

Université de Montréal

**L'intégration de la différence en milieu
de travail entre les travailleurs ayant des déficiences ou
des incapacités et les travailleurs sans déficience, sans
incapacité**

Par

France Picard

Ph.D. Sciences Humaines Appliquées

Faculté des études supérieures

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de **Philosophiae Doctor (Ph.D.)**
en Sciences Humaines Appliquées

Décembre 2010

© France Picard, 2010

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Cette thèse intitulée :

**L'intégration de la différence en milieu
de travail entre les travailleurs ayant des déficiences ou
des incapacités et les travailleurs sans déficience, sans
incapacité**

présentée par :
France Picard

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Annie Rochette, président-rapporteur
Patrick Fougeyrollas, directeur de recherche
Micheline St-Jean, co-directeur
Guylaine Le Dorze, membre du jury
Hubert Gascon, examinateur externe
Annie Rochette, représentant du doyen de la FES

Résumé

Un certain nombre d'éléments semblent reliés à la problématique de l'intégration des personnes vivant avec des déficiences ou des incapacités. Parmi ces éléments se retrouvent : la formation, la compensation de l'incapacité, le recrutement de ces personnes et autres.

La pertinence de cette thèse repose sur l'intégration de la différence en milieu de travail en ce qui concerne les personnes ayant des déficiences ou des incapacités qui s'inscrit dans les orientations sociales contemporaines et reliées à l'exercice effectif du droit à l'égalité.

Le but de cette thèse est de connaître comment se construit l'intégration de la différence en milieu de travail entre les travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités et ceux qui n'en n'ont pas. Pour atteindre cet objectif, le modèle du RIPPH/SCCIDIH (1998) portant sur Le Processus De Production Du Handicap a été utilisé. De même, les écrits de Goffman (1973, 1974) sur les interactions de la vie quotidienne, en particulier, ont servi de base pour comprendre ce phénomène.

Afin de bien saisir la réalité au quotidien et de comprendre en profondeur l'intégration en tant que processus, il m'a semblé important de suivre une méthodologie qui comprend deux volets : l'observation ethnographique de travailleurs réunis en trois équipes ayant des vocations différentes dans un milieu bancaire pendant une durée de neuf mois et la tenue de quinze entretiens semi-dirigés avec des travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités, avec des travailleurs sans limitation et leurs gestionnaires.

Chaque travailleur ayant une déficience ou une incapacité a été pairé à un travailleur n'en ayant pas et avec une expérience comparable. Le nombre d'années d'expérience a été considéré. Ainsi, parmi les sujets, il y en a qui ont moins de deux ans d'expérience et d'autres qui ont plus de deux ans. La taille de l'équipe est aussi un facteur qui a été pris en compte. Dans deux équipes, on compte environ une vingtaine d'employés et dans la troisième environ une cinquantaine. De même, dans une équipe, il y a un seul travailleur ayant une déficience et des incapacités et dans les deux autres, il y a plus qu'un travailleur ayant une déficience ou une incapacité. Le nombre de paires de travailleurs s'élève à cinq.

L'analyse des résultats où chaque sujet observé à été comparé avec celui avec lequel il était pairé et avec les autres travailleurs de l'équipe, révèle que les facteurs d'intégration tiennent davantage à la production en tant que système comme bien connaître les tâches, obtenir un rendement comparable aux autres travailleurs, avoir des bonnes cotes d'évaluation du rendement; qu'aux interactions entre travailleurs. De plus, ce résultat s'applique avec plus d'importance aux travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités qu'aux autres.

Ces travaux ont aussi permis d'assister à la transformation du modèle de RIPPH/SCCIDIH qui s'est étendu à l'étude de la différence et non pas seulement à celle de la déficience; les sujets en cause étant non seulement des travailleurs ayant des déficiences; mais, aussi ceux sans déficience. Ainsi, du modèle appelé le processus de production du handicap nous sommes passés à celui nommé le processus de production de l'intégration de la différence. La portée envisagée de ce dernier vise d'autres sortes de différence comme l'âge, le sexe, la nationalité de sujets à travers divers milieux.

Mots-clés : Mots-clés: déficience, incapacité, différence, intégration, milieu de travail.

Abstract

Various factors seem linked to the issue of the integration of workers living with impairments or disabilities, notably training, the compensation of disabilities, and the hiring of these individuals and others.

The rationale of this thesis rests on the integration of differences in the workplace pertaining to individuals with impairments or disabilities. This integration is in line with current social trends and is associated with the effective realization of the right to equality.

This thesis is aimed at discovering how the integration of differences is achieved in the workplace between workers with impairments or disabilities and workers who do not have these features.

To achieve this objective, the INDCP/CSICIDH model (1998) focusing on the Disability Creation Process was used. Writings by Goffman (1973, 1974), particularly those concerning interactions in everyday life, were also used as a basis to understand this phenomenon.

In order to acquire a clear understanding of the day-to-day reality and the integration process, it seems important to me to follow a twofold methodology: a 9-month ethnological observation of banking sector workers belonging to three teams, each team having a different role, and fifteen semi-structured interviews involving employees with an impairment or a disability, workers without limitations and their managers. Obtaining case histories through interviews and confirming this information by means of observation in the workplace enables me to gain an insight into the situation which would not have been possible otherwise.

Every worker with an impairment or a disability was paired with a non-disabled worker whose level of experience was comparable. The number of years of experience was taken into account. Certain subjects have less than two years of experience while others have more than two years. Team size is another factor that was considered. Two teams are made up of about twenty employees, and the third team, about fifty. In one team, only one worker has an

impairment or a disability, while in the two other teams, more than one worker has these features. There are five pairs of employees.

Each subject observed was compared to the worker with whom he or she was paired. The analysis of the results reveals that integration factors are more related to production as a system (for example, having a good knowledge of tasks, delivering a performance similar to that of other employees, and scoring well on performance appraisals) than to the interactions between workers. Furthermore, these results apply more significantly to employees with impairments and disabilities than to the other workers.

This body of work has also allowed the transformation of the INDCP/CSICIDH model which has broadened from the study of impairments only and now encompasses the study of differences. The subjects involved were not only workers with deficiencies, but also employees with no impairments. We have moved from the Disability Creation Process model to the Difference Integration Creation Process. The expected scope is to cover other types of differences, such as age, gender, and nationality of subjects in various environments.

Key Words: impairment, disability, difference, integration, workplace.

Table des matières

1	Chapitre 1: Problématique	1
1.1	Participation au marché du travail.....	1
1.2	Revenu	2
1.3	Formation	3
1.4	Compensation de l'incapacité.....	4
1.5	Transport	5
1.6	Recrutement	6
1.7	Supervision.....	7
1.9	Représentations des travailleurs sans incapacité par rapport à leurs collègues avec incapacité	8
1.10	Représentations des employeurs	8
1.11	En résumé.....	10
2	Chapitre 2: Revue de la littérature	11
2.1	Déficience, incapacité et situation de handicap	11
2.2	Le concept d'intégration	20
2.2.1	Stratégies d'intégration.....	26
2.2.2	Intégration et autres concepts parents	29
2.3	Droits et législations.....	33
2.4	Intégration socio-professionnelle.....	36
2.5	Associations de personnes ayant des incapacités.....	37
2.6	Compensation de l'incapacité.....	38
2.7	Intégration et socialisation en milieu de travail	39
2.8	Les représentations.....	42
2.9	Spécificité de cette recherche.....	45
2.10	En résumé.....	49
3	Chapitre 3: Cadre théorique	51
4	Chapitre 4: Méthodologie	57
4.1	Approches épistémologiques	57
4.2	Méthode qualitative voire l'étude de cas	57

4.3	La population choisie	59
	Aussi, à la Banque, la faisabilité était apparente en terme de nombre de personnes ayant des déficiences ou des incapacités déclarées.....	59
4.4	Les techniques de collecte des données	60
4.5	Le contenu des données	62
4.6	L'analyse des données	65
4.7	La validité	68
5	Chapitre 5: Présentation des données.....	71
5.1	Un double cadre légal-administratif:.....	71
5.1.1	Portée de ce double cadre.....	72
5.1.2	Une partie de la mission de la Banque	76
5.1.3	Organisation du programme.....	77
5.1.4	Recrutement	77
5.1.5	Satisfaction des employés ciblés.....	79
5.2	Équipe 1	80
5.2.1	Facteurs environnementaux	80
5.2.1.1	Organisation du système de production	80
5.2.1.2	Présentation des lieux.....	81
5.2.1.3	Rites des membres de l'équipe	85
5.2.1.4	Le gestionnaire	86
5.2.1.4.1	Facteurs personnels	86
5.2.1.4.2	Interactions avec les employés	86
5.2.1.4.3	Sa perception par rapport au travail.....	90
5.2.1.4.4	Sa perception de l'évolution de l'intégration des sujets pairés.....	90
5.2.2	Facteurs personnels chez les travailleurs pairés.....	90
5.2.2.1	Leur identification.....	90
5.2.2.2	Histoire de la déficience.....	91
5.2.2.3	Contact avec les personnes ayant des déficiences.....	91
5.2.2.4	Parcours familial	91
5.2.2.5	Parcours scolaire	92
5.2.2.6	Parcours professionnel	92

5.2.2.7	Perception par rapport au travail	93
5.2.3	Habitudes de vie au travail des sujets pairés.....	94
5.2.3.1	Interactions avec les travailleurs	94
5.2.3.2	Occupation de l'espace	99
5.2.3.3	Participation aux activités sociales.....	100
5.2.3.4	Rendement	101
5.2.4	L'intégration	101
5.2.4.1	Concept de l'intégration	101
5.2.4.2	Évolution de l'intégration des sujets pairés	101
5.3	Équipe 2	104
5.3.1	Facteurs environnementaux	104
5.3.1.1	Organisation du système de production	104
5.3.1.2	Les lieux	107
5.3.1.3	Rites des membres de l'équipe	109
5.3.1.4	Les questionnaires.....	110
5.3.1.4.1	Facteurs personnels	110
5.3.1.4.2	Interaction avec les employés.....	111
5.3.1.4.3	Leur perception par rapport au travail.....	112
5.3.1.4.4	Leur perception de l'évolution de l'intégration des sujets pairés	113
5.3.2	Facteurs personnels chez les travailleurs pairés.....	113
5.3.2.1	Leur identification.....	113
5.3.2.2	Histoire de la déficience.....	114
5.3.2.3	Contact avec les personnes ayant des déficiences.....	114
5.3.2.4	Parcours familial	115
5.3.2.5	Parcours scolaire	115
5.3.2.6	Parcours professionnel	115
5.3.2.7	Perception par rapport au travail.....	116
5.3.3	Habitudes de vie au travail des travailleurs pairés.....	116
5.3.3.1	Interactions avec les travailleurs	116
5.3.3.2	Occupation de l'espace	120
5.3.3.3	Participation aux activités sociales.....	122

5.3.3.4	Rendement	123
5.3.4	L'intégration	124
5.3.4.1	Concept de l'intégration	124
5.3.4.2	Évolution de l'intégration des sujets pairés	125
5.4	Équipe 3	132
5.4.1	Facteurs environnementaux	132
5.4.1.1	Organisation du système de production	132
5.4.1.2	Les lieux	133
5.4.1.3	Rites des membres de l'équipe	135
5.4.1.4	La gestionnaire	136
5.4.1.4.1	Facteurs personnels	136
5.4.1.4.2	Contact avec la déficience	137
5.4.1.4.3	Interactions avec les employés	137
5.4.1.4.4	Ses perceptions par rapport au travail	138
5.4.1.4.5	Ses perceptions de l'évolution de l'intégration des sujets pairés	139
5.4.2	Facteurs personnels chez les travailleurs pairés	139
5.4.2.1	Leur identification	139
5.4.2.2	Histoire de la déficience	140
5.4.2.3	Contact avec les personnes ayant des déficiences	140
5.4.2.4	Parcours familial	141
5.4.2.5	Parcours scolaire	141
5.4.2.6	Parcours professionnel	142
5.4.2.7	Perception par rapport au travail	142
5.4.3	Habitudes de vie au travail des sujets pairés	143
5.4.3.1	Interactions avec les travailleurs	143
5.4.3.2	Occupation de l'espace	144
5.4.3.3	Participation aux activités sociales	144
5.4.3.4	Rendement	145
5.4.4	L'intégration	146
5.4.4.1	Concept de l'intégration	146
5.4.4.2	Évolution de l'intégration des sujets pairés	146

6	Chapitre 6: Comparaison entre les paires de sujets et entre les 3 équipes	149
6.1	Facteurs environnementaux	149
6.1.1	Les lieux	149
6.1.2	L'organisation du système de production.....	149
6.1.3	Les rites des membres des équipes.	150
6.2	Facteurs personnels chez les travailleurs pairés.....	151
6.2.1	Leur identification.....	151
6.2.2	Histoire de la déficience.....	151
6.2.3	Contact avec les personnes ayant une déficience.....	151
6.2.4	Parcours familial	151
6.2.5	Parcours scolaire	152
6.2.6	Parcours professionnel	152
6.2.7	Rapport au travail.....	152
6.2.8	Les questionnaires.....	152
6.3	Habitudes de vie.....	153
6.3.1	Interactions entre les travailleurs	153
6.3.2	Occupation de l'espace	153
6.3.3	Participation aux activités sociales.....	153
6.4	L'intégration	153
7	Chapitre 7: Analyse des données	155
7.1	Processus d'intégration, habitudes de vie.....	155
7.1.1	Les interactions	155
7.1.1.1	Le verbal et le non verbal.....	155
7.1.1.2	La présentation de soi	158
7.1.1.3	La différence en action.....	159
7.1.1.4	Le point d'ancrage : la présentation physique	160
7.1.1.5	Nombre d'années d'expérience	161
7.1.1.6	Quand l'intégration fait la sourde oreille.....	162
7.1.1.7	Nombre de personnes ayant une déficience ou une incapacité dans une équipe	166
7.1.1.8	Taille de l'équipe	167

7.2	Occupation de l'espace	168
7.2.1	Les murs parlent.....	168
7.3	Rendement et rapport au travail	170
7.4	L'école qui prépare	173
7.5	La famille qui encadre.....	173
7.6	La réalisation par le parcours professionnel.....	174
7.7	Type de tâches et intégration.....	174
7.8	Et quand la fête commence!	175
7.9	Identification ou non identification	176
7.10	L'influence du gestionnaire	181
7.10.1	Travailler dans la joie.....	183
7.10.2	Employés amis	183
7.11	Au sujet de la différence	184
7.12	L'intégration	186
7.12.1	L'intégration en tant que concept.	186
7.12.2	L'intégration en tant que résultat.....	191
8	Chapitre 8: Discussion	195
8.1	Le PPH en tant que modèle.....	195
8.2	L'intégration	196
8.3	Les interactions	201
8.4	Les représentations.....	204
8.5	L'apport de Di Terlizzi, Bjarnason, Traustadottir et Carrier	205
	Conclusion	208
	Bibliographie.....	212

Annexe I: Cartographie	
Possibilité A: 1 TAD-1 TSD	227
Possibilité B: 1 TAD-1 TSD	228
Possibilité C: 2 TAD-2 TSD	229
Possibilité D: 2 TAD-2 TSD	230
Annexe II: Déplacements	
Possibilité A: 1 TAD-1 TSD	232
Possibilité B: 1 TAD-1 TSD	233
Possibilité C: 2 TAD-2 TSD	234
Annexe III: Grilles d'observation	
Cartographie	236
Équipement	237
Déplacements	238
Interactions verbales	239
Interactions non verbales	240
Annexe IV: Aperçu général de l'observation	
Aperçu général de l'observation	242
Annexe V: Grilles d'analyse des contenus recueillis par observation	
Analyse, temps de production, cartographie	244
Analyse, temps de production, équipement	245
Analyse, temps de production, interactions verbales	246
Analyse, temps de production, interactions non verbales	247
Analyse, temps de production, déplacements	248
Analyse, entrée	249
Analyse, pause	250
Analyse, dîner	251
Analyse, réunion	252

Analyse, formation	253
Analyse, activité sociale	254
Analyse, activité de reconnaissance	255
Analyse, sortie	256
Annexe VI : Illustration de classification au moyen du logiciel ATLASTI	257

Liste des tableaux

Tableau 1: Cartographie, équipe 1, premiers mois d'observations	83
Tableau 2: Cartographie, équipe 1, derniers mois d'observation	84
Tableau 3: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TAD, équipe 1	102
Tableau 4: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TSD, équipe 1	103
Tableau 5: Cartographie, équipe 2	108
Tableau 6: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TAD, paire 1, équipe 2	126
Tableau 7: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TSD, paire 1 équipe 2	127

Tableau 8: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TAD, paire 2, équipe 2	128
Tableau 9: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TSD, paire 2, équipe 2	129
Tableau 10: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TAD, paire 3, équipe 2	130
Tableau 11: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TSD, paire 3, équipe 2	131
Tableau 12: Cartographie, équipe 3	134
Tableau 13: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TAD, équipe 3	147
Tableau 14: Processus de production d'intégration de la différence, vue d'ensemble de l'intégration du TSD, équipe 3	148

Liste des Schémas

Schéma 1 :	Modèle conceptuel de Saad Nagi (1965)	13
Schéma 2 :	Modèle conceptuel de l’OMS (Wood, OMS, 1980)	15
Schéma 3 :	Le processus de production des handicaps (Fougeyrollas P.et al. 1989-1991)	17
Schéma 4 :	Interaction des concepts – Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (OMS, 2001)	19
Schéma 5 :	Classification québécoise (1998) Processus De Production Du Handicap.	52

Figure

Éléments des axes d'intégration en situation de travail selon les groupes de travailleurs. 189

Je dédie cette thèse à mes trois fils:

Jean-François

Charles

Mathieu

Remerciements

Je tiens d'abord à adresser mes remerciements à mon directeur de thèse, Docteur Patrick Fougeyrollas, Ph.D. pour la connaissance spécifique qu'il a développé par rapport à la déficience et sur laquelle s'appuie le déroulement de ces travaux. L'utilisation du modèle, auquel il a contribué grandement, appelé le processus Le Processus De Production Du Handicap fut d'une importance capitale pour cette production.

