/négatifs de ce type d'engagement?
- Parlez-vous du handicap avec la personne, au moment de l'engagement?
- Pensez-vous qu'il est important de préparer les collègues de travail
- Avez-vous déjà été amené à faire face à un gros manquement de la part d'une p. h.?
Comment y avez-vous réagi? (handicap= une excuse?)
- Avez-vous déjà été amené à licencier une p.h.?
Serait-ce plus/moins difficile que pour un autre travailleur? Selon les même critère?
- Vous avez deux candidats de compétence égale devant vous, dont l'un est handicapé, lequel choisiriez-vous?
qu'est-ce qui pourrait faire pencher la balance en faveur de la personne handicapée?
- Quel est le type de contrat des p.h.?
- Avez-vous l'impression que l'image que vous aviez de la personne handicapée a changé depuis l'intégration d'une p.h. au sein de l'entreprise?

Entreprise qui n'engagent pas de p. h. :

- Si un décret obligerait votre entreprise à engager une p. h., quel type de handicap rechercheriez-vous?
Quel est celui que vous n'engageriez surtout pas? Pourquoi?
Quelle fonction accorderiez-vous en premier lieu à cette personne?
Quelles tâches ne lui confieriez-vous surtout pas?

ANNEXE IV

Transparents du focus-groupe avec les employeurs

Parmi les entreprises qui ont répondu au questionnaire (55):

51% emploient une ou plusieurs personnes handicapées (28/55)

12 entreprises n'emploient pas de personnes handicapées mais se disent prêtes à le faire.



40/55 entreprises emploient ou pourraient employer une ou plusieurs personnes handicapées (73%)

73% pensent que le handicap est un handicap à l'emploi

82% pensent qu'une personne handicapée n'a pas autant de chance qu'une autre face à un employeur potentiel.

53% pensent que l'engagement d'une personne handicapée ne provoque pas de problèmes d'intégration et d'acceptation dans le groupe.

La peur des travailleurs face à la personne handicapée constitue pour 25.5%, la principale raison de non-engagement

Dans les entretiens individuels, il apparaît que la personne handicapée est mal perçue par autrui, mal comprise, éprouve des difficultés à se faire accepter, risque d'être rejetée par certains collègues.

62% pensent que le travail en atelier protégé ou dans une entreprise de travail adapté n'est pas la meilleure solution pour une personne handicapée.

Le critère de rentabilité constitue pour 45.5% des entreprises, la principale raison de non-engagement

Selon les entreprises qui n'engagent pas de personnes handicapées, les types de tâches qui pourraient être confiées à des personnes handicapées sont:

– ouvrier de production, conditionnement	11.5%
– maintenance, nettoyage	11.5%
– accueil, téléphone	11.5%
– administratif (courrier, classement)	54.5%

60% pensent que dans toute entreprise des postes de travail peuvent être aménagés pour des personnes handicapées.

67.5% pensent qu'engager une personne handicapée ne constitue pas un risque pour l'employeur.

La principale raison de non-engagement d'une personne handicapée au sein d'une entreprise est:

- un critère de rentabilité pour 45.5% des entreprises
- une peur des travailleurs pour 25.5%.

47.5% pensent qu'une personne handicapée est aussi performante que toute autre personne.

La perte de rentabilité constitue pour 45.5% des entreprises, la principale raison de non-engagement

73% pensent que le handicap est un handicap à l'emploi

Le manque de candidature de personnes handicapées constitue pour 18.5% des entreprises, la principale raison de non-engagement

Mais c'est un frein pour seulement 7% des entreprises qui emploient des personnes handicapées.

Pour la majorité des entreprises, une personne handicapée est d'abord représentée par une personne handicapée mentale ou une personne présentant un handicap très lourd (physique ou sensoriel).

Dans les entretiens individuels, il ressort que les types de handicap les plus appréhendés par les employeurs concernant un éventuel collègue handicapé sont les handicaps mentaux et sensoriels.

Il ressort des entretiens individuels qu'une personne handicapée peut être plus productive qu'une personne valide dans certains secteurs, pour certaines tâches.

Selon les entreprises qui n'engagent pas de personnes handicapées, les types de tâches qui pourraient être confiés à des personnes handicapées sont:

- | | |
|--|-------|
| – ouvrier de production, conditionnement | 11.5% |
| – maintenance, nettoyage | 11.5% |
| – accueil, téléphone | 11.5% |
| – administratif (courrier, classement) | 54.5% |

Annexe V

Près de 50% des
Personnes interviewées ne connaissent pas de personnes handicapées qui travaillent

Une majorité pensent que si certaines entreprises n'engagent pas de personnes handicapées, c'est à cause d'un manque de productivité

Plus d'une personne sur deux pensent que les attentes d'un employeur face à une personne handicapée sont les mêmes que pour tout travailleur

PRODUCTIVITE ?

Il n'y a pas de différence entre une personne handicapée et une autre personne

Définitions de « personne handicapée » en termes de :

Diminution (s)

- Perte (s)
- Problème (s)

Une majorité des personnes pensent que si certaines entreprises emploient des P.H. c'est pour avoir une prime ou pour aider

Le handicap est un Handicap à l'emploi

ANNEXE VI

Emploi des personnes handicapées en Région wallonne : quelques points de repères

La problématique de l'emploi des personnes handicapées en Région wallonne est complexe. Notre objectif n'est pas de redonner une information complète sur cette problématique, ni de réaliser un historique exhaustif de la législation relative à l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Des spécialistes de ces matières ont déjà produit cette information. L'objectif de ce document est essentiellement de situer notre recherche dans la problématique actuelle de l'emploi des personnes handicapées en Région wallonne. Pour ce faire, nous avons choisi de synthétiser les objectifs du décret du 6 avril 1995 et de rappeler les différentes aides financières existantes ainsi que quelques données relatives à la situation professionnelle des personnes handicapées.

1° Le décret du 6 avril 1995

Dans le cadre de la réforme de l'Etat, la problématique des personnes handicapées a été régionalisée en juillet 1991, Depuis juillet 1995, c'est l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH) qui s'occupe de l'ensemble de la problématique pour la Région wallonne. La politique menée par cette dernière est exprimée dans le décret du 6 avril 1995.

Cette nouvelle législation modernise la politique d'intégration de la personne handicapée en Région wallonne. Elle met l'accent sur une participation plus importante des personnes handicapées dans les processus de décisions qui les concernent et vise à une plus grande sensibilisation du reste de la population.