Merci également à ma co-directrice, Madame Micheline Saint-Jean, pour son suivi engagé et continu. Ses précieux commentaires ont permis d'améliorer constamment le développement du savoir sur le sujet. L'intérêt qu'elle a manifesté de façon constante a favorisé l'émergence de ma persévérance afin de terminer ma démarche doctorale.

Je ne saurais passer sous silence l'encouragement qui m'a été fourni par mon milieu de travail c'est-à-dire par les membres du conseil d'administration et ceux du comité exécutif de l'Association Québécoise de l'Épilepsie qui n'ont jamais cessé de valoriser ma démarche et qui se sont toujours montrés compréhensifs face à ma situation de doctorante.

Je tiens aussi à souligner l'ouverture d'esprit des personnes qui ont accepté que je fasse mon terrain au sein de leur entreprise et aux membres des trois équipes observées qui ont eu la générosité de me permettre de m'approcher de leur vie quotidienne au travail lors de la cueillette des données.

Merci à tous ceux qui m'ont accompagnée dans la réalisation technique de cette thèse, en particulier, Monsieur Daniel Pion, pour le soutien en informatique et Madame Adeline Kolp pour la présentation des textes.

Enfin, merci, aux membres de mon entourage immédiat, particulièrement, André, qui ont su comprendre la place dans le temps qu'occupait la réalisation de ces travaux et qui ont fait preuve de beaucoup de patience.

Introduction

Dans le contexte de modernité dans lequel les sociétés humaines sont plongées en pleine pluralité, il est pertinent de se demander comment la coexistence humaine est encore possible. À la manière de Touraine (1997) la question suivante apparaît: “Pourrons-nous vivre ensemble? Égaux et différents”.

Nous pouvons aussi considérer cette interrogation en nous appuyant sur les travaux de Giddens (1994) qui propose les concepts de réflexivité et d'auto-réflexivité pour réfléchir à ce questionnement, ce qui peut être vu comme un moyen de reconstruire de nouveaux liens sociaux. Il ne s'agit pas seulement d'établir une cohésion entre ce qui est semblable ; mais, aussi entre ce qui est semblable et différent et également entre ce qui est différent. Une cohésion qui prévoit plusieurs possibilités. Ainsi, nous nous retrouvons dans un monde de plus en plus pluriel.

Pour Giddens, (1994; 24) le concept de réflexivité correspond à:

"...un va-et-vient entre l'univers de la vie sociale sociologique
qui se modèle et remodèle l'univers social".

Ainsi, la réflexivité étant inhérente à l'action humaine, si nous en tenons compte dans le phénomène de l'intégration de la différence en milieu de travail, la participation des personnes ayant des incapacités mettant en évidence toutes leurs différences est une autre façon de voir ce phénomène. L'intégration à caractère réflexif est de la concevoir et de la développer en s'appuyant sur les nouvelles capacités que ces différences peuvent générer.

Il ne s'agit plus de penser que la personne ayant une déficience ou une incapacité est une menace pour l'unité sociale mais plutôt de prendre le risque d'affronter les différences, le tout dans un sentiment de confiance sachant que ce sentiment crée de nouvelles capacités.

"Yet the vesting of trust can also generate new capacities Giddens (1991; 173)".

Giddens reconnaît la post-modernité

"...comme un mouvement <<au-delà>> de la modernité, à l'avant-garde de chacune des quatre dimensions (1994; 165)"

qui sont les suivantes : la participation démocratique à plusieurs niveaux, le système de post-pénurie, la démilitarisation, l'humanisation de la technologie, ces quatre dimensions faisant partie d'un ordre post-moderne. C'est à la première dimension soit la participation démocratique à plusieurs niveaux que se rapportent davantage les enjeux qui seront soulevés dans cette thèse.

"Les tendances à la polyarchie, définies comme<<la sensibilité permanente du gouvernement aux préférences de ses administrés considérés comme des égaux politiques>>, ont cependant en ce moment une propension à se concentrer au niveau de l'État-nation. Étant donné que la position des États-nations dans l'ordre mondial est en train de changer, avec la prolifération de nouvelles formes d'organisation locale à un niveau inférieur, et d'autres de type international à un échelon supérieur, il est raisonnable d'espérer un mouvement d'émergence de nouvelles formes de participation démocratique. Cela peut par exemple se manifester sous la forme de pressions en faveur d'une participation démocratique sur le lieu de travail... Giddens (1994; 174)".

C'est dans ces créneaux de participation démocratique et d'égaux politiques que la participation sociale et économique des personnes ayant des incapacités peut prendre place et se réaliser pleinement.

"The world" as indicated above is not a seamless order of time and space stretching away from the individual; it includes presence via an array of varying channels and sources Giddens (1990; 189)".

Ce dont il est question ici c'est une ouverture du monde "openness of the world". Cette ouverture peut apparaître comme une sorte de déréglementation des marchés sociaux ou une nouvelle réglementation du contrat social.

Ce qui est proposé, c'est que le travail d'intégration ne se réduit pas à la compensation des déficiences ou des différences; mais, plus à la recherche de la rentabilisation de celles-ci en s'en servant comme force productrice pour l'intégration recherchée. Tout n'est pas que négatif dans la différence. Ce qui est différent peut aussi être perçu comme un élément positif qui renchérit le fonctionnement du corpus social.

Au fait, nous pouvons annoncer, au départ, que l'intrigue tourne autour de la considération suivante: comment l'intégration peut-elle se conjuguer avec la différence? Dans le concept d'intégration, il y a une référence à l'union, au rassemblement tandis que dans celui de la différence il y a plutôt l'idée de distinction, de division.

Il nous a été donné de voir apparaître l'intégration de la différence dans la littérature récente surtout par le biais de l'immigration. Ce vaste mixage de population auquel nous assistons dans les dernières décennies a amené certains auteurs (Dewitte, 1999; Garson et Thoreau, 1999; Tribalat, 1999; Simon, 1999) à se demander comment des citoyens appartenant à des cultures fort différentes les uns des autres peuvent vivre ensemble dans un même environnement compris au sens d'une ville, d'une école, d'une entreprise, d'une famille, etc.

La différence est en soi multiforme. C'est ce qui constitue sa spécificité. Elle apparaît non seulement dans le cas de l'immigration; mais, elle est aussi présente par rapport au genre: femme-homme, par rapport à l'âge: jeune-vieux, par rapport au travail: chômeur-travailleur et il est possible de penser à une multitude de situations où la différence se profile. Elle est inhérente à nos vies que nous en soyons conscients ou non. De plus, elle fait appel à toute une gamme de nuances dépendant du contexte où elle prend forme. Elle n'est donc pas uniquement opposition ou ce que nous pourrions considérer comme une différence extrême; mais, avant d'atteindre les extrémités elle se modèle sous toutes sortes de distinctions, de diversités qui font qu'elle devient identifiable. Stiker dirait:

"Une différence ne se désigne telle que par rapport à quelque chose dont elle diffère. C'est pourquoi je dois généraliser le concept: il n'y a que des différences, comme le disait Saussure pour la langue. Tout est différent de tout (1982; 212-213)".

Dans cette thèse, la différence ciblée réside dans le corps et l'esprit différents par rapport au corps et à l'esprit dit normal (Blaxter, 1976; Goffman, 1975, 1997; L'Institut Roehrer, 1994). La personne qui est ici identifiée comme différente est la personne ayant des déficiences corporelles, organiques, esthétiques ou des incapacités fonctionnelles ou comportementales (Fougeyrollas, 1998) et plus spécifiquement encore la personne ayant ces attributs et plongée dans le milieu de travail. En fait, l'interrogation porte sur: en quoi le fait d'être porteur de différences corporelles ou fonctionnelles influence-t-il le processus d'intégration du travailleur en milieu de travail ordinaire?

Nous pouvons nous demander pourquoi choisir le milieu du travail et non pas le milieu scolaire ou le milieu familial ou le milieu social en général? Ce milieu de vie apparaît comme un lieu privilégié où la réalisation personnelle prend place; sans compter qu'il peut être aussi un lieu d'intégration sociale. Se rapportant aux propos de Mercier (1987, 47):

"Le travail est crucial à l'insertion sociale sous au moins deux rapports; 1) le travail rémunéré permet d'assurer sa subsistance et de sortir du circuit de l'assistance financière; 2) le travail, et dans un sens plus large une activité significative, donne accès à des rôles sociaux, tout en permettant de remplir et de structurer le temps:...".

Boucher (2001; 204) nous fait aussi remarquer que:

"Le travail est important parce qu'il traverse, de la gauche comme à la droite, de la marge comme du centre toute la sphère du handicap. Ainsi, trouve-t-on dans ce processus les enjeux marquants aussi bien la mise en place du dispositif que l'ensemble des interventions du même ordre qui y succéderont".

Le travail occupe donc une place centrale dans le processus d'intégration sociale et économique des personnes qui ont une déficience ou une incapacité. Les personnes ayant des déficiences ou des incapacités misent sur cette activité pour se positionner dans l'arène sociale. Sans oublier comme le fait remarquer Boucher (2001) qu'il permet d'accéder au système de protection sociale québécois, ce qui n'est pas un facteur négligeable pour ce groupe de personnes.

C'est de la réalisation des tâches en vue de buts à atteindre au plan professionnel dont il est question dans cette recherche, en plus de la relation non seulement entre employeur et employé; mais, également entre travailleurs de même niveau hiérarchique.

Dans le contexte du travail, nous avons à composer avec des corps et des esprits différents qu'il s'agisse des travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités ou des travailleurs sans limitation. Ni les uns, ni les autres ne forment un groupe parfaitement homogène. Au sein du groupe de travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités, l'effort de classification laisse entrevoir des catégories générales communément nommées: déficience physique, déficience intellectuelle, déficience sensorielle, déficience au niveau

du système immunitaire, personnes vivant avec des problèmes de santé mentale et autres, lesquelles catégories générales se subdivisent à leur tour en multiples catégories spécifiques. Ces personnes sont tout aussi différentes entre elles qu'entre les personnes sans limitation. Parmi les personnes sans limitation, il y a aussi des différences qu'elles soient catégorisées ou non. Ce groupe n'est pas non plus parfaitement homogène. L'unicité de l'être semble toujours présente.

Dans cette recherche, la différence est définie sur la base de l'existence d'une déficience de laquelle peut découler une ou des incapacités et dépendant du contexte dans lequel la personne est placée, celle-ci peut faire l'expérience ou non de situations de handicap c'est-à-dire de différences tant dans la réalisation de ses activités de travail, que sur le plan de l'organisation du contexte du travail et comparativement aux autres travailleurs sans déficience ni incapacité.

Le but de cette recherche est de comprendre comment se construit le processus d'intégration de la différence en milieu de travail en examinant, en particulier, les interactions sociales et professionnelles (Dubar, 1991; Sainsaulieu, 1977) entre travailleurs ayant des limitations et travailleurs sans limitation. La déficience étant perçue comme une différence, nous pouvons supposer que cette différence influence la construction des rapports entre les deux groupes de travailleurs ici nommés.

Ce qui amène à poser la question suivante: Comment se construit l'intégration de la différence en milieu de travail entre travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités et travailleurs sans limitation? Pour y répondre, le chapitre un traitera de la problématique; le chapitre deux, de la revue de la littérature par rapport aux principaux concepts; le chapitre trois, du cadre théorique; en quatre, la méthodologie sera explicitée; quant au chapitre cinq, il y sera question de la présentation des données suivie d'une comparaison entre les équipes de travail observées en six et de l'analyse de ces données en sept; enfin, le chapitre huit portera sur la discussion clôturée par une conclusion. D'abord, attardons-nous à la problématique.

1 Chapitre 1: Problématique

Il y a d'abord lieu de se demander en quoi l'intégration en milieu de travail régulier des personnes vivant avec des incapacités reliées à une déficience est un problème. Qu'est-ce qui cause obstacle à une intégration pleine et entière à l'entrée sur le marché du travail et sur les lieux de travail en tenant compte aussi de celle des travailleurs sans incapacité? Y a-t-il une différence entre les deux groupes de travailleurs?

1.1 Participation au marché du travail

L'entrée en tant que telle sur le marché du travail présente une différence entre les deux groupes de travailleurs. Les données sur le taux de non-participation au milieu de travail des deux types de travailleurs en témoignent. Selon les résultats de l'enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA), menée par Statistiques Canada, la situation de ces deux groupes eu égard à cet enjeu se présente comme suit:

"En 2001, environ 35% des personnes âgées de 15-64 ans avec incapacité avaient un emploi, mais la proportion atteignait 70% chez les personnes sans incapacité de ce même groupe d'âge Berthelot (2006; 98)".

L'écart entre les deux groupes de personnes est au double à cet égard, ce qui mérite d'y prêter notre attention.

La participation au sein de la population visée varie aussi selon les groupes d'âge. Parmi les 15-34 ans et les 35-54 ans, les taux de personnes en emploi sont respectivement de 43% et 33% alors que chez les personnes sans incapacité, ils sont de 66% et 73% ce qui donne une variation à l'inverse d'un groupe à l'autre. Plus on avance en âge, plus on a la chance de se trouver un emploi quand on n'a pas d'incapacité, ce qui n'est pas le cas quand on a une incapacité. De plus, cette participation diffère selon le sexe. Elle s'établit à 38% chez les hommes avec incapacité comparativement à 76% chez les hommes sans incapacité et à 31% chez les femmes avec incapacité et 65% chez les autres femmes Berthelot, (2006).

Cette participation varie également selon le type d'incapacité.¹ À titre d'exemple, "Les personnes de 15 à 64 ans ayant une incapacité liée à la parole, à la mobilité, à l'agilité ou une incapacité non physique sont moins nombreuses, en proportion, à avoir un emploi que celles qui n'ont pas ces types d'incapacité Berthelot (2006; 99)".

La participation à l'emploi varie aussi selon la gravité de l'incapacité.² 52% des personnes âgées de 15 à 64 ans ayant une incapacité légère sont en emploi; alors que seulement 40% de celles ayant une incapacité modérée le sont et 22% de celles qui ont une incapacité grave.

Le niveau de formation est un autre facteur qui influence cette participation. Comme nous le verrons ultérieurement, ce niveau est plus bas chez les personnes ayant une déficience ou une incapacité que chez les autres. Les personnes avec incapacité ayant une scolarité post-secondaire sont plus nombreuses en emploi (60%) comparativement à celles du groupe ayant moins de neuf ans de scolarité (22%). De plus, leur milieu de vie entraîne aussi une variation. Dans la métropole montréalaise, 48% de ces personnes détiennent un emploi comparativement à 33% dans un milieu rural Hamel, Naïdji (2001). On voit ici que l'âge, le sexe, le type d'incapacité, la gravité de l'incapacité, la formation, le milieu de vie sont autant de facteurs qui semblent affecter cette participation.

1.2 Revenu

En corollaire par rapport à la formation, le revenu personnel est aussi un autre volet qui présente des différences.

¹ Les types d'incapacité chez les adultes retenus pour les adultes sont: audition, vision, parole, mobilité, agilité, douleur, apprentissage, mémoire, déficience intellectuelle, psychologique, inconnu (Berthelot, 2006; 40).

² "Un indicateur mesurant le degré de gravité des incapacités a été construit en se fondant sur les réponses aux questions de l'enquête. Des points ont été accordés en tenant compte de l'intensité et de la fréquence des limitations d'activités déclarées par les répondants. Un résultat a ensuite été calculé pour chaque type d'incapacité et chaque résultat a été uniformisé afin d'obtenir une valeur comprise entre 0 et 1. Le résultat final est la moyenne des résultats pour tous les types d'incapacité. Comme les questions de l'enquête diffèrent selon l'âge des répondants, des échelles différentes de mesure du degré de gravité des incapacités ont été construites pour les personnes de 15 ans et plus, pour les enfants de 5 à 14 ans et pour les enfants de moins de 5 ans. Chaque échelle a ensuite été divisée en différents degrés de gravité des incapacités. L'échelle de gravité des incapacités pour les personnes de 15 ans et plus et pour les enfants de 5 à 14 ans comporte quatre niveaux (léger, modéré, grave et très grave), tandis que cette échelle pour les enfants de moins de 5 ans en comporte deux (léger à modéré et grave à très grave) (Berthelot, 2006; 39)".

"En 2001, environ 58% des personnes de 15 à 64 ans avec incapacité vivant sous le seuil de faible revenu³ n'avaient pas de diplôme d'études secondaires, comparativement à 37% de celles qui vivaient au-dessus du seuil de faible revenu Berthelot (2006 ; 58)".

Une proportion de 54% des personnes avec une incapacité ont déclaré un revenu de moins de \$15,000.00 en l'an 2000 contre 40% pour les autres, le groupe d'âge demeurant le même soit 15 ans et plus. Toujours dans le même sens, 34% des personnes sans incapacité ont eu un revenu d'au moins \$30,000.00 comparativement à 15% chez les autres (Berthelot, 2006; 58). De plus, les personnes avec incapacité vivent en grande proportion seules, 36% et la proportion de personnes vivant cette situation est plus grande chez les femmes (44%) que chez les hommes (27%). Ainsi, avec moins de revenu et moins d'aide dans leur milieu de vie, elles se retrouvent souvent plus vulnérables.

1.3 Formation

Si nous approfondissons davantage l'aspect formation en tant qu'obstacle à la présence des personnes avec incapacité sur le marché du travail, par exemple, nous en arrivons au constat suivant : il y a 44% des personnes avec incapacité de 15 à 64 ans qui ne détiennent pas un diplôme d'études secondaires ou professionnelles par rapport à 25% chez la population sans incapacité faisant partie du même groupe d'âge Berthelot (2006; 56). Quant au diplôme d'études universitaires, 19% des personnes sans incapacité en ont un alors que seulement 10% de l'autre groupe de personnes âgées entre 15 et 64 ans en détiennent un.

Le manque de formation prend une importance capitale quand on le relie à d'autres obstacles rencontrés dans la recherche d'emploi. Parmi ceux-ci, la formation inadéquate vient en premier lieu comparativement au manque de travail, à la perte d'une partie ou de

³ "Les mesures de seuil de faible revenu sont établies à partir des données sur les dépenses du ménage, la taille du ménage et le degré d'urbanisation (à partir des données du recensement de 2001). Les personnes avec incapacité sont classées comme étant membres d'un ménage vivant sous le seuil de faible revenu ou au-dessus du seuil de faible revenu (Berthelot, 2006; 55)".

l'ensemble du revenu actuel, au fait d'être victime de discrimination, à la perte d'une partie ou de l'ensemble de l'aide financière actuelle, aux responsabilités familiales ou à l'information sur l'emploi inadapté. À cet effet, 17% des personnes ayant un diplôme d'études secondaires ou moins mentionnent que la formation inadéquate est un obstacle comparativement à 8% des personnes qui ont une scolarité plus élevée que le Secondaire V Hamel, Naïdji (2001).

Cet aspect est ressenti avec acuité par les personnes qui vivent cette situation de formation inadéquate et elles en réalisent toute l'importance, en particulier, au moment de la recherche d'emploi.

1.4 Compensation de l'incapacité

Cette problématique d'intégration en emploi peut aussi être reliée à la compensation de l'incapacité une fois que la personne se trouve sur les lieux de travail. Cette compensation peut correspondre à des adaptations au niveau organisationnel tant au plan de l'aménagement physique des lieux qu'au plan de l'organisation du travail. Parmi les personnes en emploi, 54% de celles âgées de 15 à 64 ans et ayant une incapacité ont besoin d'aides, de services ou d'aménagements. Ces besoins varient selon la gravité de l'incapacité; 34% chez celles ayant une incapacité légère et 81% chez celles ayant une incapacité grave ou très grave. Or les données d'EPLA, rapportent que pour 32% de ces personnes, ces besoins d'aides, de services ou d'aménagements ne sont pas comblés.

Cette absence de réponse est une autre facette qui vient marquer l'intégration de ce travailleur. On peut comprendre que c'est dans le sens de la rendre plus problématique pour le groupe de travailleurs avec limitations. Le groupe de travailleurs sans limitations n'a pas ces besoins d'adaptation.

De façon plus explicite sur ce sujet, Legault (1996) nous indique qu'il existe un organisme américain Job Accommodation Network (JAN) qui offre des services de renseignements sur les aménagements de postes de travail pour les personnes ayant des incapacités. Ce service est aussi disponible au Canada sous la dénomination JANCAN.

"Il donne en outre accès à plus de 14,000 méthodes, stratégies et appareils techniques d'aménagement de postes Legault (1996; 49-50)".

JAN a effectué en 1995 un sondage auprès de 1,498 personnes qui désiraient des renseignements sur les questions reliées à l'incapacité pour trouver que 39% des personnes ont fait des aménagements dans leur milieu de travail. Par ailleurs, 31% n'en n'ont pas fait et 30% n'ont pas pris de décision à cet effet. Ce qui indique que presque les deux tiers ne sont pas passés à l'action dans ce domaine; même si ceux qui les ont effectués en indiquent les avantages au plan de l'embauche et du maintien en emploi de la personne qui en a besoin, de la réduction des coûts d'entraînement d'une autre personne, des assurances, de la productivité de la personne et de d'autres avantages Legault, (1996).

1.5 Transport

Le transport est un autre aspect de la problématique de l'intégration en milieu de travail des personnes avec incapacité. Les données de L'EPLA donnent quelques indications à ce sujet. Si on considère que les déplacements pour l'emploi se rapprochent en grande partie de la catégorie déplacements locaux (moins de 80 km) à l'aide de services spéciaux ou de transport public. Il y a 35% des personnes avec incapacité qui ont utilisé des services d'autobus spéciaux ou des services de transport publics y compris l'autobus, le métro et le taxi, pour des raisons personnelles ou par affaire sur une période d'une année. La proportion est un peu plus élevée chez les personnes de 15 à 64 ans (38%) que chez celles de 65 ans et plus (31%) Berthelot (2006; 84). Les problèmes reliés à l'accès au service de transport adapté font l'objet de nombreuses plaintes de la part des usagers. La rareté des ressources se fait vite ressentir dans ce domaine et plus en milieu rural que dans le milieu urbain, ce qui pourrait expliquer en partie une présence moins grande des personnes avec incapacité en emploi dans le milieu rural.

Un autre élément non facilitant à l'intégration au marché de l'emploi est le fait qu'il n'y ait pas nécessairement un équilibre entre la compensation qui existe en terme de sécurité sociale et celle que l'individu peut s'offrir avec des revenus d'emploi; ce qui peut

constituer un frein à l'intégration en emploi. Ainsi, il quitte le système de sécurité sociale et il peut se sentir insécurisé de perdre ses avantages eu égard à la couverture des médicaments, des déplacements etc. alors que les revenus que lui procure un emploi ne sont pas suffisants pour couvrir ses besoins et que l'accessibilité aux assurances est souvent réduite. On sait que parmi les obstacles déclarés par ces personnes se cherchant du travail, 9% d'entre elles indiquent qu'elles ont peur de perdre le revenu détenu (Hamel, Naïdji, 2001).

1.6 Recrutement

Le recrutement des personnes avec incapacités constitue un autre élément de la problématique de l'intégration sur le marché du travail. Parmi les personnes non actives, 74% n'ont pas cherché du travail ou n'ont pas été en recherche d'emploi pendant les deux ans précédant l'enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998 (EQLA) ou encore ne prévoyaient pas l'être pendant les deux ans suivant la tenue de cette même enquête (Hamel, Naïdji, 2001). Cet éclairage montre que ces personnes ont une tendance à s'éloigner du marché du travail de sorte qu'il devient difficile pour les employeurs de les repérer et de leur offrir la possibilité de s'intégrer au sein de la population active malgré l'ouverture offerte par des dispositions législatives comme la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et modifiant la charte et libertés de la personne du Québec.

De plus, les personnes qui se retrouvent dans un processus de recrutement ou de sélection, ne veulent pas nécessairement s'identifier comme une personne dite handicapée. Si elles jugent que leurs incapacités n'interfèrent pas dans l'exercice des fonctions proposées, elles ne vont pas nécessairement s'attribuer l'étiquette de "personnes handicapées" qui leur serait donnée au sens de la Loi sur l'équité en matière d'emploi du Canada. Ainsi, face à cette position de la part de la personne recrutée, l'employeur n'est parfois pas en mesure de la rendre visible statistiquement puisqu'elle a joint les rangs au même titre que les autres travailleurs. Il ne peut pas l'identifier et par conséquent lui offrir l'aide dont elle pourrait avoir besoin.

1.7 Supervision

Toujours sur les lieux de travail, la question de la supervision soulève aussi quelques préoccupations. Une étude de Charlebois (1983) conduite dans la Fonction Publique Québécoise donne des indications à ce sujet. Sur neuf travailleurs avec incapacité qui croyaient être aussi autonomes que leurs collègues sans incapacité, la totalité des supérieurs ont déclaré que ceux avec incapacité nécessitaient une surveillance accrue. On imagine ici que la confiance qui est manifestée à ces travailleurs est réduite et que les supérieurs se voient comme devant assurer un contrôle plus grand pour eux que pour les autres.

1.8 Représentations des personnes avec incapacités par rapport à elles-mêmes

Les représentations que les travailleurs avec incapacité ont par rapport à leur situation sont un autre point névralgique. Pour réussir, on peut estimer qu'ils ont à se voir comme des travailleurs en pleine possession de leurs capacités. L'estime de soi demeure un enjeu important. Or Bouchard (1992), en se basant sur les études de Collings (1990), Dodrill et coll. (1984), Goldin et Margolin (1975), Rémillard et coll. (1985), Sands (1982), indique que pour un groupe de personnes ayant une déficience spécifique soit l'épilepsie, il existe des difficultés comme l'évitement des situations anxiogènes, un manque d'affirmation de soi dans leur communication, une faible estime de soi au niveau cognitif. Bouchard note aussi que les personnes épileptiques elles-mêmes expriment un sentiment de solitude, d'isolement social et considèrent qu'elles ont des problèmes d'intégration au marché du travail. Il est facile d'entrevoir que de grands efforts doivent être déployés pour surmonter ces difficultés pour en arriver à se représenter comme un travailleur ayant les capacités nécessaires pour la réussite.

Selon Doré (1996), une partie des personnes avec incapacité et sans emploi peuvent penser qu'elles sont incapables de travailler. Sur un mode interrogatif, cet auteur se demande quelle proportion est découragée face aux difficultés de se trouver un emploi et

dans quelle mesure cette considération d'elle-même est influencée par les valeurs sociales négatives.

1.9 Représentations des travailleurs sans incapacité par rapport à leurs collègues avec incapacité

Les représentations des travailleurs sans incapacité sont un autre facteur à considérer. Legault (1996) rapporte à cet effet les constatations du Comité de la main-d'oeuvre pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes avec incapacité de l'Île de Montréal à savoir que les travailleurs sans incapacité se sentent en danger quand ils ont à travailler avec leurs collègues ayant des incapacités ou encore qu'ils sont dans une situation où ils doivent travailler plus pour compenser les incapacités de leurs collègues. Donc, c'est avec réticences qu'ils entrevoient leur coexistence en milieu de travail avec des travailleurs ayant des limitations.

1.10 Représentations des employeurs

Les représentations des employeurs envers ces travailleurs avec incapacité peuvent être une autre façon d'alimenter la problématique de l'intégration de ces travailleurs. Leur regard est souvent accompagné de préjugés susceptibles d'ouvrir la porte à la discrimination. Dans une étude conduite par Stevens (1986), Lester et Candill (1987), où il est question, en particulier, d'absentéisme. Entre autres, les employeurs seraient portés à croire que le taux d'absentéisme est plus élevé chez les travailleurs ayant des incapacités que chez les autres. Ce taux d'absentéisme est relié à la conception que ces travailleurs seraient plus fragiles médicalement et on se rend même jusqu'à croire que ce groupe de travailleurs a un taux de morbidité plus élevé que les autres.

Les employeurs croient aussi que les travailleurs ayant des limitations ont plus de chance d'être victimes d'un accident de travail et à la manière des travailleurs sans incapacité et que la sécurité de ces derniers peut être compromise. Les employeurs s'inquiètent aussi du fait que les travailleurs ciblés pourraient avoir trop de besoins spéciaux qui nécessiteraient des privilèges ou des arrangements de la part de l'entreprise. Comme on

peut le constater, les appréhensions sont diverses vis-à-vis les travailleurs avec incapacité. Les embûches ne cessent de jaillir dans leur imaginaire comme le considère Gendron (1994). Selon ce dernier, ces peurs ne sont pas démontrées dans la réalité.

Les employeurs peuvent avoir beaucoup de réticences à voir les membres du groupe ciblé tout simplement comme travaillant dans l'organisation où ils se trouvent. Briand (1978) nous en donne un aperçu, mais si cette recherche n'est pas très récente, il semble important d'en tenir compte étant donné qu'on y trouve des résultats qui peuvent encore être actuels. Dans cette recherche regroupant 96 employeurs montréalais, 41 d'entre eux n'ont pas voulu dire s'ils étaient consentants à accorder une période de probation d'une durée de six mois et 55 d'entre eux n'étaient même pas prêts à accepter une subvention gouvernementale visant les aménagements nécessaires à un tel type de travailleurs. De plus, au plan des avantages à les embaucher, 67% des 96 employeurs n'en voyaient aucun et 14% n'en voyaient qu'au niveau de la conscience professionnelle. L'écart entre les compétences de ces personnes et les exigences de l'entreprise est jugé trop grand par la moitié de ces employeurs. La productivité de ces personnes est une préoccupation majeure Madgin, (1993).