Les objectifs principaux poursuivis par le décret sont:

- créer un outil d'une politique sociale visant à mieux intégrer les personnes handicapées dans la société en facilitant leur vie quotidienne;
- favoriser une harmonisation des législations afin de mieux répondre aux besoins;
- mettre en place un mouvement de sensibilisation intégrant la plupart des idées développées dans le programme d'action mondiale (1981);
- mener un nouveau programme politique.

L'AWIPH est l'outil d'application de ce décret. Ses principales fonctions sont de promouvoir une politique globale et coordonnée en faveur des personnes handicapées, de gérer la subsidiarité de l'ensemble des services spécialisés et de développer des actions d'information, de sensibilisation et de formation.

C'est donc l'AWIPH qui est responsable de la politique *d'insertion professionnelle*, dans le cadre de laquelle s'inscrit notre recherche.

Voici brièvement rappelé le contenu du décret relatif à l’insertion professionnelle.

L’**article 3** exprime l’objectif général de l’égalité des personnes handicapées et des personnes valides, et de leur insertion dans le monde socio-économique. Le Gouvernement souhaite *“assurer la pleine et entière participation des personnes handicapées à la vie sociale et économique, quels que soient l’origine, la nature et le degré de leur handicap”*.

L’**article 10** mentionne les mesures d’intégration professionnelle: *“Le Gouvernement arrête les mesures destinées à promouvoir l’égalité des chances des personnes handicapées sur le marché de l’emploi. Ces mesures portent sur des soutiens à la création de nouveaux emplois et des incitations positives à l’emploi”*.

Il est important de noter que le décret ne prévoit *“pas de quota obligatoire”* pour le *“secteur privé”*. Par contre, un quota existe pour *“les administrations publiques et les organismes d’intérêt public dépendant de l’autorité de la Région”*. On note que la Belgique reste l’un des seuls pays européens sans quota obligatoire pour le secteur privé.

Cette constatation nous invite à rester très prudent quant à la généralisation des résultats de notre recherche. En effet, la Région wallonne préfère inciter plutôt qu’obliger les employeurs à respecter un quota.

Dans ce sens, et selon l’**article 14**, une des missions de l’AWIPH est, non seulement d’assurer *“la promotion, la formation ou la réadaptation professionnelle, mais encore la promotion de l’accès à l’emploi des personnes handicapées”*, mais aussi d’assurer *“la prise en charge totale ou partielle des frais d’intégration sociale et professionnelle supportés par les personnes handicapées ou par des tiers”* (**article 15**).

C’est dans ce contexte d’incitation à l’emploi de personnes handicapées que des incitants financiers sont proposés aux employeurs potentiels.

2° Les incitants financiers

L'accès à l'emploi dépend, bien évidemment, du nombre d'emplois disponibles sur le marché du travail, et de la possession, dans le chef de celui qui désire être mis au travail, des capacités et aptitudes que l'emploi exige.

Rendre le recrutement financièrement attrayant peut influencer le marché du travail. Ainsi, afin de stimuler l'engagement des personnes handicapées, des interventions financières peuvent être accordées aux employeurs.

Les aides proposées par l'AWIPH, quant à l'insertion professionnelle en milieu ordinaire ne font pas partie du décret stricto-sensus. Elles sont décidées par l'Agence et peuvent être changées de façon autonome par celle-ci. Les aides permettent à l'employeur de recevoir une compensation pour les coûts supplémentaires liés à l'emploi d'une personne handicapée. Ces mesures d'aide ont pour objectif de mettre les personnes handicapées sur un même pied d'égalité avec n'importe quel autre demandeur d'emploi. En outre, les mesures proposées sont adaptées aux différentes étapes d'une carrière professionnelle: deux mesures visent à l'apprentissage d'une qualification et à l'adaptation au milieu professionnel; deux autres mesures compensent la moindre productivité qui persiste, même après l'apprentissage. Enfin, une mesure concerne l'aménagement du poste de travail.

Les principales mesures d'aide sont au nombre de cinq. Nous les décrivons brièvement ci-dessous.

- **Prime à l'adaptation:**
incitant financier destiné aux employeurs publics et privés. Il s'agit d'une intervention forfaitaire et dégressive de la rémunération, couvrant la période d'adaptation professionnelle, cette période variant selon le handicap et le type de travail.
- **Prime de compensation:**
incitant financier destiné aux employeurs publics. Cette intervention compense la moindre productivité de certains travailleurs handicapés et ce, à l'issue d'une période d'adaptation réciproque.
- **Convention collective de travail n°26:**
incitant financier destiné aux employeurs privés. Cette intervention compense la moindre productivité présentée par certains travailleurs handicapés et ce, à l'issue d'une période d'adaptation réciproque.

- **Contrat d'adaptation professionnelle:**
incitant destiné aux employeurs publics et privés. Ce contrat vise à assurer une formation professionnelle en situation réelle de travail avec une perspective éventuelle d'engagement.

- **Aménagement d'un poste de travail:**
incitant destiné aux employeurs publics et privés. Cet incitant permet de couvrir les frais encourus par l'employeur suite à l'aménagement d'un poste de travail spécialement adapté au handicap du travailleur.

Ces différents incitants offrent des avantages considérables, à la fois pour l'employeur et pour le travailleur handicapé. Il semble néanmoins exister des désavantages liés aux procédures administratives. Celles-ci peuvent amener l'employeur à ne pas vouloir embaucher une personnes handicapée. En effet, l'intervention financière n'est payée qu'à la fin de chaque trimestre, sur présentation de documents justificatifs. Il y a donc un travail administratif supplémentaire pour l'employeur. De plus, ce dernier doit attendre quelques mois avant de recevoir effectivement l'argent. S'ajoute à cela, la procédure administrative de demande de renouvellement de contrat qui doit être introduite chaque année.

3° La situation professionnelle des personnes handicapées en Région wallonne

Lorsqu'on souhaite évaluer la situation professionnelle des personnes handicapées, on se heurte principalement à trois difficultés.

La première est liée à la définition d'une personne handicapée. En effet, il n'existe pas de définition unique, acceptée de manière unilatérale, pour désigner une personne handicapée. Cette incertitude quant à la définition de la notion de handicap rend très difficile la détermination du nombre de personnes handicapées dans une région ou un pays.

La deuxième difficulté réside dans le fait qu'une personne avec un handicap n'est pas obligée de se faire reconnaître par l'AWIPH. Aussi, le nombre de personnes inscrites à l'Agence ne reflète-t-il pas nécessairement le nombre réel de personnes handicapées.

La troisième difficulté réside dans le fait que, même les personnes répertoriées par l'AWIPH (pour ce qui nous concerne) et à la recherche d'un emploi, ne sont pas nécessairement inscrites à l'ONEM ou à l'ORBEM (notamment, en raison de la perte de l'allocation de handicapé, si elles s'inscrivent comme demandeuses d'emploi). Rappelons qu'en Belgique, il n'y a ni obligation d'emploi, ni obligation d'inscription pour un travailleur handicapé. La situation professionnelle réelle des personnes handicapées est donc inconnue. De ce fait, le chiffre du taux de chômage pour les personnes handicapées risque d'être sous-estimé.

Compte tenu de ces difficultés, on se limitera à relever certaines données publiées dans le rapport annuel de l'AWIPH (AWIPH, 1996 1). Les chiffres qui suivent ne comparent que les demandeurs d'emploi et les personnes mises à l'emploi par l'AWIPH, à savoir 12.257 personnes au total. Ces 12.257 personnes ne représentent donc que 5% des personnes inscrites à l'AWIPH.

- **A propos de ces 5%:**

les personnes employées grâce à une intervention de l'AWIPH étaient au nombre de 6.358 à la fin de l'année 1995, *dont 5.517 insérées en milieu protégé et 841 en milieu ordinaire*² Le nombre d'emplois en milieu ordinaire est donc peu élevé.

Dans ce même temps, l'Agence a enregistré 5.899 demandeurs d'emploi, dont 2.194 pour le secteur ordinaire. En comparant ces données, on arrive à un **taux de chômage de 48,1 %** pour les personnes handicapées.

- **Qu'en est-il des 95% restant?**

Il semble qu'aucune donnée ne soit disponible actuellement. On ne sait donc rien sur leur situation professionnelle.

Au vu du taux de chômage, on peut conclure que la recherche d'un emploi est plus difficile pour une personne handicapée que pour une personne non handicapée. Toutefois, une estimation réelle de la situation professionnelle des personnes handicapées en Région wallonne semble impossible.

Face à ces résultats, il nous a semblé capital de comprendre quels étaient les différents freins de mise à l'emploi des personnes handicapées, et quelles étaient les possibilités de changer les représentations sociales, tant des employeurs que des personnes handicapées elles-mêmes.

Afin de mieux cerner le problème, nous avons décidé d'élaborer une pré-enquête en collaboration avec le Centre de Ressources et d'Evaluation des Technologies pour personnes Handicapées (CRETH). Celle-ci sera présentée dans le chapitre suivant.

4° L'emploi en milieu protégé

Dans le cadre de l'emploi des personnes handicapées, il nous faut encore aborder le cadre législatif de l'emploi Protégé en Région wallonne.

L'arrêté de 1997 du Gouvernement wallon relatif aux conditions d'agrément et de subventionnement des entreprises de travail adaptés stipule, en son article 3, l'obligation de réservation d'emploi par priorité aux personnes handicapées qui ne peuvent provisoirement ou définitivement exercer une activité professionnelle dans les conditions habituelles de travail.

Le nombre d'emploi subsidiables par l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées est fixé à 5313 répartis en 65 ateliers.

Cet arrêté favorise l'engagement des personnes handicapées les plus difficilement insérables par l'introduction d'un système de subventionnement calculé en fonction de la perte de rendement de la personne handicapée.

De plus, les missions de formations des anciens "ateliers protégés" sont renforcées par la création de sections d'accueil et de formations au sein même de l'entreprise adaptée. Cet arrêté prévoit également des promotions, dans l'entreprise, ou l'insertion vers l'emploi ordinaire.

Cependant, F. MICHEL, dans son étude socio-économique des ateliers protégés en Province de Liège, souligne, que moins de 1% des travailleurs occupés en entreprises de travail adapté, réalisent un passage de l'emploi protégé vers l'emploi ordinaire.

Soulignons encore que différents secteurs d'activités sont représentés, dans les secteurs du textile, de l'horticulture, de l'alimentation, de l'imprimerie, de la menuiserie et des activités de conditionnement. Ces dernières représentent une grande part des activités de sous-traitance que réalisent les entreprises de travail adapté.

Annexe VII : Profil des entreprises interrogées

1. Public cible

Pour ce qui est de la taille des entreprises, les catégories établies sont les suivantes: entreprises employant moins de 50 travailleurs; entreprises employant entre 50 et 100 travailleurs; entreprises employant entre 100 et 1000 travailleurs; entreprises employant plus de 1000 travailleurs.

Tableau 1 : répartition de l'échantillon selon la taille de l'entreprise

<50 travailleurs	50-100 travailleurs	100-1000 travailleurs	>1000 travailleurs
20%	11%	45%	24%

En ce qui concerne le secteur d'activités, les catégories retenues sont les suivantes: primaire, secondaire ou tertiaire.

Tableau 2 : répartition de l'échantillon selon le secteur d'activité de l'entreprise

Primaire	Secondaire	Tertiaire
2%	38%	60%

A l'intérieur de ces trois catégories, l'échantillon a été répertorié par sous secteur d'activités.

Tableau 3 : Répartition de l'échantillon selon le sous-secteur d'activité de l'entreprise

Primaire	Secondaire	Tertiaire
Production d'énergie 1%	Industrie alimentaire 5.5%	
Extraction 1%	Industrie construction 12%	Hospitalier 7%
	Industrie chimique 9%	Distribution 16%
	Industrie verrière 2%	Recrutement 2%
	Industrie meuble 2%	Assurance 3.5%
	Industrie mécanique 2%	
		Interim 2%
	Industrie métallique 2%	
	Industrie textile 2%	Service aux personnes 12%
		Banque 3.5%
		Horeca 2%
	Eau 2%	Service aux entreprises 3.5%
		Audiovisuel 2%
		Transport 2%
		Enseignement 2%

Par ailleurs, l'échantillon a été classifié en fonction de la raison sociale des entreprises, à savoir: société anonyme (sa), association sans but lucratif (asbl), société de personnes à responsabilité limitée (sprl), société coopérative à responsabilité limitée (scrl), entreprise publique autonome (epa), association de droits publics (adp), et service public (sp).