Toujours dans le même sens Gingras (1997) note en se basant sur l'étude d'Albert (1990) que les employeurs québécois sont réticents à réintégrer les accidentés au travail qui eux aussi appartiennent au groupe de travailleurs visés par cette étude. Les représentants des petites entreprises invoquent le manque de ressources et ceux des moyennes et grandes entreprises situent le problème au niveau des conventions collectives restrictives. Les raisons réelles ou imaginées pour éloigner les travailleurs avec incapacité de l'environnement travail affluent. Legault (1996) ajoute à cet effet que les personnes en autorité concluent parfois sans fondement que les travailleurs visés manquent de connaissances ou de capacités.

Une autre approche qui peut rendre l'intégration difficile est également le fait de considérer que les travailleurs ayant des incapacités sont des superemployés. La Fédération des Travailleurs et Travailleuses du Québec (1993) parle dans ce contexte de surproductivité, d'absentéisme zéro, de ponctualité absolue, d'absence d'esprit

revendicateur, d'une fidélité absolue à l'entreprise. Nous en sommes donc à des représentations excessivement positives qui ne tiennent pas nécessairement compte des possibilités du travailleur en cause et qui peuvent le placer dans une situation de stress pour relever le défi de la superperformance. Une personne ayant une déficience peut aussi rencontrer des limites dans l'exercice de ses fonctions au travail ou ailleurs.

1.11 En résumé

Les éléments soulevés dans cette problématique tels que la faible participation des travailleurs avec incapacité comparativement à celle des travailleurs sans incapacité au marché du travail, le faible revenu, la formation inadéquate, le manque de compensation de l'incapacité, les difficultés de recrutement reliées à ce type de travailleurs possible, le manque de confiance des employeurs, l'absence ou la quasi-absence de suivi sur l'intégration et les représentations des différents acteurs sont des aspects dont il faut tenir compte pour s'approcher de la compréhension du phénomène à l'étude.

Qu'en est-il de la littérature par rapport aux enjeux soulevés dans cette thèse? C'est ce dont il sera question dans la partie suivante.

2 Chapitre 2: Revue de la littérature

Voyons maintenant comment nous pouvons nous appuyer sur la littérature pour saisir l'évolution conceptuelle dans cette thèse d'abord en distinguant les concepts de déficience, d'incapacité et de handicap qui en constituent la pierre angulaire, ensuite en s'attardant sur celui de l'intégration ainsi que sur les stratégies selon lesquelles il s'actualise. Ce concept sera aussi mis en relief avec ceux: d'inclusion, d'insertion, de participation et de normalisation.

L'intégration en milieu de travail sera présentée en relation avec l'histoire des droits des personnes visées par le biais de l'évolution législative afférente, des programmes d'insertion socio-professionnelle, des associations de défense de ces personnes. Les diverses façons de compenser l'incapacité sont un autre volet qui sera touché. De même, l'intégration des travailleurs sans incapacité sera analysée comme une base de comparaison avec celle des travailleurs ayant des incapacités, en s'intéressant à la socialisation au travail et à la solidarité entre travailleurs.

Il sera aussi question des représentations des deux types de travailleurs et de celles des représentants de la hiérarchie organisationnelle relativement à ce sujet. Enfin, ce chapitre se terminera par l'apport de cette recherche au niveau des connaissances.

2.1 Déficience, incapacité et situation de handicap

Selon un modèle médical, de la fin du 19^{ième} siècle jusqu'aux années 40, les concepts de déficience, incapacité et handicap s'articulaient autour de concept central de maladie. Il y avait donc un besoin de classer les déficiences et les incapacités selon des diagnostics médicaux et la Classification internationale des maladies (CIM) était le point de référence pour comprendre la réalité reliée à ces concepts.

Puis avec l'arrivée de la compensation monétaire de la déficience et de l'incapacité au Québec, en 1931, par la création du programme des Accidents de travail (CAT), la CIM ne suffisait plus comme cadre de référence pour expliquer toutes les conséquences des

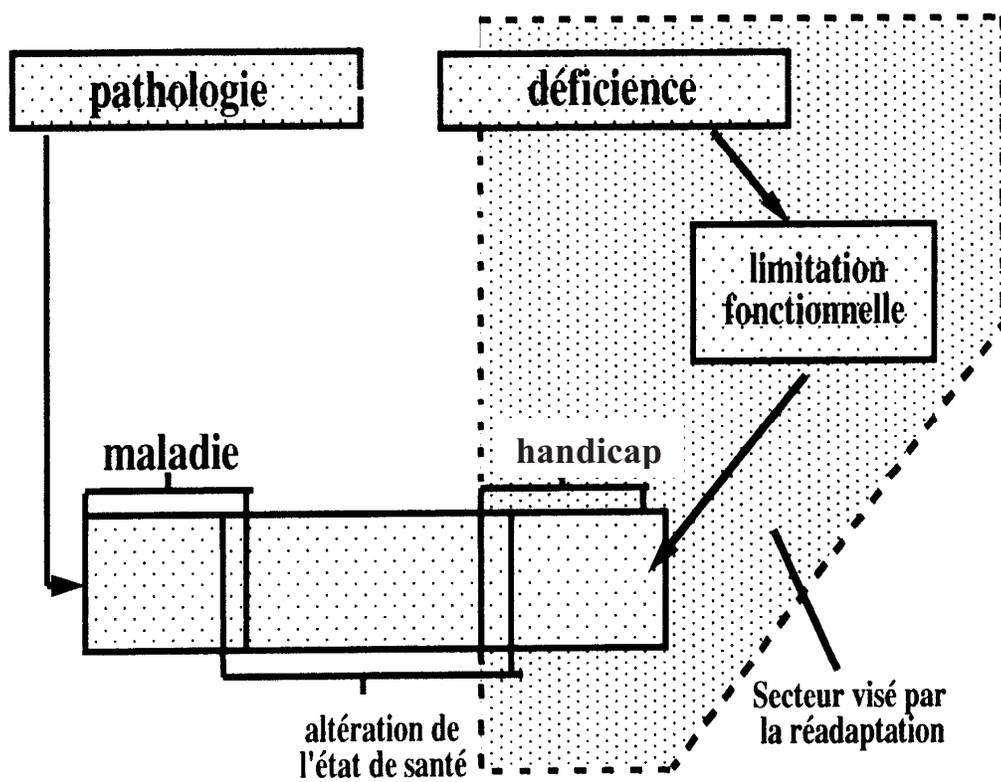
maladies et des traumatismes. Après la 2^{ème} guerre mondiale, on entre dans une ère où l'approche multidisciplinaire est nécessaire. Le domaine de la réadaptation s'explique; c'est ainsi que Nagi (1965), dans son modèle qui s'adresse aux conséquences fonctionnelles de la déficience, fait ressortir que les déficiences peuvent entraîner des limitations fonctionnelles chez l'individu. Cet auteur a fait une distinction entre la maladie à long terme ou la déficience et la limitation fonctionnelle ou l'incapacité. Il a ainsi placé le champ de la réadaptation comme relié à la réduction de l'incapacité en vue d'une intégration sociale. La perspective n'est plus seulement la guérison de la maladie mais la réadaptation qui peut être nécessaire pour surmonter les limitations. La distinction maladie aiguë (guérison) et la maladie long terme (réadaptation) devient plus claire, Boucher (2001) fait aussi remarquer que :

"Dans cette perspective, les incapacités et les conséquences qu'elles engendrent dans la réalisation des activités de la personne sont un phénomène de type causal, linéaire directement rattaché à la personne en tant qu'elle joue un rôle de malade Boucher (2001; 72)".

On verra que ce rôle de malade s'estompera et au fil des années jusqu'au point où il ne sera plus question de maladie mais d'état, de condition. En 1976, Jazairi ajoute aussi que de la maladie et des blessures découle la limitation de l'activité incluant également la limitation de l'activité liée au travail. Le modèle biomédical, tel que présenté par Nagi (1965) dans le schéma 1, ne suffit plus à expliquer les conséquences à long terme de la maladie. La limitation de l'activité que la maladie peut entraîner, le diagnostic médical à lui seul ne peut pas l'expliquer. De la limitation de l'activité émerge alors l'idée d'indemnisation dans les programmes d'assurance invalidité qui ont été actualisés dès la première moitié du XX^e siècle. Il y a alors nécessité d'estimer les conséquences de la maladie et de la blessure particulièrement eu égard au travail. Nous sommes en plein champ de réadaptation au travail qui nous conduit à notre sujet d'intégration au travail de la population concernée.

Schéma 1

Modèle conceptuel de Saad Nagi (1965)



Source : Fougeyrollas, 1998

Avec Wan (1974) et Warren (1977) apparaissent les modèles épidémiologiques et systémiques de l'incapacité. Wan démontre que les facteurs environnementaux (statut relié à la pauvreté, à la résidence, statut d'immigrant), les facteurs personnels (éducation, âge, sexe, race) et les facteurs agents (nature de l'incapacité, déficience secondaire) influent sur la sévérité de l'incapacité et entraînent des conséquences sur le statut, sur le revenu, etc. l'on peut supposer aussi sur l'intégration au travail.

"Déjà on peut noter que les modèles cherchent à prendre en considération les multiples dimensions qui caractérisent le handicap ainsi que les préoccupations sociales qui émergent dans le contexte des années soixante-dix où l'on observe un fort mouvement en faveur d'une approche holistique de la santé (Boucher 2001; 72-73)".

Quant à Warren présente un modèle interactif de l'incapacité, selon lequel l'incapacité est en fonction de la maladie ou de la blessure, des facteurs psychologiques, des facteurs sociaux et de la perte de fonctions. De plus, tous ces facteurs varient les uns par rapport aux autres. Avec une telle approche, la maladie ou la blessure ne sont plus les seuls déterminants de l'incapacité mais les facteurs psychologiques et sociaux prennent de plus en plus d'importance. On assiste véritablement à une approche globale multidisciplinaire.

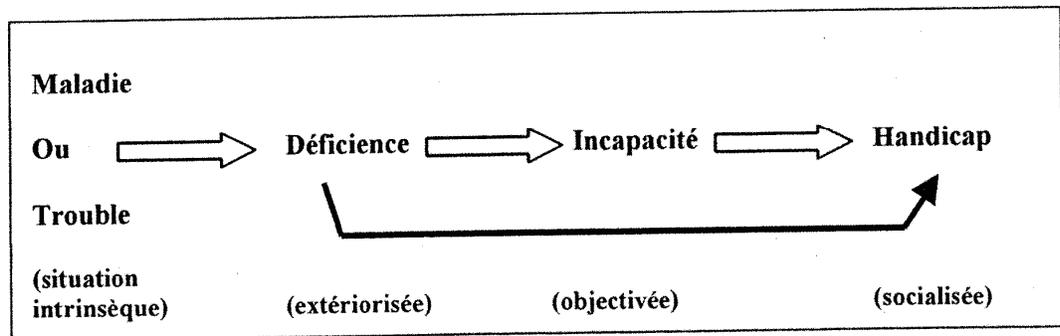
En 1980, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) arrive avec une proposition par rapport à ces enjeux. Wood (schéma 2) présente le schéma de la Classification internationale des déficiences, incapacités et handicaps (CIDIH). Les principaux concepts en sont les maladies ou les traumatismes, les déficiences, les incapacités et les handicaps. Il y a une relation de cause à effet entre chaque niveau (déficience, incapacité et handicap). C'est alors que l'on comprend qu'une maladie ou un traumatisme peut entraîner une déficience, qui elle-même peut causer une incapacité qui peut générer à son tour un ou plusieurs handicaps. À chaque niveau correspond une définition rigoureuse ; ainsi:

"Une déficience est une perte, une malformation, une anomalie ou une insuffisance d'un organe, d'une structure ou d'une fonction mentale, psychologique, physiologique ou anatomique".

"Une incapacité correspond à toute réduction (résultant d'une déficience) partielle ou totale de la capacité d'accomplir une activité d'une façon ou dans les limites considérées comme normales pour un être humain".

"Le handicap d'un individu est le désavantage qui résulte de sa déficience ou de son incapacité et qui limite ou interdit l'accomplissement d'un rôle considéré comme normal compte tenu de l'âge, du sexe et des facteurs culturels".

Schéma 2 **Modèle conceptuel de l'OMS (Wood, OMS, 1980)**



Puis, arrivent les modèles situationnels environnementaux ou écologiques. La relation entre l'individu et l'environnement s'en trouve resserrée. Minaire, en 1983, place l'environnement comme un élément central d'où peut découler trois possibilités. Une première influençant les handicaps et ce qui produit une incapacité et un besoin de réadaptation. Une seconde où il y a guérison et, par conséquent, pas d'incapacité. Une

troisième influençant un état pathologique, une maladie d'où deux avenues peuvent être empruntées l'une se nommant le décès et l'autre la déficience.

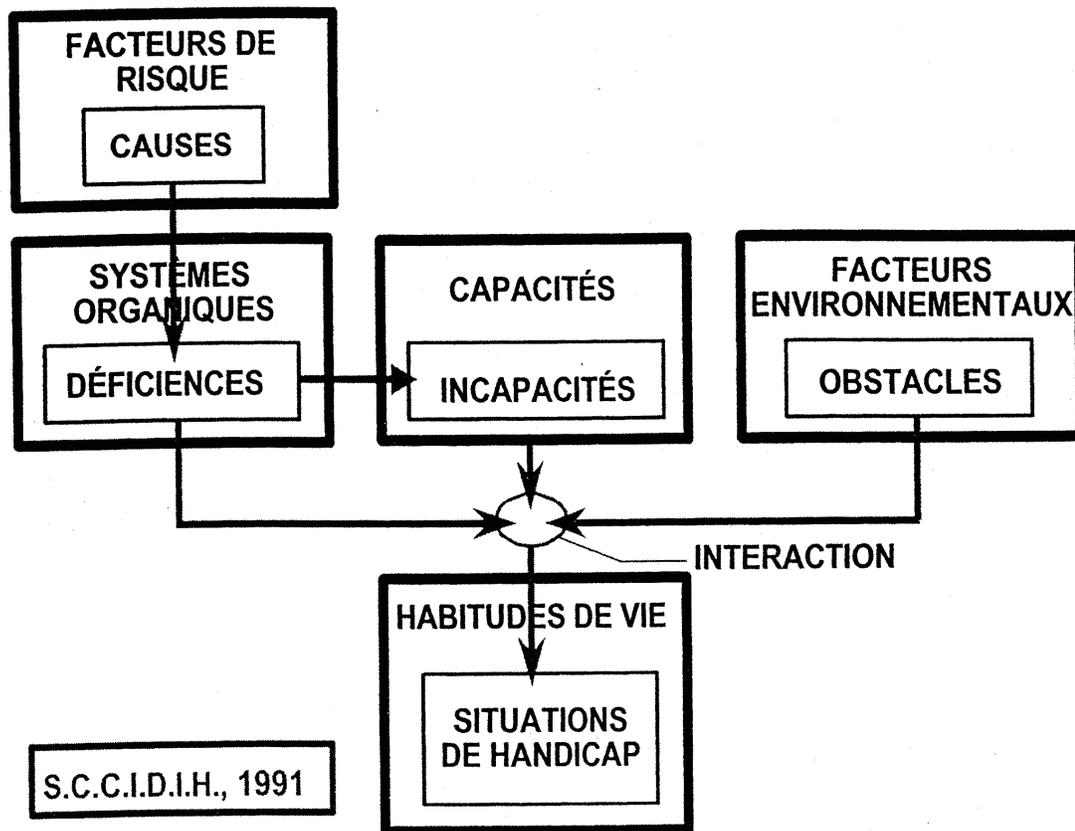
Dans le modèle d'intervention "À part ... égale, Office des personnes handicapées du Québec (1984)", le concept de handicap est mis en relation avec les obstacles sociaux à l'intégration et n'est plus assimilé à une conséquence directe de l'incapacité. Ainsi à la réduction des facteurs de risques en tant que cause de la déficience correspond la prévention, le dépistage, à la minimisation de la déficience correspond le diagnostic et le traitement, la diminution des incapacités ou des limitations fonctionnelles est en lien avec l'adaptation et la réadaptation et la disparition du handicap est relative à la suppression des obstacles sociaux à l'intégration dans les domaines suivants: services, travail, maintien à domicile, soutien à la famille, transport, loisirs, accessibilité (architecture/ environnement/ communication) vie sociale et associative et sécurité du revenu.