Tableau 4 : Répartition de l'échantillon selon la raison sociale de l'entreprise

Sa	Asbl	Sprl	Scrl	Epa	Adp	Sp
67.5%	12.5%	3%	1%	4%	1%	11%

Dans un premier temps, un questionnaire a été envoyé aux responsables du Service du personnel ou à la Direction des entreprises sélectionnées. Il était accompagné d'une lettre précisant le cadre de la recherche ainsi que le délai souhaité pour la réponse.

Un mois après l'envoi des questionnaires, nous avons adressé un nouveau courrier aux entreprises n'ayant pas encore renvoyé leur questionnaire. Cette relance avait pour objectif d'augmenter le nombre de réponses à l'enquête.

Au total, 55 employeurs ont renvoyé le questionnaire complété.

Dans un deuxième temps, les employeurs ayant renvoyé le questionnaire étaient invités à un entretien. 16 d'entre eux ont accepté

Enfin, les 16 employeurs ont été invités à participer au *focus-groupe employeurs*; 6 d'entre eux y ont effectivement participé.

2. Entreprises ayant répondu au questionnaire

a. Taille de l'entreprise

Tableau 5 : Profil des entreprises selon leur taille

<i><50 travailleurs</i>	<i>50-100 travailleurs</i>	<i>100-1000 travailleurs</i>	<i>>1000 travailleurs</i>
16.5%	9%	51%	23.5%

Les entreprises qui ont participé à l'enquête sont en majorité des grandes entreprises rassemblant entre 100 et 1000 travailleurs. Notons que les données obtenues sont fort proches des proportions de l'échantillon global.

b. Secteur d'activités

Tableau 6 : Profil des entreprises selon leur secteur d'activité

<i>Primaire</i>	<i>Secondaire</i>	<i>Tertiaire</i>
3.5%	40%	56%

Les entreprises exercent principalement leurs activités dans le secteur tertiaire. Dans ce cas aussi, les données obtenues sont proches de celles de l'échantillon général où le secteur tertiaire était majoritairement représenté.

c. Sous-secteurs d'activité

Tableau 7 : Profil des entreprises selon leur sous-secteur d'activités

<i>Primaire</i>	<i>Secondaire</i>	<i>Tertiaire</i>
<u>Production d'énergie 1%</u>	Industrie alimentaire 5.5%	
<i>Extraction 1%</i>	Industrie construction 12%	Hospitalier 7%
	Industrie chimique 9%	Distribution 16%
	Industrie verrière 2%	Recrutement 2%
	Industrie meuble 2%	Assurance 3.5%
	Industrie mécanique 2%	
	Industrie métallique 2%	
	Industrie textile 2%	Service aux personnes 12%
		Banque 3.5%
		Horeca 2%
	Eau 2%	Service aux entreprises 3.5%
		Audiovisuel 2%
		Transport 2%
		Enseignement 2%

d. Statut social

Tableau 8 : Profil des entreprises selon leur raison sociale

<i>Sa</i>	<i>Asbl</i>	<i>Sprl</i>	<i>Scrl</i>	<i>Epa</i>	<i>Adp</i>	<i>Sp</i>
67%	12%	2%	2%	2%	3.5%	2%

La majorité des entreprises qui ont renvoyé leur questionnaire sont des sociétés anonymes. Ceci rejoint la proportion globale de l'échantillon initial.

e. Type d'entreprises

Tableau 9 : Profil des entreprises selon leurs types

<i>Privée</i>	<i>Publique</i>	<i>Parastatale</i>	<i>Privée et publique</i>
85.5%	7%	2%	3.5%

Il s'agit en majorité d'entreprises privées.

f. Etendue des activités

Tableau 10 : Profil des entreprises selon l'étendue de leurs activités

<i>Activité provinciale</i>	<i>Activité régionale</i>	<i>Activité nationale</i>	<i>Activité internationale</i>	<i>Activité nationale et internationale</i>	<i>Activité provinciale et régionale</i>	<i>Activité provinciale, régionale, nationale et internationale</i>
55%	22%	27%	34.5%	7%	2%	2%

Les entreprises qui ont participé à l'enquête exercent leurs activités principalement de façon provinciale et internationale.

g. Situation géographique

Tableau 11 : Profil des entreprises selon leur situation géographique

<i>Province de Namur</i>	<i>Province de Liège</i>	<i>Province du Hainaut</i>	<i>Province du Luxembourg</i>	<i>Province du Brabant wallon</i>	<i>Région de Bruxelles (siège social)</i>
38%	3.5%	20%	3.5%	5.5%	21%

La majorité des entreprises qui ont répondu au questionnaire se situent dans la province de Namur.

Approche des représentations sociales relatives à l'emploi des personnes handicapées en Région wallonne

**Résumé de la recherche financée par le Ministre Willy TAMINIAUX,
Ministre de l'Action sociale, du Logement et de la Santé,
réalisée par le Département de Psychologie de la Faculté de Médecine
des FUNDP (Professeur M. MERCIER), déposée en décembre 1997.**

1. Introduction

Depuis 1996, nous collaborons avec le Centre de Ressources et d'Evaluation des Technologies (CRETH). Or, dans le cadre de son projet HORIZON, " APOLO ", le CRETH joue le rôle d'intermédiaire entre, d'une part, les employeurs et, d'autre part, les personnes handicapées à la recherche d'un emploi. Son objectif est l'insertion des personnes handicapées sur le marché du travail.

Cette expérience de terrain nous a conduit à vouloir investiguer dans le domaine. En effet, nous avons constaté que les stratégies de mobilisation mises en place et les possibilités offertes par les technologies pour l'aménagement de postes de travail ne garantissaient pas à elles seules la mise à l'emploi des personnes handicapées. Et bien que des insertions professionnelles réussies nous aient montré qu'un handicap n'est pas insurmontable, la pratique nous conduit à penser que l'insertion dans le milieu du travail ordinaire reste l'exception. A compétences égales, et pour un même poste de travail, le choix des employeurs se portera prioritairement sur une personne valide. Le degré d'employabilité des personnes handicapées apparaît dépendant de toute une série de facteurs : facteurs d'ordre objectif, tels l'accessibilité, la perte de rendement, le chômage de longue durée, le manque d'expérience professionnelle,... mais également, et surtout, facteurs d'ordre subjectif, tels l'image de la personne handicapée et les attitudes discriminatoires qu'elles entraînent à son égard. Quelle est donc cette subjectivité qui pousse à une telle discrimination ? C'est cette question qui fut à

la base de cette recherche qui se veut une étude exploratoire des représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées en matière de handicap et d'emploi.