En 1992, Minaire a présenté une version améliorée de son modèle conceptuel où les rôles joués par les facteurs environnementaux sont de plus en plus mis en évidence dans le processus de production du handicap. De même, Badley (1987-1995) dans son modèle appelé la genèse du handicap indique explicitement l'ajout des variables environnementales à titre de facteurs interactifs avec les autres facteurs (maladies, déficiences, incapacités et handicaps). Ces facteurs interactifs sont: 1) l'environnement physique comprenant le cadre institutionnel des sociétés selon le type d'habitat et les barrières architecturales; 2) la situation sociale incluant: aspirations, attentes culturelles et préjugés sur la réalisation et les comportements des personnes ayant une déficience ou une incapacité et les personnes qui entrent en contact avec elles influencées par les valeurs de la société et les proches de la personne; et enfin, 3) les ressources soit les qualités personnelles et les réalisations, l'assistance par des aides, le soutien de la famille et du réseau social élargi et les revenus et autres biens matériels.

En s'appuyant sur les travaux de Fougeyrollas, le comité québécois de la Société canadienne de la CIDIH propose son premier modèle « Le Processus De Production Du Handicap» PPH, Fougeyrollas, P. et al. (1989-1991). Ce modèle apparaît dans Fougeyrollas (1995).

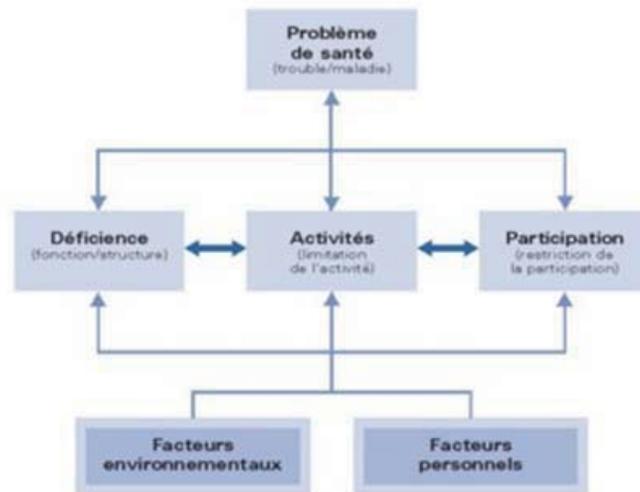
LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP

(Fougeyrollas P. et al. 1989 - 1991)



"Le handicap devrait toujours être considéré comme le résultat situationnel d'un processus interactif entre deux séries de causes ou déterminants, soit les caractéristiques des déficiences et des incapacités de la personne découlant de maladies et traumatismes, et les caractéristiques de l'environnement créant des obstacles ou facilitateurs physiques ou socio-culturels dans une situation donnée: vie familiale, emploi, éducation, loisirs, revenus, climat, etc. (Réseau international sur le processus de production du handicap, (Guide de formation sur les systèmes de classification des causes et des conséquences des maladies, traumatismes et autres troubles (2000, p. 58))."

En 2001, l'OMS a finalement produit une nouvelle classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé appelée (CIF), un modèle d'interaction de concepts (entre autres, déficiences, activités, participation) qui s'articule comme suit:



Dans le contexte de la santé...

- ▶ Les **fonctions organiques** désignent les fonctions physiologiques des systèmes organiques (y compris les fonctions psychologiques). Les structures anatomiques désignent les parties anatomiques du corps, telles que les organes, les membres et leurs composantes. Les déficiences désignent des problèmes dans la fonction organique ou la structure anatomique, tels qu'un écart ou une perte importante.
- ▶ Une **activité** désigne l'exécution d'une tâche ou d'une action par une personne. Les limitations d'activités désignent les difficultés qu'une personne rencontre dans l'exécution d'activités.
- ▶ La **participation** désigne l'implication d'une personne dans une situation de vie réelle. Les restrictions de participation désignent les problèmes qu'une personne peut rencontrer dans son implication dans une situation de vie réelle.
- ▶ Les **facteurs environnementaux** désignent l'environnement physique, social et attitudinal dans lequel les gens vivent et mènent leur vie.

Source: Ravaud, Fougeyrollas, 2005

Dans ce modèle, la nomenclature des activités et de la participation est uniquement issue de celle des incapacités. La dimension « habitudes de vie » devient absente. La distinction qui apparaît sous le PPH soit ce qui appartient à la personne et ce qui est lié à la réalisation d'activités définies socialement résultant de l'interaction entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux disparaît (Ravaud, Fougeyrollas, 2005). Nous assistons à un retour vers la responsabilité de la capacité individuelle négligeant les facteurs environnementaux.

Dans la section suivante, nous nous attarderons davantage au concept d'intégration qui se situe au coeur de cette thèse.

2.2 Le concept d'intégration

Il convient d'abord de préciser quel sens est accordé au concept d'intégration. Pris au sens social, même s'il est reconnu comme un processus selon lequel une personne ou un sous-groupe d'individus fait siennes les normes et les us et coutumes d'un groupe Legendre (1968); il se distingue quand même de l'assimilation. Il n'y a pas comme telle la perte de la personnalité de ces personnes ou l'atomisation au sein de la société qui les absorbe Eisenstadt (1998).

La racine latine du concept intégration, *integratio*, indique l'action de rendre complet, entier, incorporé puis l'état qui en résulte prend sens, également, par opposition à celui de non intégration qui lui réfère à l'idée d'incomplétude, de morcellement, de processus inachevé Soulet (1994). On peut aussi dire que le premier est un processus inachevé; car l'intégration parfaite dans le sens de complétude demeure toujours à atteindre. La fin dans ce domaine fuit dès qu'une étape est franchie laissant place à une autre. Le mouvement de la construction sociale est inachevé.

Dans le cadre de cette recherche, le concept d'intégration est plutôt entendu au sens qu'en donne Parsons; c'est-à-dire qu'il y a dans l'acte d'intégration un point de départ et un point d'arrivée comme le fait remarquer Touraine (1998). L'individu part avec des orientations et vise un système de valeurs et de normes dans un environnement donné auquel il veut s'adapter. Il revient avec des résultats qui identifient son acte d'intégration.

L'intégration peut être vue également comme un processus qui permet à l'individu de faire siennes les actions, les représentations, le vécu des acteurs dans le milieu Carrier (2001). Ces dimensions servent à construire socialement l'intégration en tant que résultat. L'intégration se fait au sein des activités quotidiennes avec tout ce qu'elles transportent comme sens, comme symbolique dans la façon de construire le social.

De même, il peut exister dans l'intégration une relation d'inégalité principielle entre l'intégré et l'intégrant Soulet (1994). Ainsi, il y aurait comme une sorte de domination dans l'acte intégratif ce que Touraine (1998) a reconnu comme une opposition verticale contrairement à l'opposition horizontale comme dans l'idée que font naître les concepts

dedans/dehors. C'est sans doute ce qui fera dire à Vidali (1990) que le handicap est inégalité et que celle-ci est introduite dans les prémisses mêmes de la communication.

Cet acte d'intégration peut avoir un aspect négatif et un aspect positif comme le souligne Stiker (2000; 16) à savoir qu'il laisse supposer une conformité à ces us et coutumes qui est possiblement vue comme un alignement, une sorte de domination entre le minoritaire et le groupe ce qui conduit à des dimensions négatives. Mais d'un point de vue plus positif, celui qui pose l'acte d'intégration peut être perçu comme un égal, un partenaire, un participant, de même valeur que les autres membres d'un groupe donné. Stiker note aussi que lorsqu'un individu se retrouve dans une situation d'égalité ou de partenariat il s'agit plus d'intégration que d'inclusion.

Dans cette thèse, l'intégration est donc considérée comme le fait d'adhérer à la culture d'un groupe et idéalement de contribuer à la construction de celle-ci tout en ne perdant pas de vue la distance sociale qui peut se maintenir, la déficience, l'incapacité pouvant faire obstacle à une plus grande fusion. L'adhésion à la culture d'un groupe fait naître et grandir le sentiment d'appartenance à ce groupe. La transformation de la personne et du milieu par des actions isolées ou d'ensemble contribue à créer l'intégration qui en devient le résultat Eisenstadt (1998). Cette transformation connue en terme de processus contribue à développer le sentiment d'identification de la personne qui pose les actions. En s'identifiant, l'individu développe le sentiment d'appartenance au nouveau tissu social qui se crée lorsque l'intégration prend place Russo (1999).

Autre considération à noter, c'est que le concept d'intégration sociale peut être considéré comme ayant une portée double; l'une référant à la société, l'intégration de la société et l'autre ayant trait à la relation de l'individu à la société Soulet (1994). Dans cette thèse, il s'agit davantage de la seconde portée puisqu'il est question de l'intégration des travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités à une entreprise en tant qu'organisation. Il s'agit bien davantage donc de l'intégration de l'individu à un groupe qui elle-même transforme l'intégration de ce groupe et c'est en ce sens que l'on rejoint le concept d'intégration de la société. Les aspects, individuel et social, en tant que corpus qui reçoit l'individu sont intimement liés.

Ce processus d'intégration décrit ici comme un processus de transformation peut se faire aussi avec des heurts et des tensions ce qui par moment peut sembler de la désintégration Eisenstadt (1998) mais qu'il y ait désintégration par les moments négatifs ou intégration par les moments positifs nous demeurons dans un champ de changement social Bourricaud (1998) et ces moments de désintégration et d'intégration visent un construit de stabilisation. Qu'il y ait des heurts parce que le milieu est insatisfait de la participation du nouveau venu ou parce que ce dernier lui-même aie à renoncer à son passé, tous ces moments qui prennent parfois l'image de désintégration contribuent à formater le nouvel état d'intégration en autant que ces moments de désintégration ne soient pas intolérables ou n'apportent pas une déformation mortelle Bourricaud (1998). Cette déformation pourrait entraîner une perte de l'image de soi et alors l'individu ne pourrait pas arriver à se propulser à travers une nouvelle image, soit celle du nouvel intégré.

Ce mouvement de désintégration-intégration-stabilisation s'effectuant à travers un système que ce soit un groupe, une unité culturelle ou un milieu d'entreprise se fait selon un marché où il y a des transactions, nous fait remarquer Touraine (1998) où chacun négocie son bien étant représenté dans ce contexte comme la place qu'il peut ou qu'il désire occuper dans un milieu donné. Il s'établit alors un rapport de force entre le nouveau venu et les autres. Le pouvoir en est surtout un d'influence qui traverse les sujets devenant les champs d'intégration Touraine (1998). La subjectivité se met en oeuvre et par les antagonistes certaines dimensions redorent leurs valeurs. C'est en actant l'intégration que l'on sait si l'on est intégré. La force des conflits s'opère et l'intégration se renforce. Le sujet devient de plus en plus investi de sa conscience d'intégré en devenir et le changement prend place transformant l'individu et le milieu. L'intégration se traduit comme une situation collective d'ajustement mutuel Carrier (2001) sans qu'il y ait nécessairement un rapport de classe car l'individualisme constitue une trame de fond dans ce processus et chacun fabrique son devenir. Au lieu de tendre vers la formation d'un groupe ou d'une classe, on pourrait croire que les stratégies de distinction sociale de Paugam (1991) s'appliquent aux personnes ayant une déficience ou une incapacité où l'axe de l'individualité devient le pôle attracteur. Il y aurait évitement, sorte de repli sur soi et de non entretien de relations avec son entourage, de plus, on pourrait croire qu'on assiste à la reconstruction des différences entre personnes

ayant des déficiences. Il y aurait aussi une démarcation, la personne ayant une déficience visuelle, par exemple, n'aurait pas le même statut qu'une personne ayant une déficience intellectuelle. On tente en opérant ces distinctions de se désolidariser de l'ensemble. C'est en quelque sorte une façon de protéger et de sauvegarder son identité et d'établir des mécanismes de défense.

Enfin, comme autre stratégie de distinction notons le détournement du discrédit sur les autres comme pour encore une fois rehausser son image personnelle. Du coup, on assiste avec ces stratégies à la non émergence de liens communautaires et l'empire de l'individualisme prend tout l'espace. L'absence de constitution de liens communautaires tient aussi au fait que la personne ayant des déficiences se dépersonnalise, s'éloigne de son corps Blanc (1995) éthérise son identité Murphy (1987) rejoignant ainsi le concept d'anomie chez Durkheim traduit par Xiberras (1992) comme l'absence de lien social. Le processus de disparition à savoir que les solidarités mécaniques fondées sur les liens communautaires se dénouent en solidarité organique basée sur le lien sociétaire voire la division du travail et les crises économiques, politiques, de représentation ou de sens qui conduit à l'anomie.

De plus, Carrier au niveau de l'intégration présente le concept de coadaptation défini comme:

"Coadaptation designates the process of mutual adjustment between a focus person and the other stakeholders in relation with other people external to the life context they share. Coadaptation is oriented towards the establishment of interdependence to the benefit of all stakeholders, in a given situation of integration Carrier (2007; 14) ".

Ce concept de coadaptation conduit Carrier à présenter l'intégration sociale:

"As a situation of mutual adjustment between a focus person and those around him or her in the life context they share in relation with other people external to this context Carrier (2007; 12)".

Ainsi ces définitions aident à saisir la portée collective de l'intégration et on peut comprendre que c'est tout le milieu qui se met en mode changement et non seulement la personne à intégrer.

Tout compte fait, on peut toujours se demander quand l'individu est-il intégré? La réponse à cette question serait si l'intégrant (le travailleur sans incapacité) perçoit que l'intégré ou l'étranger (le travailleur ayant une incapacité) collabore au construit social et culturel d'un groupe donné, participe aux rites d'une organisation de travail et même les enrichit; si de plus, le même point de vue est partagé par l'intégré et l'intégrant, il est possible de croire que nous sommes en situation d'intégration. De même que si le travailleur ayant des incapacités produit au même titre que l'autre type de travailleur c'est-à-dire répondant aux exigences d'une description de tâches comparables, avec un rendement similaire et une cote de performance égale, il y a une raison de plus de penser que l'intégration est réalisée et réussie. Autrement dit, il y a intégration quand la personne peut avoir des activités, jouer un rôle, bénéficier de possibilités comparables aux autres personnes qui se trouvent dans le groupe où elle évolue.

Une dimension qui est aussi intéressante à noter au sujet de l'intégration est de ne pas confondre interaction sociale et intégration sociale. Il peut être tentant de regarder l'intégration sociale par les interactions sociales; mais il faut garder en tête qu'elles représentent une partie; certes une partie importante; mais les interactions ne couvrent que partiellement le phénomène de l'intégration. Celle-ci tient à beaucoup d'autres volets que seulement les interactions humaines. Elle a pour caractéristique d'être systémique et beaucoup d'autres éléments appartiennent au système où elle s'opère que ce soit les rites suivis à l'intérieur du système, que ce soit les infrastructures physiques que l'on y trouve, que ce soit les volets organisationnels dans le cas d'une entreprise de production, par

exemple, que ce soit les croyances, que ce soit les rôles qui sont joués par les acteurs, enfin que ce soit tout ce qui donne sens à la constitution du système.