2. Hypothèses de travail

Ces constats nous ont permis de dégager trois hypothèses de travail essentielles pour notre recherche.

Première hypothèse:

la cause de non-engagement des personnes handicapées n'est pas uniquement une barrière d'ordre économique.

Deuxième hypothèse:

les représentations sociales qu'ont les employeurs à l'égard du travail et des personnes handicapées sont des freins à l'engagement de ces dernières.

Troisième hypothèse:

les représentations sociales qu'ont les personnes handicapées par rapport au monde du travail et par rapport au handicap sont des freins à leur propre engagement.

La confirmation de ces trois hypothèses aurait été, nous semble-t-il, de peu d'intérêt. Notre recherche a donc visé, entre autre, à mettre en avant différentes représentations véhiculées par les employeurs et par les personnes handicapées, à définir ce en quoi ces représentations freinaient la mise à l'emploi de personnes handicapées, et à tenter de dégager des pistes d'action permettant la modification de ces différentes représentations.

3. Méthodologie

Afin d'évaluer la pertinence de ces hypothèses, nous avons, dans un premier temps, réalisé une pré-enquête auprès des employeurs et des personnes handicapées

3.1. Pré-enquête

Quatre acteurs interviennent principalement dans l'insertion professionnelle: les entreprises, les associations, l'Etat et les personnes handicapées. La pré-enquête concerne essentiellement deux de ces acteurs : les entreprises et les personnes handicapées.

Dans le cadre des six premiers mois de la mission d'insertion professionnelle du projet HORIZON, " APOLO ", 62 employeurs-recruteurs ont été choisis.

Un premier contact téléphonique a été réalisé, visant à informer les employeurs des objectifs d'insertion professionnelle du CRETH et des incitants financiers octroyés lors de l'engagement d'une personne handicapée. Il leur était demandé s'ils acceptaient la candidature de personnes handicapées correspondant, pour leur annonce, au profil recherché. Suite à cela, une rencontre leur était proposée afin de leur présenter des candidats.

Parmi les 62 employeurs contactés, 14 ont signifié d'emblée leur refus (22.5%); 48 se sont montrés intéressés par l'idée d'engager éventuellement un travailleur handicapé (77.5%).

Nous avons ensuite analysé tant les refus que les réponses positives des employeurs, de manière qualitative et quantitative. En cas de réponses positives, nous avons analysé toute la démarche de "placement" des personnes handicapées. Enfin, nous avons rencontré les personnes handicapées à la recherche d'un emploi et ayant été contactées par l'équipe du CRETH, pour mieux comprendre leur demande.

3.2. Questionnaire et entretiens

Au regard des résultats de la pré-enquête, nous avons choisi de préciser les représentations sociales des employeurs en matière d'emploi et de handicap en vue de dégager des stratégies adéquates pour la sensibilisation des employeurs par la démystification des stéréotypes généralement véhiculés à propos des personnes handicapées.

Parallèlement, nous voulions faire émerger les représentations sociales des personnes handicapées par rapport à l'emploi et les freins liés à leur mise au travail.

En effet, pour pouvoir améliorer les conditions de mise au travail des personnes handicapées, il nous semblait nécessaire de:

- connaître quelles étaient les représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées elles-mêmes en matière de mise à l'emploi des personnes handicapées, et d'envisager ensuite les possibilités de les faire évoluer positivement;
- connaître les besoins des entreprises et des personnes handicapées. Ce qui devrait permettre de mettre en oeuvre des stratégies pour changer leurs représentations et apporter une réponse à leurs besoins.

Pour étudier les représentations sociales, nous avons procédé en deux temps: premièrement, un recueil des représentations des employeurs, ensuite un recueil de celles des personnes handicapées.

3.2.1. Les employeurs

Pour établir le recueil des représentations qu'ont les employeurs en matière de mise au travail des personnes handicapées, nous avons utilisé deux méthodes interrogatives : le questionnaire et l'entretien¹.

¹ On note que des méthodes associatives permettent aussi de recueillir le contenu d'une représentation. Ces méthodes associatives reposent sur une expression verbale plus spontanée, moins contrôlée et donc plus authentique. Il s'agit entre autre de la technique de l'association libre: à partir d'un mot inducteur, le sujet est invité à produire tous les mots et expressions qui lui viennent à l'esprit. Nous avons utilisé cette approche projective lors de l'entretien individuel.

Le questionnaire fut envoyé à 120 entreprises (55 y répondirent). Il avait pour but d'obtenir des données de trois ordres :

- des faits ;
- des jugements subjectifs de l'entreprise par rapport aux personnes handicapées et à l'emploi ;
- des renseignements relatifs aux cognitions des employeurs, c'est-à-dire à leur niveau de connaissance en matière d'emploi et de personnes handicapées (au sujet des incitants financiers et des possibilités technologiques d'adaptation de postes de travail).

Après avoir recueilli une série d'informations de l'analyse des questionnaires, nous avons souhaité approfondir les réponses obtenues. A cette fin, nous avons recontacté par téléphone les 55 personnes qui avaient renvoyé le questionnaire.

Nous avons conduit 16 entretiens, selon une grille d'entretiens semi-directifs.

La première partie de l'entretien concernait des données signalétiques relatives à l'employeur. Ensuite, nous avons abordé les notions de "personne handicapée", "travail" et "personne handicapée au travail" via les mots clés principaux que l'employeur pouvait associer à ces termes. Nous avons également demandé à l'employeur de justifier certaines réponses. Enfin, nous avons examiné l'expérience de l'employeur en matière d'engagement de personnes handicapées, sa façon de réagir face à certaines situations concrètes ou la façon selon laquelle il s'imaginait réagir s'il devait engager une personne handicapée.

Nous avons choisi l'analyse structurale comme méthode d'analyse du contenu des discours recueillis.

3.2.2. Les personnes handicapées

En ce qui concerne le recueil de données pour les personnes handicapées, nous avons utilisé uniquement la technique de l'entretien semi-dirigé et dans ceux-ci, la méthode des associations libres.

Le questionnaire comportait une série de questions ouvertes et fermées, et fut considéré comme un guide d'entretien. Cela donna la possibilité à l'interviewer comme à l'interviewé, de revenir sur les questions posées ou d'établir des liens entre elles. Les 16 personnes interrogées l'ont été par le même interviewer.

Les personnes handicapées interrogées étant nettement moins nombreuses que les employeurs, notre analyse fut principalement une analyse qualitative du discours. Moins rigoureuse et plus emprunte de subjectivité que l'analyse structurale, cette méthode permit de mettre en évidence certaines hypothèses quant aux représentations sociales des personnes interviewées. Une recherche plus approfondie serait nécessaire afin de confirmer ou d'infirmer ces hypothèses.

3.3. Les focus-groupes

L'organisation d'un focus-groupe avec des employeurs et des personnes handicapées constitua l'aboutissement de notre démarche méthodologique. L'objectif était de valider les représentations mises en évidence dans les questionnaires et les entretiens semi-directifs.

3.3.1. Les employeurs

L'analyse des questionnaires et des entretiens semi-directifs avait permis de dégager les représentations des employeurs en matière d'emploi des personnes handicapées. Un focus-groupe réunissant 6 responsables des ressources humaines et des gestionnaires d'entreprises publiques et privées, a ensuite été mis sur pied, avec pour objectif premier de vérifier la validité des résultats obtenus dans un premier temps, et de mettre en évidence les convergences et divergences des représentations. Il s'agissait de confronter les employeurs au système représentationnel du groupe dont il constituait l'échantillon et d'analyser leurs réactions en termes d'argumentation.

Les 16 employeurs ayant participé à l'interview par entretien semi-directif ont été contactés par courrier pour participer au focus-groupe. Parmi ces 16 employeurs, 7 ont accepté de participer ; 6 étaient effectivement présents.

Les résultats de l'enquête par questionnaires et interviews de groupe avaient permis de formuler différents constats et hypothèses relatifs aux représentations des employeurs. Dans ces résultats, nous avons relevé les contradictions, les divergences et les convergences de ces différents systèmes représentationnels. Nous les avons ensuite soumis pour réflexion et discussion aux membres du focus-groupe. Le contenu informatif du focus-groupe a été enregistré et retranscrit par écrit. Une analyse de contenu a ensuite été réalisée, qui a permis de dégager les éléments centraux constitutifs des représentations sociales des employeurs en la matière.

Les hypothèses de travail étaient les suivantes:

- a. même si les employeurs se disent prêts à engager des personnes handicapées, ceci reste un discours théorique. En effet, dans la pratique, leurs attitudes et leurs comportements vont à l'encontre d'une mise au travail réelle. Il y a donc une contradiction entre le mode de pensée et le mode de fonctionnement des employeurs, entre attitudes et actions ;
- b. l'argumentation que les employeurs utilisent pour consolider leurs attitudes et comportements face au non-engagement de personnes handicapées fait appel à des représentations. Dès lors, seul un changement de ces représentations pourra conduire à un changement d'attitudes à l'égard de l'engagement des personnes handicapées ;
- c. les freins à l'engagement des personnes handicapées mis en avant par les employeurs peuvent être levés par la mise en place de stratégies d'insertion professionnelle. L'identification des freins permettra de préciser les besoins et les manques relatifs à l'emploi des personnes handicapées et débouchera sur des réponses à apporter.

3.3.2. Les personnes handicapées

Le focus-groupe a été proposé à toutes les personnes que nous avons eu l'occasion de rencontrer lors de l'entretien. Beaucoup marquèrent leur intérêt face à cette démarche. Cinq ont pu se libérer pour concrétiser leur souhait de participer au focus-groupe.

La démarche qui fut utilisée est semblable à celle décrite pour les employeurs. Dans les entretiens, nous avons relevé des résultats qui nous interpellèrent et nous les avons retranscrits sur des transparents qui ont été projetés. Nous avons invité les participants à réagir par rapport à ces résultats. S'y retrouvaient-ils? Etaient-ils d'accord avec l'opinion émise? Cela les étonnait-ils? Nous avons insisté sur le fait que toute remarque ou réflexion était la bienvenue, qu'elle soit positive ou négative. Plusieurs sous-questions ont ensuite alimenté la réflexion.

Lors de la présentation des résultats, nous avons choisi - et ce, contrairement à la démarche utilisée lors des focus-groupes avec les employeurs - de proposer des "exercices" aux personnes handicapées : brain-storming, réflexion en sous-groupes,...

Nous avons décidé de structurer notre discussion autour de cinq grands thèmes:

- la notion de travail en général
- la notion de productivité
- le handicap et l'intégration
- les aides financières
- le handicap et la recherche d'emploi

Cette division a été motivée, d'une part, par les réponses des personnes handicapées lors des entretiens abordant principalement ces cinq sujets et, d'autre part, par le souhait de rester centré sur quelques sujets afin d'éviter la dispersion.

L'analyse du contenu des focus-groupes a été réalisée de la même manière pour les personnes handicapées que pour les employeurs. Il s'agit d'une méthode essentiellement qualitative qui consiste à présenter certaines parties de discours en précisant les résultats obtenus préalablement, et à commenter ce discours. Des liens sont ensuite définis, à titre d'hypothèse, entre les différentes affirmations des participants.

4 Résultats et perspectives à court terme

Les résultats de la pré-enquête nous ont permis de confirmer que les freins à l'engagement des personnes handicapées ne sont pas uniquement d'ordre économique mais dépendent des représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées. L'enquête par questionnaire, entretiens et focus-groupe nous a aidé à préciser ces représentations.

Du côté des employeurs, nous avons été surpris de rencontrer une majorité d'entreprises se disant prêtes à engager des personnes handicapées. Malgré cette volonté, l'image que les

entreprises ont de la personne handicapée reste assez négative. Le handicap est souvent imaginé comme un handicap lourd (trismoie 21, tétraplégie) influençant de manière négative le rendement de la personne handicapée. Les travaux qu'on pourrait lui confier seraient d'ordre administratif ou à faible niveau de responsabilités.

Mais il semble aussi que les employeurs se défendent de cette représentation négative. Les entretiens ont effet soulevé une dichotomie entre les représentations que les employeurs disent avoir de la personne handicapée et les représentations qu'ils pensent percevoir chez les autres. Le préjugé négatif ne viendrait pas des employeurs mais de leurs collègues. Il semble donc qu'une certaine désirabilité sociale influence les réponses des employeurs dans les entretiens et les questionnaires ; cette désirabilité a notamment été perçue grâce à différentes contradictions dans les discours des employeurs.