Même si Simmel (1987) nous fait remarquer qu'il existe un nombre infini de formes de relations ou d'actions réciproques entre les individus compris au sens d'interactions sociales, et qui peuvent paraître futiles, elles continuent à contribuer à la construction de la société, elles se glissent sous les formes sociales plus étendues. Bavieyre (2000) reprend en indiquant que c'est la multiplicité des interactions physiques, psychiques et sociales qui fait la société. Dans les interactions sont contenus les prénotions, les préjugés, le sens commun, les descriptions et aperceptions subjectives, les représentations sociales et celles-ci créent la réalité sociale.

Dans l'intégration il y a aussi des considérations au niveau des droits. Selon Mercier (1987) pour l'Office des Personnes Handicapées du Québec, le droit à la différence est une sorte de pré-requis à l'intégration sociale laquelle inclut l'intégration au travail. Toujours selon cette auteur, ce principe d'intégration s'est appliqué surtout aux personnes ayant une déficience physique. On peut toujours se demander pourquoi surtout dans le contexte des personnes handicapées physiques, car même si les différences ne sont pas nécessairement visibles chez les personnes vivant avec d'autres types de déficiences celles-ci sont quand même existantes. Restreindre le droit à la différence à un type de déficience c'est annuler ce droit pour les autres. Néanmoins ce qui est important de retenir est que pour accepter la déficience, il faut d'abord accepter la différence. Pour compléter dans le même sens que Veil (1982), le droit à la différence et le droit à l'intégration sont inséparables.

Ainsi, du point de vue des différences, elles sont utilisées dans un sens productif et significatif. Ce qui revient à dire que la déficience ou l'incapacité en tant que différence ne bloquerait plus la participation à plusieurs aspects du travail quand il y a intégration. Par rapport au milieu afférent, ceci signifierait que le travailleur porteur de la différence serait considéré comme participant à la culture organisationnelle et pourrait même en devenir un collaborateur dans sa construction selon la perspective où l'intégration est productrice du social Touraine (1997).

Ce concept de culture organisationnelle mérite aussi notre attention dans le contexte de cette étude. Il peut être compris au sens de Aktouf et Chrétien (1987) à savoir comme un ensemble d'évidences communes partagé au maximum de façon consciente ou inconsciente par les membres d'une organisation; l'homogénéité étant ce qu'il y a de plus bénéfique pour celle-ci.

Cette même idée de convergence dans la définition de ce concept, se retrouve chez Beaudry (1987) qui dit que la culture organisationnelle est un ensemble de manières d'être, de penser, de sentir et d'agir qui, une fois partagée par les personnes d'une collectivité lui confère une identité. Pour cet auteur, la culture organisationnelle se traduit par le développement d'un langage, d'une conception du temps et de l'espace, d'une vision des communications et des relations interprofessionnelles qui sont particuliers à l'organisation.

La notion de différence référant aux dimensions suivantes: déficience, incapacité et adaptation dans l'environnement est retenue en gardant en tête que les diverses possibilités peuvent exister chez les travailleurs visés: soit un travailleur ayant une déficience seulement bénéficiant d'adaptation ou non; un travailleur ayant une déficience accompagnée d'une ou d'incapacités profitant d'adaptation ou pas. Dans chacun des cas, il faut tenir compte de la correspondance en terme de différence et quelles en sont les implications.

La dimension du processus est aussi un point important à considérer quand on étudie l'intégration. La littérature est explicite à ce sujet, entre autres, par Garson, Thoreau (1999). Le processus d'intégration peut être analysé comme un processus concernant les individus. Ainsi considéré, il s'agit dans cette étude de l'intégration d'individus caractérisés par l'hétérogénéité, beaucoup plus que par l'homogénéité. Chacun forge son intégration avec ses faiblesses et ses forces par rapport à un milieu donné en s'appropriant toutes sortes de stratégies que nous verrons dans la partie suivante.

2.2.1 Stratégies d'intégration

La mécanique d'intégration se met en branle en suivant toutes sortes de stratégies, certaines étant déjà identifiées dans les études de Goffman (1961, 1973, 1974) et d'autres

demeurant à identifier, à comprendre, à en saisir la dynamique. Parmi les stratégies d'intégration, les interactions verbales ou non verbales occupent une place importante. D'autant plus que les unes apparaissent, à première vue, comme incluses dans les autres, c'est-à-dire que les stratégies d'adaptation permettent l'actualisation de l'intégration.

Comme il est question dans cette recherche de l'intégration des personnes ayant des déficiences, et que cette intégration sera examinée, entre autres, par le biais des interactions que ces personnes construisent entre elles et avec les autres, nous pouvons nous laisser inspirer par cet auteur qui s'est grandement intéressé aux rites de la vie quotidienne comprenant les interactions. Cependant, certains transferts sont nécessaires par rapport au milieu de travail.

Goffman (1973, 1974) s'est penché sur les interactions entre individus et il a su en rendre compte dans ses deux ouvrages sur "La mise en scène de la vie quotidienne" la partie 1 portant sur "La présentation de soi" et la partie 2 sur "Les relations en public", en plus de son œuvre intitulée: "Les rites d'interaction". À travers ses travaux, il nous laisse donc un bagage référentiel sur l'analyse des interactions entre toutes sortes d'individus. Il nous lègue bon nombre de concepts qui semblent porteurs de sens pour l'interprétation de cette recherche. Songeons seulement aux concepts de "régions antérieures" et de "régions postérieures" qui prennent sens dans les rites d'interaction. Comme pour Goffman "Le monde est un théâtre" le premier fait référence au moment où se prépare la représentation, le spectacle; quant au second "la région postérieure" c'est le moment où l'on donne la représentation, celui où l'on met en place l'équipement nécessaire. Ce qui devient particulièrement pertinent pour cette recherche c'est leur configuration et leur importance pour chaque groupe de travailleurs. Pouvons-nous déceler vraiment des différences?

D'autres points d'attache paraissent utiles pour n'en nommer que deux parmi tant d'autres soit le "comportement de déférence" et "le vocabulaire de l'embarras" qui m'apparaissent particulièrement importants en regard des personnes ayant des déficiences ou des incapacités. Le fait de les appliquer à ce contexte est susceptible de faire naître une multitude de sens qui se reflèteront dans l'analyse des données.

Toujours dans la recherche du sens à donner aux interactions entre personnes ayant des déficiences ou des incapacités et avec les autres, l'étude de Goffman intitulée "Asiles" est susceptible de contribuer à alimenter notre réflexion sur le sujet. Il s'agit d'interactions entre personnes psychiatisées et personnes sans incapacité, voire le personnel d'un hôpital psychiatrique; mais, dans un contexte tout autre avec une finalité autre que celle de notre recherche. Il est question d'un univers de soins et non d'un univers de production ou d'administration et d'une fin de traitement et non d'une fin d'intégration telle que visée par notre étude.

Il ne faut pas cependant négliger de considérer les stratégies d'adaptation que cet auteur nous fait valoir dans cette étude. Selon lui, elles peuvent être conventionnelles ou primaires, Goffman (1961) c'est-à-dire que l'intégré répond aux attentes fixées par la norme selon des moyens communément répandus ou elles peuvent être non conventionnelles ou secondaires, Goffman (1961) en ce sens que parce qu'il y a une différence, la personne ayant une déficience ou une incapacité utilise d'autres moyens que ceux utilisés par les personnes n'ayant pas de limitation pour tenter encore une fois de répondre aux exigences de la norme. À titre d'exemple, notons la langage des signes (LSQ) qui est utilisé par les personnes ayant une déficience auditive.

Un exemple de la première catégorie de stratégies d'adaptation serait le cas d'une personne ayant une déficience auditive et qui se sert du langage des signes pour comprendre ce qu'elle ne peut pas entendre; mais, sans contourner la norme. À la deuxième catégorie de stratégies d'adaptation appartiendrait l'exemple suivant: le cas d'une personne épileptique qui ne déclare pas son état et qui entre en interaction avec les personnes de son entourage en agissant comme si la déficience neurologique n'existait pas chez elle en souhaitant ne pas faire de crise d'épilepsie en présence de quiconque. Cette personne qui cache sa condition d'épileptique veut toujours répondre à la norme; mais, en la défiant, car ce qui est prévu c'est que la personne épileptique déclare sa condition. Cette non-déclaration peut lui être nuisible si elle est avouée; mais, c'est un coup double de la part de la personne si son épilepsie n'est pas découverte. Cette non-déclaration lui permet d'appartenir à la norme et de perdre son image de personne ayant une déficience.

Mais là encore, même avec les études de Goffman on est toujours au niveau des stratégies d'adaptation qui se mettent en place lorsqu'il y a désir d'interactions du côté des personnes ayant des déficiences ou des incapacités ou stigmatisées surtout. Mais qu'arrive-t-il de la part de leur interlocuteur? Il me semble important de considérer ce qui se passe du côté des deux groupes d'acteurs. L'interlocuteur a, lui aussi, à déployer un ensemble de tactiques quand il entre en interaction avec des personnes différentes à cause d'une déficience ou d'une incapacité. Xiberras (1992) considère que les relations face à face ordinaires portent vers la désintégration entre le stigmatisé et la personne qui ne l'est pas. Il se crée une zone d'incertitude comme si l'individu stigmatisé n'était pas classable et que le monde du stigmaté en était un où il existe une infinité d'individus singuliers. D'autant plus que le phénomène est intensifié par le fait que le stigmatisé cherche à dissimuler son stigmate tentant ainsi de passer pour une personne qui ne l'est pas. C'est ainsi que cette recherche tentera de mettre en lumière comment se construisent les interactions entre les deux groupes de travailleurs toujours sous l'angle de la différence.

Cette différence non seulement est scrutée; mais, elle est également traitée du point de vue de son intégration. Il s'agit, en effet, de l'intégration de la différence en milieu de travail et plus particulièrement de travailleurs ayant ces caractéristiques. Ainsi, nous pouvons nous demander comment se construit cette intégration.

2.2.2 Intégration et autres concepts parents

Il peut être utile de mettre en perspective le concept d'intégration par rapport à certains autres concepts qui semblent s'y apparenter dans le but d'en parfaire la compréhension. Ainsi, par rapport à celui de normalisation, il est pertinent de noter que Wolfensberger (1972) s'est penché particulièrement sur ce concept. Il a mis en évidence l'aspect de l'atténuation des conséquences psychologiques et celui de la réalisation des activités ordinaires de la personne. Cette réalisation est reliée pour lui au rôle social que la personne est appelée à jouer dans son milieu. On y retrouve donc dans la normalisation à la fois une portée psychologique et une portée sociologique. On peut penser que dans ce concept ainsi conçu, le normal agit comme un réducteur de la différenciation.

À cet égard, il apparaît comme à l'opposé de l'inclusion qui elle suppose que l'individu est inclus en laissant place à ses différences. On en retrouve moins le côté réduction ou côté annulation de la différence dans l'inclusion que dans la normalisation. Selon Zribi (1998),

"Le principe de normalisation est réellement la première formalisation de l'approche sociale visant le processus de désinstitutionnalisation et d'intégration...".

En 1991, Wolfensberger enrichira ce concept de normalisation par celui de la valorisation des rôles sociaux référant à l'utilisation de moyens pour établir ou développer des expériences, des comportements, des rôles sociaux qui sont valorisés culturellement.

Gaventa (1998) reconnaît que la participation tout comme l'inclusion est un but à atteindre. C'est une sorte de réponse au problème d'exclusion. Stiefel et Wolfe (1994), en ce sens, voient la participation comme un effort pour accroître le contrôle des populations exclues sur les ressources et les institutions. On reconnaît ici une forme de négociation, une lutte de pouvoir entre les inclus et les exclus pour que ces derniers puissent occuper un espace dans l'arène sociale et économique en vue d'y agir comme citoyens à part entière. La participation est un antidote au problème de l'exclusion Stiefel et Wolfe (1994). L'exclusion dépasse la question de bas revenus mais elle réfère non seulement à la question de participation mais aussi à celle de redistribution des biens et à celle des droits, Kesteloot Murie, Musterd (2006). Par la participation, l'exclu est invité à trouver des solutions. L'exclusion n'est plus l'affaire d'un groupe mais de tous. La participation peut être aussi vue comme un moyen de s'intégrer. La fin devient à ce moment l'intégration de l'exclu. À travers les caractéristiques de la participation se dessinera le profil de l'intégration.

D'ailleurs, selon la Classification internationale du fonctionnement de la santé et du handicap (CIF) publiée par l'OMS en 2001:

"La participation classe les domaines de vie dans lesquels un individu est impliqué, auxquels il a accès ou pour lesquels des opportunités ou des

barrières sociétales sont existantes Garcia, Ériks-Brophy, Daneault, Gravel, Séguin, Rochette (2003; 32)".

Le but de cette classification est de décrire les conséquences des maladies, troubles et traumatismes. Ainsi, les opportunités ou les barrières sociétales permettent d'entrevoir les possibilités d'intégration.

Un autre concept parent à celui de l'intégration est celui d'insertion. Loriol (1999) qui s'y est intéressé, considère l'insertion comme la mise en place de dispositifs publics et privés pour permettre à des individus placés à la marge socialement et économiquement d'en profiter. Il s'agit pour lui d'un certain type de gestion collective des problèmes sociaux et une forme d'action sur les individus afin de les adapter aux nouvelles exigences y compris celles du marché du travail. Ces dispositifs, il les voit comme personnalisés. Loriol indique aussi que dans les sociétés industrielles, pour réussir l'unité, il faut faire appel à la solidarité. Cet aspect prend un sens primordial dans le phénomène d'inclusion. L'insertion ferait référence à la solidarité mécanique au sens durkeimien fait remarquer Xiberras (1992) alors que l'intégration ferait plutôt référence à la solidarité organique durkheimienne comportant ainsi l'idée de congruence et de cohérence entre l'intégré et les autres.

Goef (2004) insiste quant à lui, sur le volet réflexion comme un élément important pour réussir l'insertion. L'insertion s'éloigne de ce qui pourrait apparaître comme de l'adaptation et de l'assimilation; une place est faite à l'individu où toutes les différences et tous les différents prennent l'espace nécessaire pour un fonctionnement social donné. Il semble dire que dans le cours de ce débat, le terme insertion rencontre un plus grand consensus que celui d'intégration et que c'est peut être, entre autres, à cause de sa relation historique avec le droit civil. Peut-être pouvons-nous ajouter que l'un ou l'autre terme présente ses propres difficultés au niveau conceptuel et au niveau de la rencontre de la réalité sachant que cette rencontre fait constamment l'objet de construction. Ce n'est pas seulement par le terme que l'appréhension du réel se réalise. Il y a toujours cette nécessité d'entretenir une approche dialectique pour nous faire voir les différentes facettes du réel construit.

Enfin, notons que l'intégration peut aussi se distinguer de l'inclusion. Cette dernière est vue comme un mouvement initié au niveau de la communauté plutôt qu'au niveau individuel. Le corpus social fait place à l'hétérogénéité comme l'a réfléchi Georg Simmel dit Touraine (1997) et pour continuer d'illustrer le concept, ce dernier prend une ville comme exemple de réceptacle d'immigrants où a lieu l'inclusion. Selon lui, la ville permet aux étrangers d'y vivre, d'avoir des interactions avec les autochtones et avec les autres personnes de nationalités différentes et à ce titre elle devient inclusive. De même, il propose l'école comme un lieu d'inclusion quand elle permet non seulement aux enfants d'origines différentes d'y adhérer, mais également aux enfants qui ont des parcours scolaires non homogènes et qui tentent de parvenir au même but. Par ce point de vue, on reconnaît une détermination, une position qui vient des institutions sociales et qui donne la chance aux individus d'y participer en laissant une place importante à la différence, aux écarts de toutes sortes entre les individus.