Les focus-groupes nous ont permis d'aller plus loin dans les représentations et de lever quelques contradictions. Nous avons ainsi pu confirmer l'image négative des employeurs qui perçoivent la personne handicapée par ses manques, craignent les problèmes relationnels et les réactions négatives des autres employés et perçoivent les aides de l'AWIPH comme une manière de diminuer les problèmes plus que comme de réels avantages.

Enfin, nous avons pu mettre en évidence une série de freins dûs aux démarches administratives complexes qui effraient les employeurs.

Du côté des personnes handicapées, des contradictions ont également pu être relevées dans les entretiens. Ces contradictions semblent provenir d'une différence entre, d'une part, les représentations que les personnes handicapées ont d'elles-mêmes et, d'autre part, ce qu'elles voudraient être. Ainsi, la définition d'elles-mêmes se fait souvent en comparaison avec les personnes "normales". Les personnes handicapées mettent en évidence des différences mais tentent en même temps de nier ces différences, car elles sont toujours en défaveur de la personne handicapée. Les mêmes oppositions se retrouvent entre le travail en général et celui qu'elles seraient prêtes à accepter. Le premier semble idéal et enrichissant, alors que le deuxième est vu comme un travail de faible niveau de qualifications et souvent très répétitif. Malgré leur discours positif sur le handicap, les personnes handicapées semblent donc percevoir la différence comme négative; elles se sentent moins rentables, moins intégrables, mais elles disent avoir autant de chances face à un employeur potentiel.

En effet, la principale difficulté qu'elles déclarent avoir, c'est de faire passer leur curriculum vitae; une fois sélectionnée pour l'entretien, tout semble possible.

Les focus-groupes nous ont permis de mieux comprendre leur logique. La différence est immanquablement négative pour les personnes handicapées. Il faut donc nier le handicap, le camoufler, mais en même temps accepter son handicap pour être intégré. De plus, nous avons pu relever l'importance du travail rémunéré pour les personnes handicapées comme moyen de "normalisation" et donc d'égalité. Les représentations sociales des chômeurs, par exemple, sont très négatives.

Il est également important de souligner la convergence des représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées, notamment quant à la rentabilité et à l'intégration.

Face à ces différents résultats, plusieurs perspectives d'action peuvent être envisagées.

Du côté des employeurs

- Un travail de marketing social est nécessaire. Une sensibilisation et une démythification des stéréotypes des employeurs doivent être poursuivies.
- Il faudrait leur démontrer que le fait d'employer des personnes handicapées va contribuer à améliorer leur image de marque et non pas à la dévaloriser.
- Il est important de favoriser la possibilité de stages.
- Il faudrait leur montrer les expériences réussies dans le domaine (au niveau national et transnational) que cela soit pour l'engagement de personnes handicapées ou l'aménagement de postes de travail.
- Il faut mettre en évidence la crédibilité de l'utilisation de technologies, mais aussi la fiabilité des organismes intermédiaires.
- Il serait bon d'assouplir les délais et les freins institutionnels et législatifs, tant du côté des employeurs que des personnes handicapées. Il serait souhaitable de pouvoir prouver immédiatement la performance de la personne handicapée par l'aménagement du poste de travail.

Du côté des personnes handicapées

- Il serait bon de travailler avec elles leur image d'elle-même, leur confiance en elles, mais aussi de perfectionner les formations leur permettant d'assurer un bon niveau de

rentabilité pour l'employeur. Il s'agirait de réutiliser le focus-groupe pour déboucher sur des actions, des changements d'attitudes.

Il nous a donc semblé important de réexaminer notre travail à la lumière d'une analyse socio-économique du travail.

5 Introduction à une relecture socio-économique

Ces différents résultats nous ont conduit à orienter notre recherche vers les théories socio-économiques du travail. Nous avons alors tenté de définir et de réfléchir les concepts de travail, employabilité, autonomie, flexibilité, responsabilité, ... de manière globale. Ces concepts éclairèrent notre étude et nous permirent de dégager trois nouvelles pistes d'action.

Il s'agirait de :

- réexaminer les représentations des concepts de travail, d'emploi, d'activité, de revenu, d'allocation,... à la lumière d'une analyse socio-économique;
- examiner en quoi l'avenir du travail des personnes handicapées est lié à l'avenir du travail en général;
- réutiliser les groupes d'entrepreneurs et de personnes handicapées pour déboucher sur des actions de changement d'attitudes, compte tenu de l'approche socio-économique.

6 Conclusion

Si cette recherche a permis d'approcher les représentations, stéréotypes et attitudes des employeurs et des personnes handicapées, tant par rapport au travail que par rapport au handicap lui-même, cela ne constitue en aucun cas son unique apport. En effet, dans les discours des personnes handicapées et des employeurs nous avons également eu l'occasion de relever des éléments d'ordre pratique dont l'amélioration favoriserait la mise à l'emploi des personnes handicapées. De plus, certaines réalités décrites par les personnes interviewées nous ont permis de mieux comprendre la difficulté de changer les représentations sociales existantes.

Du point de vue des représentations sociales du handicap chez les employeurs et les personnes handicapées, il est frappant de constater à quel point ces dernières "se conforment" à l'image que les employeurs ont d'elles-mêmes. Ainsi, si nous avons été surpris de constater

que la majorité des employeurs considérait les personnes handicapées comme moins rentables et nécessitant donc un poste de travail spécifique, adapté dans ce sens (c'est-à-dire comportant des tâches " plus faciles "), il est plus étonnant encore d'entendre le même discours chez les personnes handicapées elles-mêmes! Il semble, en effet, que le noyau central de la représentation de "personne handicapée" comprend des images comme celles de "défaut", de "manque", de "perte", entraînant l'idée d'une rentabilité moindre et de chances réduites face à un employeur potentiel.

Même des discours, tel celui-ci : "On est tous égaux: la personne handicapée n'est pas différente",
comprennent, en effet, l'idée que la différence ne peut être que négative pour la personne handicapée.

Face à cette représentation d'elle-même insistant sur son incomplétude et ses manques, la personne handicapée cherchera un poste de travail où ils seront, si pas camouflés au moins minimisés. Or, c'est justement ce que vont lui proposer les chefs d'entreprise qui, bien qu'opposés à l'idée que "l'atelier protégé est la meilleure solution pour la personne handicapée", chercheront à combler le manque de productivité qu'ils imaginent, en recréant au sein même de leur entreprise, un poste de travail comprenant des tâches proches de celles effectuées dans ces ateliers protégés. S'agit-il alors d'une réelle intégration de la personne handicapée?

En ce qui concerne la représentation sociale du travail, le point commun entre la personne handicapée et l'employeur est l'importance accordée à la notion de rentabilité. Pour les personnes handicapées, elle semble être la condition première de leur intégration au sein de l'entreprise ; ainsi, bien que perçue négativement, elle fait entièrement partie du travail. L'intégration est une des préoccupations majeures des personnes handicapées : sans intégration, elles sont perdues. Cette intégration se fait par le travail rémunéré, mais aussi au sein de ce travail, à condition d'être rentable. Or, se sentant moins productive, la personne handicapée fera tout pour camoufler ce manque supposé. Pour ce faire, elle cherchera un travail qu'elle a la certitude de savoir réaliser de façon rentable et donc, souvent un travail peu qualifié et à faible niveau de responsabilité.

Ce sont ces types de représentations qui nous ont amenés à préciser les conceptions socio-économiques de travail adapté, d'emploi, de flexibilité, de rentabilité... Pour les employeurs, la rentabilité fait également partie intégrante du travail: il faut faire tourner l'entreprise. Engager une personne handicapée doit leur apporter une série d'avantages (ou du moins pas d'inconvénient). Or, ils perçoivent ces avantages uniquement en termes financiers grâce aux aides compensant un manque de productivité. En ce qui concerne l'image de marque de la société et l'esprit d'équipe, le handicap est plutôt perçu comme un désavantage que comme un élément facilitateur. Même après avoir engagé une personne handicapée, les employeurs parlent de différences estompées plutôt que d'apport réel.

Il ressort donc de ces résultats que, malgré des attitudes positives à l'égard des personnes handicapées, les employeurs, tout comme les personnes déficientes, ont une représentation du handicap en termes de manques; l'emploi proposé ou recherché doit donc camoufler ces manques. En regard de cette représentation, l'engagement d'une personne handicapée semble plus relever d'un acte philanthropique que d'un apport éventuel pour l'entreprise.

L'aide financière, souvent perçue comme une récompense, renforce cette représentation. Or, étant donné l'ampleur du chômage à l'heure actuelle et la nécessité pour les employeurs de "faire tourner leur entreprise", seul un changement de ces représentations pourrait, nous semble-t-il, influencer de manière significative la mise à l'emploi des personnes handicapées.

Malheureusement, les réalités mises en exergue par cette recherche semblent constituer autant de freins à la transformation de telles représentations. En effet, outre les représentations sociales des employeurs et des personnes handicapées, cette recherche nous a permis de mettre l'accent sur:

- le manque d'information tant des employeurs que des personnes handicapées quant aux avantages liés à l'emploi de ces dernières ;
- la lourdeur des démarches administratives relatives à cette mise à l'emploi ;
- l'idée souvent répandue, que les aides financières servent à combler un manque de productivité ou de polyvalence ;
- le peu de personnes handicapées à l'emploi et le peu de candidatures reçues par les employeurs ;

- le peu de contact entre les personnes handicapées elles-mêmes et entre personnes handicapées et professionnels ;
- la nécessité de changer la perception que l'on a de l'emploi, de l'activité et du travail dans une société où les conceptions culturelles dans ce domaine devront se transformer.

Il faudrait donc, d'une part, travailler aux changements de certaines représentations du handicap, de la personne handicapée et du travail (au sens large du terme), chez les employeurs et chez les personnes handicapées. D'autre part, et cela devrait favoriser ce changement, il faudrait faciliter l'information et simplifier les demandes administratives pour l'employeur et l'employé. Enfin, il nous semble important d'approfondir l'étude des représentations sociales du travail, surtout chez les personnes handicapées, à la lumière d'une analyse socio-économique approfondie.

Diverses pistes d'action et de réflexion peuvent dès lors être envisagées.

Pour faciliter dans un premier temps, le changement de représentations des employeurs et des personnes handicapées on pourrait constituer à partir des focus-groupes de cette recherche, des groupes de discussion et de sensibilisation à la problématique. Et peut-être, dans un second temps, créer d'autres groupes sur le même modèle, voire même en y intégrant à la fois des employeurs et des personnes handicapées. Ces groupes devraient permettre aux participants de prendre conscience du problème et de leurs représentations quant à celui-ci, mais aussi permettre la rencontre et les témoignages. Et, peut-être, faire naître chez chacun, la conviction que les autres membres du groupe adopteront une attitude nouvelle (engager une personne handicapée, par exemple), ce qui devrait faciliter leur propre changement d'attitude.

Pour pallier au manque d'informations et à la lourdeur des démarches administratives, on pourrait également réaliser auprès des employeurs un travail de marketing social favorisant aussi la démystification de certains stéréotypes .

Enfin, il faudrait réenvisager un travail d'analyse des représentations sociales des personnes handicapées dans une perspective plus large et en lien avec l'analyse socio-économique introduite dans cette recherche. Il serait bon de réfléchir à différentes questions : en quoi l'avenir du travail des personnes handicapées et celui du travail en général sont-ils liés ? Quelle place le bénévolat pourrait-il prendre chez les personnes handicapées, et en général, dans une telle perspective ? En quoi notre étude est-elle spécifique aux personnes handicapées

et en quoi nos résultats peuvent-ils concerner d'autres minorités exclues ou ayant moins de chances face à l'emploi (chômeurs, étrangers, minimexés,...) ? Que faire lorsque la mise à l'emploi semble impossible ? Comment favoriser l'épanouissement, la valorisation, la qualité de vie, en passant ou non par l'emploi ?...

D'autres pistes d'action pourraient encore s'ouvrir, qui viseraient à favoriser les possibilités de stages, à montrer des expériences d'insertion réussies, aux niveaux national et transnational, à diminuer les délais et les demandes administratives, institutionnelles et législatives, à éviter les pièges financiers,... Mais notre recherche se voulait avant tout centrée sur les représentations sociales. Les cerner n'est pas chose aisée, les transformer semble encore plus complexe. Nous avons voulu mettre en évidence l'utilité et la pertinence d'une telle démarche.