L'inclusion peut être aussi conçue comme un projet qui a une portée éthique à la manière d'Allan (2005). La prémisse mise en valeur par cette auteure est que l'inclusion est un droit pour la personne ayant une déficience d'appartenir à la société et à ses institutions. C'est dans l'exercice de ce droit tenant compte des conditions où elle se trouve que la personne développe son appartenance. C'est ainsi que les obstacles matériels et culturels doivent être levés y compris ceux qui ont trait aux attitudes.

La notion d'inclusion fait aussi apparaître celle d'appartenance. Kannabiran (2006) met en évidence le fait que dans l'appartenance, il y a aussi la notion de devenir; comme si cette dernière dimension était encapsulée dans la première. Ces notions d'appartenance et de devenir se trouvent aussi dans l'acte d'intégration. Sauf que dans l'intégration, le poids du devenir relève davantage de l'individu alors que dans une situation d'inclusion le devenir pèse plus lourd du côté de l'environnement, de la communauté; considérant que dans l'inclusion, une place est faite pour accueillir l'individu, la stature identitaire de ce dernier est moins menacée que lorsqu'il doit créer sa place. Dans les deux cas, comme le dit Bhambra (2006), la différence est un site de négociation. Que ce soit dans une situation d'intégration ou d'inclusion, la négociation demeure et il est possible qu'elle occupe une place plus importante dans la première situation que dans la seconde, cette dernière étant

munie de plus d'acceptation au départ en ce qui concerne la différence. Également, dans les deux cas, il peut y avoir de la tolérance ou de l'intolérance, les deux étant vues comme la construction de frontières de défense ou de protection McGhee (2005). Le tout est de se protéger dans la fabrication de son devenir et pour l'individu et pour la communauté.

Dans l'intégration, l'individu n'est pas seulement ajouté «adding to» Bhambra (2006) à une communauté mais c'est tout le cadre de référence qui établit un lien binaire entre le soi et l'autre qui est remis en question. Dans les deux situations, intégration ou inclusion, il y a une question de sécurité pour l'individu et la communauté où apparaît la notion de risque acceptable. Il y a ce besoin de confiance qui permet la transformation de l'individu intégré ou inclus tout autant que celle de la communauté. Giddens (1990) parle ici de sécurité ontologique qui fait référence à la sécurité de l'être et au maintien de son identité. On rejoint ici le concept de coadaptation de Carrier (2007) défini dans un contexte socioprofessionnel comme

"A mutual and continued adjustment, tend to stabilize following achievement of an optimal socioprofessional functioning of the person, improvement of support from colleagues, reduction in the support required from the job coach, and the establishment of a reciprocal rapport between the person and his colleagues Carrier (2007)".

2.3 Droits et législations

Les éléments de problématique soulevés dans la partie précédente sont reliés à la reconnaissance des droits des personnes avec déficience ou incapacité, à l'histoire de la réinsertion professionnelle qui accompagne cette reconnaissance et à l'évolution du mouvement de ces personnes en tant que groupe-cible.

En matière de prise en charge et de droits des personnes vivant avec des incapacités, au Québec, Ampleman et Chabot (1985) nous rappellent que jusqu'en 1840, le rôle principal d'intervenants en dehors de la famille était joué par les organismes de charité et les congrégations religieuses. En 1879, il y a eu la Loi concernant l'administration des

asiles de personnes aliénées et dès 1909, il y a eu une Loi sur les accidents de travail assurant protection aux personnes victimes de ces accidents. À cette loi s'ajoute en 1928, la création de la Commission des Accidents du Travail et qui a connu sa version actuelle en 1979 appelée la Loi sur la Santé et la Sécurité au Travail.

Ce n'est que durant les années 1900 que l'État a commencé à jouer un rôle significatif dans les domaines de la santé et des services sociaux dont, entre autres, par l'adoption, en 1921, de la Loi sur l'Assistance Publique qui permet le partage des coûts à part égale entre le gouvernement du Québec, les municipalités et les institutions, sous forme de services, de coûts d'hospitalisation des indigents Anctil, Buteau (1986). S'ajoute en 1936, le Ministère de la Santé qui bien qu'ainsi nommé s'occupe aussi des enjeux de services sociaux touchant la population québécoise. On verra que ce sont là des créations de l'État qui influencent les lois plus récentes et ont un impact sur la problématique identifiée dans cette thèse. Toujours dans la même veine, il est pertinent de rappeler l'instauration de la Loi sur le Régime des Rentes et en 1969, celle de la Loi sur l'Aide Sociale. De même en 1977, la Loi sur la Régie de l'Assurance Automobile vient s'ajouter au portrait de la protection de la personne ayant une incapacité. Enfin en 1977, est créée la Loi 9 assurant les droits des personnes handicapées incluant les droits d'intégration au travail.

Par le biais de cette Loi, le Québec propose la formule du plan d'embauche. Cette formule fait suite au constat d'échec de l'application des mesures coercitives comme celles basées sur les quotas, appliquées, en particulier, en Angleterre visant à favoriser l'intégration de ces travailleurs ainsi que plusieurs autres mesures comme les programmes de réadaptation au travail qui ont été mis en place au lendemain de la première et de la seconde guerre mondiale, ces événements étant venus augmenter de façon significative la population ayant des incapacités en âge de travailler (Bellamy, 1975, 1978, 1986; Biscamp et autres, 1972; Cook et autres, 1978; Floyd, 1997; Goldberg, 1989 Grigg et autres, 1970; Jacobs et autres, 1984; King, 1998; Meier, 1988; Mitylene, 1992; Mund, 1978; Nagi, 1965; Nelson, 1971; Obermann, 1965, Pedlar et autres, 1989; Prasad, 1994; Rusch, 1983; 1990; Schmidt et autres, 1995; Sussman, 1965; Topless, 1975; Wehman, Krejfel, 1992; Wilson, McLellan, 1997).

L'expérience démontrant que les employeurs ne respectent pas ces quotas, le gouvernement québécois a préféré se munir d'une mesure incitative demandant aux responsables d'entreprises de 50 employés ou plus de soumettre à l'Office des personnes handicapées du Québec, organisme responsable de l'application de la Loi 9, un plan faisant preuve de leur intention d'embaucher des personnes avec déficience ou incapacité. Le fait d'entrevoir la possibilité de se voir octroyer des subventions gouvernementales pour l'embauche des personnes ayant des déficiences peut aussi avoir un impact sur la décision de l'employeur de prévoir des postes pour elle.

Au Québec, les droits et libertés ont été reconnus par l'existence de la Charte des droits de la personne adoptée en 1975 et au Canada par la Charte canadienne des droits et libertés adoptée en 1982. Puis les lois touchant l'intégration au travail sont devenues de plus en plus précises comme celles dont il sera question dans cette thèse et qui concernent spécifiquement les organisations à charte fédérale comme les banques soit la "Loi sur l'équité en matière d'emploi" du Canada de 1995. Cette Loi a pour but d'obtenir au sein des effectifs humains des entreprises un nombre plus représentatif des membres des groupes-cibles qui sont au nombre de quatre: les femmes, les autochtones, les minorités visibles et celui qui nous concerne dans cette étude "les personnes handicapées". Elle est administrée par un organisme qui se nomme La Commission canadienne des droits de la personne. La "Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et modifiant la charte des droits et des libertés de la personne" datant de l'an 2000 est aussi un autre élément d'importance dont l'administration relève de la Commission québécoise des droits de la personne. On fait référence à cette dernière surtout dans le cas des obligations contractuelles signifiant que lorsqu'une entreprise obtient des contrats du gouvernement, elle doit se soumettre aux obligations de cette loi.

Ce sont toutes ces mesures législatives et les principes qui les sous-tendent qui ont jalonné l'histoire de la population qui nous intéresse et qui ont eu sur elle une influence en ce qui regarde leur accès et leur maintien en milieu de travail. D'autant plus, comme le remarque Xiberras (1992) que l'histoire des personnes ayant une déficience ou une incapacité est "paradigmatique" en ce sens qu'il existe une visualisation en tant que groupe ce qui vient nier la rupture du lien social et que par l'action du lobbying, le lien symbolique

perdre. On peut penser que nous sommes en face d'une forme de réinsertion mais qui ne prend sens que par rapport au stigmate qui comporte une identité excluante et j'ajoute que nous pouvons croire que nous sommes en plein paradoxe.

L'enjeu de la place à accorder à ces personnes dans la société était soulevé. Plus question de les isoler dans les institutions ou de les maintenir passives en dehors du milieu institutionnel en leur offrant des subsides gouvernementaux sans qu'elles aient droit à une participation sociale soit dans la famille, à l'école, au travail ou dans les espaces publics et qu'elles soient considérées comme des citoyennes à part entière.

2.4 Intégration socio-professionnelle

Un autre volet important relié à cette problématique est celui de l'intégration socio-professionnelle ou aussi nommé celui de la réadaptation ou encore de la réinsertion en milieu de travail. L'association des centres d'accueil du Québec nous trace un portrait de l'évolution de ce secteur. Durant les années 50 sont nés au sein des centres, avec le consentement des parents de personnes ayant des déficiences ou des incapacités, les premiers ateliers protégés. On voyait ces ateliers comme un moyen de procurer à des adultes une activité valorisante et ils avaient aussi une valeur occupationnelle. Les associations de parents de personnes ayant des incapacités ont aussi créé elles-mêmes certains de ces ateliers protégés, en particulier, pour les jeunes adultes ayant une déficience intellectuelle. Vers les années 70, le Ministère des Affaires sociales accepta d'en subventionner et parmi ceux-ci un certain nombre s'est éloigné des centres hospitaliers et se sont retrouvés mieux intégrés à la communauté vers les années 74 et 76. Ils se sont alors orientés autant à développer des habitudes de travail en vue de la production de biens et services que du développement global de la personne.

Ce sont d'ailleurs ceux qui étaient plus centrés sur la production qui ont donné naissance aux centres de travail adapté (C.T.A.). Ces centres ont un double objectif, celui de la rentabilité et celui de l'adaptation au travail des personnes ayant une incapacité. C'est le premier objectif qui l'emporte, l'économique devient une priorité Bérubé et autres, (1984).

Dans cette même lignée, il faut aussi souligner les efforts fournis par les services d'intégration professionnelle qui ont été reconnus par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, en 1987, comme des centres de services d'adaptation et de réadaptation dispensant un service d'intégration professionnelle. Ces centres utilisent un certain nombre de techniques d'intervention dans le but de développer des habiletés et des façons de faire pré-requises à une intégration à un milieu de travail. La formule de stage et de suivi en milieu de stage est aussi favorisée. L'objectif étant de placer leur clientèle non seulement en C.T.A. mais aussi en milieu régulier de travail Association des centres d'accueil du Québec (1987).

2.5 Associations de personnes ayant des incapacités

C'est à partir des années 60 que les personnes ayant des incapacités ont commencé à se regrouper en associations et à défendre elles-mêmes leurs droits et leurs intérêts. Dès 1970, elles sont devenues plus visibles et, entre autres, l'enjeu de l'abolition des barrières architecturales en fut un vivement défendu par plusieurs associations et sur lequel une victoire fut remportée. Le résultat se reflète dans l'adoption du code du bâtiment en 1976. C'est en 81, que ces associations sont reconnues officiellement à la Conférence socio-économique sur l'intégration des personnes handicapées et on en dénombrait environ 600. L'année 81, déclarée par l'Organisation des Nations Unies, l'année internationale des personnes handicapées donna lieu à de nombreuses actions de sensibilisation par rapport à ces personnes et le gouvernement du Québec proclama par décret la décennie des personnes handicapées soit de 1983-1992. La politique "À part... Égale" donna les orientations fondamentales sur lesquelles les intervenants impliqués dans cet enjeu pouvaient s'appuyer y compris dans le domaine de l'intégration en milieu de travail Ampleman, Chabot (1985).

On peut saisir que le mouvement d'embauche de travailleurs avec incapacités n'a pas été enclenché par les responsables d'entreprises mais plutôt par le gouvernement suite aux pressions manifestées par les travailleurs ayant des incapacités d'aller dans ce sens. Il est difficile de nier au départ que ce contexte n'a pas d'impact sur ce qui se passe une fois que ces travailleurs joignent les rangs des travailleurs sans limitation. Il n'est pas naïf de penser que ce départ laisse des traces dans les interactions qu'entretiennent les deux types

de travailleurs. On peut penser qu'on est face à une intégration forcée; d'une part, des travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités dont l'entrée en entreprise s'appuie sur une Loi et d'autre part, des travailleurs sans incapacité qui se voient imposer de nouvelles présences avec lesquelles ils doivent conjuguer.

De plus, la compensation de l'incapacité est un autre volet dont il est important de tenir compte comme nous le verrons dans la section suivante.

2.6 Compensation de l'incapacité

Au Québec, une personne qui a une incapacité est sujette à recevoir possiblement une compensation à partir de plusieurs régimes dépendant de la cause de cette perte de capacité. Il peut y avoir indemnisation basée sur la faute, le Code civil du Québec. Ce même texte législatif prévoit aussi l'indemnisation sans égard à la responsabilité de quiconque. Le fardeau de la preuve est alors renversé, à titre d'exemple, un enfant qui cause préjudice à quelqu'un sans que ses parents ne soient tenus responsables; ces derniers étant reconnus comme ayant exercé leurs fonctions de surveillance et d'éducation adéquatement. Une personne peut aussi être indemnisée si elle a eu un accident de la route ou de travail ou si elle est atteinte de maladies professionnelles ou encore si elle a le statut d'ancien combattant, si elle a été victime d'acte criminel, ou blessée en accomplissant un acte de civisme ou victime d'un programme d'immunisation ou de l'hépatite C. Il existe aussi des mesures liées au statut de la personne ayant une incapacité qui se matérialisent sous forme de rente reliée à la Régie des Rentes du Québec, à l'assurance privée ou encore sous forme d'allocation comme celle pour les bénéficiaires d'aide sociale, celle pour les enfants handicapés. Il peut exister des prestations sous forme de services et d'équipements telles le programme d'adaptation de véhicule automobile. Enfin, des mesures fiscales sont aussi appliquées pour compenser les coûts liés à l'incapacité tels le crédit d'impôt pour la déficience mentale ou physique, le crédit pour personne à charge, le crédit pour aidant naturel, le crédit pour frais médicaux, le supplément remboursable pour frais médicaux, les frais de préposés aux soins, le crédit d'impôt pour le maintien à domicile Blais et al (2004).

Rappelons que ce dernier rapport de Blais et al a été précédé par celui dirigé par Fougeyrollas (1999) intitulé "La compensation des coûts supplémentaires au Québec" où il est question de la problématique de la couverture des coûts supplémentaires, de la situation internationale de la sécurité sociale, de l'indemnisation des incapacités au Québec, de la réorganisation de la compensation des coûts supplémentaires au Québec.

En 1992, une étude qui a été conduite par un groupe d'experts-conseils nommé DBSF et mandaté par la Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées du Québec (COPHAN), indique que malgré l'application des quatre programmes les plus généreux soit celui de l'Assurance Automobile administré par la Société d'assurance automobile du Québec, celui de l'Assurance sur les Accidents de Travail administré par la Commission de la Santé et de la Sécurité au Travail, celui touchant Les Victimes d'Actes Criminels trouvant son fondement légal par la Loi sur l'Indemnisation d'Actes Criminels (Livac) ou encore celui touchant les Anciens Combattants relevant de l'État canadien; 49% des personnes ayant des incapacités doivent défrayer des montants supplémentaires liés à leur état malgré les couvertures déjà prévues Blais et al (2004).

Bien qu'une panoplie de programmes existe dans le but d'enrayer pour l'individu les frais reliés à l'incapacité; il semble qu'il reste beaucoup à faire pour éliminer les frais supplémentaires payés par la personne qui a une incapacité. Or, on peut comprendre que ce volet de compensation ou de non compensation de l'incapacité a un impact sur l'individu qui doit en subir les inconvénients. L'individu ayant une incapacité peut se retrouver dans une situation plus vulnérable pour assumer ces coûts, et n'être pas dans un état aussi confortable économiquement ou autre que son collègue sans incapacité.

2.7 Intégration et socialisation en milieu de travail

Cette intégration qui est vue par les interactions que les travailleurs construisent peut être comprise au sens de socialisation. Or, il apparaît que la littérature est plutôt muette sur ce sujet par rapport aux personnes ayant une incapacité. Force nous est faite de poser notre télescope sur les relations entre travailleurs sans incapacité uniquement, dans un

premier temps. Sur ce point les ressources sont plus grandes. Sans porter nécessairement l'appellation "intégration", elles sont plutôt identifiées par l'appellation socialisation en milieu de travail (Sainsaulieu, 1977; Dubar, 1991).

L'intégration entre travailleurs dits normaux est comprise au sens des relations, des rapports, des interactions que ces personnes entretiennent entre elles. Dans cette littérature, on fait état de la reconnaissance de soi au travail. Selon Sainsaulieu (1977), l'entreprise est un lieu important d'accès à soi-même par les relations qui existent entre les pairs et les travailleurs de niveaux hiérarchiques différents ces relations étant porteuses d'investissements psychologiques.

Il y a donc dans cet investissement une dimension identitaire. Ainsi l'identité est parfois vue comme la cheville ouvrière dans ce processus de socialisation plus spécifiquement nommé intégration au sein de notre propos. Poursuivant dans la voie proposée par Sainsaulieu (1977), cet accès à soi est accompagné d'un accès à l'Autre. Il est question ici d'identité pour soi, d'identité pour autrui. Cet Autre fait aussi appel à la reconnaissance de la différence. L'Autre n'est pas un partenaire neutre nous dit cet auteur. L'influence passe par les échanges humains. On ne peut pas prendre seul connaissance de son identité, que celle-ci dépend des relations que les individus partagent entre eux. Elle se construit aussi par la reconnaissance qui est accordée par l'Autre. Et Chazel (1998) poursuit ainsi :

“Avec Hegel s'impose la nécessité de découvrir, dans l'être même de l'homme, l'inscription de l'Autre et de montrer que le sujet conscient-de-soi ne peut advenir que dans le champ du collectif (p.414)”

Pour rejoindre le concept de la valorisation des rôles sociaux de Wolfensberger (1991) nous en sommes en pleine application; le travail étant conçu comme un rôle social très important voire même comme "Un Grand Intégrateur" selon Barel (1990). Nous y retrouvons l'occasion d'une construction identitaire déterminante bien qu'il faille aussi être conscient que le travail n'a pas toujours été considéré ainsi puisque dans la Grèce Antique

ce qui a été valorisé c'est la libération de ce type d'activité afin que l'individu puisse avoir la possibilité de consacrer son temps au développement de la Cité dans le sens proprement politique. Cependant à l'âge industriel et post industriel, il a repris sa transcendance et il est devenu un maître d'oeuvre dans la construction de l'identité de l'individu et celle des liens sociaux.

Avec l'âge post-moderne, le travail est de nouveau questionné comme intégrateur, ce qui fera dire à Barel (1990) que le "Grand Intégrateur" est mort et qu'il n'a pas été remplacé. Mort en ce sens qu'il a perdu son sens, il est un élément du vide social où les valeurs anciennes ne font plus l'objet de croyance et où les nouvelles valeurs ne sont pas en place pour la création des liens sociaux et communautaires.

Ville (1998) ira même jusqu'à penser que les personnes ayant une déficience ou une incapacité sont bien placées pour valoriser une situation de non travail étant donné les contraintes auxquelles elles ont à faire face. Et pourtant malgré ces analyses et ses voies d'évitement, la valeur travail fait encore surface particulièrement chez la population qui nous concerne et où l'on sait qu'elle valorise moins le non travail que le reste de la population Ville (1998). Le travail demeure encore une façon de se faire accorder de la reconnaissance Russo (1999). D'autant plus, que le travail s'exprime abstraitement par l'argent Simmel (1987) qui tout en se rapportant aux valeurs personnelles attachées au travail donne également plus de liberté à l'individu. Il permet d'établir une distance qui rend l'individu plus libre face aux diverses opportunités qui s'offrent à lui. Pour quelqu'un qui exploite une terre, par exemple, en ayant accès à l'argent qui se rattache à la valeur de sa terre, il devient plus libre d'accéder à d'autres significations que celles qui lui étaient fournies par sa terre seulement. L'argent remplace en quelque sorte le sens de la terre. L'individu est libéré de quelque chose pour quelque chose d'autre.

C'est aussi ce sentiment d'absence de contrainte qui s'ajoute au travail et qui permet à l'individu de se sentir un acteur qui se construit lui-même et qui construit aussi le milieu auquel il adhère. Le sens de son cheminement personnel et social s'en trouve centuplé. Il y trouve une valeur ajoutée qui donne sens à sa vie en général qu'il y ait aliénation ou non, sa

présence dans un système travail suffit à le rendre satisfait de sa situation et à lui permettre d'absorber les dommages qui peuvent être causés par cette présence.

Xiberras (1992) indique que tous ceux qui ne participent pas à l'échange matériel et symbolique sont considérés comme exclus. La participation au marché de la consommation et au marché de la production par le travail sont des indices d'intégration dans un monde où le modèle dominant demeure "l'Homo Economicus" tel que décrit par Dumont (1985). La participation à ces deux marchés attache les acteurs au système social .

Pharo (1991) dans St-Arnaud (2001; 80) met en évidence que le travail n'est pas seulement un rapport à la production ou à l'efficacité, mais il tient aussi à la dimension identitaire. Notons dans ce sens que le volet identité se développe aussi par divers autres éléments comme la place occupée par un travailleur dans une organisation, le fait d'être consulté, son pouvoir décisionnel, la signification des tâches, la façon dont l'activité professionnelle est reconnue sont autant de points dont il faut tenir compte dans la construction de l'identité. Ce qui est reconnu pour les travailleurs sans incapacité s'applique-t-il aux travailleurs avec incapacité? C'est ce dont cette recherche veut rendre compte.

Nous savons que les interactions entre travailleurs en général, que ce soit sur le plan horizontal (entre collègues situés au même niveau hiérarchique) ou sur le plan vertical (entre collègues situés à différents niveaux hiérarchiques) peuvent être productrices d'identité et de cohésion collective en milieu de travail Dubar (1991). Ces relations ont été étudiées entre corps de métiers, entre professions ou entre genres, par exemple. Ce qui est effectué dans cette recherche, c'est d'examiner ces relations, ces interactions sur la base des différences comprises au sens de la présence de déficience ou d'incapacité peu importe le corps de métier, la profession ou le genre.

2.8 Les représentations

Il est très difficile de réaliser une étude de ce type sans tenir compte des représentations des uns et des autres sur le terrain, de ce que les travailleurs avec incapacité ou sans incapacité ont d'accumulé dans leur inconscient collectif.

"Circulant dans les mots, les expressions langagières, les contenus du discours social, incarnés dans les gestes, ils existent comme des dépôts de la mémoire collective nous dit Jodelet (1989; 373)".

Le positionnement des travailleurs avec incapacité vis-à-vis les travailleurs sans incapacité et vis-à-vis les autres travailleurs ayant une incapacité par rapport à leur façon de s'inscrire dans un système de production, leur façon de transiger avec les éléments d'un milieu de travail et autres sont tous des éléments dont il faut tenir compte. Tous ces aspects prennent de l'importance dans une étude comme celle-ci. De même, les images que les travailleurs sans incapacité entretiennent au sujet de leurs collègues ayant une incapacité, ce qu'ils conçoivent au sujet de leur compétitivité, ce qu'ils pensent relativement à leurs incapacités, sont autant de volets qui viennent marquer l'intégration entre les deux groupes de travailleurs. Sans compter les opinions de ceux qui jouent le rôle de gestionnaires qui eux aussi entrevoient des possibilités de succès ou d'échec dans le fait d'intégrer un travailleur avec incapacité dans une équipe. Sans se laisser conduire vers des interprétations mécanistes, il nous semble bon et nécessaire de tenir compte des représentations sociales dans la compréhension des phénomènes enregistrés sur le terrain sans quoi, cette réalité devient propriété de l'individu seulement ce qui laisse entrevoir de grands doutes voire des impossibilités. Ainsi, à la manière de Moscovici (1984), disons que les représentations sociales sont des systèmes de préconceptions qui continuent à persister en dehors des expériences individuelles et elles ont une signification culturelle.

Il semble que la construction de tous les faits et gestes de même que les récits ne peuvent échapper à cette programmation énoncée par Moscovici. Même au plan des interactions, Palmonari et Doise dans Jodelet (1989) apportent des précisions sur le rapport entre les représentations sociales et les interactions:

"Toutes les interactions humaines, qu'elles se vérifient entre deux individus ou entre deux groupes, présupposent de telles représentations. C'est ce qui les rend spécifiques. Toujours et partout, lorsqu'on se rencontre, qu'on entre en contact avec des personnes, des choses, on véhicule certaines attentes, un certain contenu mental correspondant à des jugements et à une connaissance

des groupes, des personnes et des choses en présence. Si l'on néglige cette réalité, on n'étudie que des échanges, des actions et des réactions élémentaires et pauvres (1989 ; 13)."

C'est ainsi que l'on rejoint Riddell et Watson (2003) quand ils soulignent que dans les arts et la littérature, les personnes ayant une déficience sont présentées soit comme des super héros, des personnes vilaines ou des individus vivant une tragédie. Il est alors question d'oppression culturelle. Ces auteurs réfèrent à une production culturelle de la déficience et insistent sur le fait que l'imagination sociologique est en oeuvre quand il s'agit de représentation.

Une fois appliquée au monde de la déficience voici un exemple qui à mon sens est un "bijou" de représentation et où l'oppression est vue comme un produit de la charité. Watson (2003; 44) dit au sujet d'une personne ayant une déficience:

"Javid described how, when he was sitting waiting for a taxi outside the theatre with his hat on his knees, a coach load of tourists pulled up and as they filed past him put money in his hat. Even when he told them he didn't want their money they carried on giving it to him. He had to move back inside the theatre".

Rien à faire, l'idée de charité reliée à la déficience reste bien incrustée dans l'esprit des gens, peu importe où l'individu se trouve. C'est dans le même sens que Boucher (2001; 114) montre toute la place qu'occupe l'aumône pour les gueux durant la période médiévale et ainsi il rappelle ce vieil adage <<Comme l'eau éteint le feu, l'aumône éteint le péché>> en prenant assise dans la tradition de l'église chrétienne; tradition qui demeure bien inscrite dans les représentations populaires

Plus près du monde du travail, Hahn (2005) rappelle une des idées préconçues sur les personnes ayant des déficiences:

"Disability signified an inability to work Hahn (2005; 2)".

Dans le but de se tourner vers de nouveaux horizons par rapport à l'incapacité, cet auteur propose:

"To redefine disability as a positive source of identity instead of a trait enveloped by feelings of shame or inferiority Hahn (2005; 18)".

Hiranandina (2005) s'inspirant de Priestley (2003) souligne qu'avec la venue du capitalisme industriel, les personnes ayant des déficiences ont été exclues d'une participation égale au travail, s'inscrivant ainsi dans une perspective marxiste où la compréhension des sociétés humaines commence avec celle des conditions matérielles de l'existence humaine ou celle de l'économie de production.

Le matérialiste mène à une oppression des personnes ayant des déficiences. Ces personnes sont vues comme des travailleurs de moindre valeur de la part des employeurs, occasionnant des contraintes pour les autres travailleurs et comme ayant de la difficulté à s'adapter à la technologie. Ces perceptions entraînent une marginalisation des personnes ayant des déficiences Jaeger, Bowman (2005).

2.9 Spécificité de cette recherche

Bien qu'il existe un certain nombre d'études sur la réinsertion au travail des personnes ayant des incapacités, elles sont restées embryonnaires Baril et Berthelette, (2000) dans St-Arnaud (2001; 58). Ces études seraient encore trop collées à la perspective médicale et la réinsertion professionnelle ne serait pas encore assez analysée comme un fait social. Dans ce domaine, ce n'est que depuis quelques années que la personne et son environnement sont tenus en compte dans les analyses Durand et Loisel (2001) dans St-Arnaud (2001; 58) suite à l'apparition de déficiences. Il existe peu ou pas de données sur l'intégration en milieu de travail des personnes ayant des incapacités démontrant comment elle est vécue au quotidien et mettant en valeur les facteurs qui favorisent ou qui nuisent à cette intégration entre les travailleurs et comment se développe l'appartenance au système organisationnel. Il est aussi à souligner que l'emphase dans cette étude est placée sur l'intégration des travailleurs une fois participant au milieu de travail sans qu'ils soient placés

dans une dynamique de retour au travail, et en ce sens elle se distingue des études conduites sur la réinsertion professionnelle comme telle.

Du côté des interactions entre travailleurs ayant des incapacités et travailleurs sans incapacité, il y a quand même l'étude de Di Terlizi (1997) dont il faut tenir compte car elle donne quelques indications sur les interactions entre les deux groupes de travailleurs et sur la satisfaction au travail du premier groupe.

Il y est question, entre autres, d'interactions négatives entre les deux groupes de travailleurs. L'étude conduite par cet auteur auprès des personnes ayant des difficultés d'apprentissage et qui ont accès aux centres d'éducation sociale ainsi qu'aux services de placement en emploi de la partie sud-ouest de l'Angleterre rend compte de certaines considérations importantes. On a demandé à ces personnes ayant des difficultés d'apprentissage de parler de leur emploi, à l'occasion de la tenue de groupes de discussion. La majorité des personnes participantes à ces groupes a affirmé qu'elle aimait son emploi parce que c'est une activité qui lui donne un but et que c'est une occasion de rencontrer des gens.

De plus, on apprend que ces personnes apprécient leur travail à cause de leur environnement et de la possibilité d'apprendre à exécuter des tâches variées tout en étant rémunérées. Plusieurs se sont montrées très satisfaites d'apprendre ou de maîtriser de nouvelles tâches. Elles désiraient augmenter leur nombre d'heures de travail et se disaient insatisfaites des interactions avec les travailleurs qui n'avaient pas leurs limitations. Ces interactions, elles les jugeaient comme négatives. Partant de ce constat tout reste à construire: quelles sont les interactions, comment se manifestent-elles? Est-ce qu'elles aboutissent à la production de cohésion sociale, de solidarité entre travailleurs? Dans quel système de sens s'inscrivent-elles? C'est sur ce type de questions que cette thèse prend son ancrage.

Il y aussi cette étude de Dora Sigridur Bjarnason (2004) qui établit une comparaison entre un groupe de jeunes adultes travaillant sur le marché de l'emploi régulier et un autre travaillant dans des ateliers protégés.

L'échantillon relié à cette étude comprend 15 jeunes adultes qui ont eu un emploi significatif (au moins 20 heures par semaine ou plus) après avoir terminé leurs études secondaires ou qui ont laissé l'école et sont entrés dans le monde du travail. Sur les 15 personnes, sept ont joint le marché régulier à temps partiel ou à temps plein et huit se sont retrouvés dans des ateliers protégés pour personne ayant une déficience. De cet échantillon, Gudfinna, une femme ayant une déficience physique et reconnue comme ayant des problèmes de santé mentale a un travail à temps plein et reçoit de l'aide des services sociaux locaux. Stefania, une femme non travailleuse ayant une déficience intellectuelle a quitté son travail dans un atelier protégé, mais est disponible pour retourner travailler. Thomas, un jeune homme ayant une déficience intellectuelle est logé et nourri en travaillant comme fermier. Une femme, Johanna, ayant une déficience intellectuelle travaille sans salaire comme ménagère. Une femme, Pala, qui se décrit comme ayant une déficience auditive, est la seule personne qui n'a pas accepté les allocations destinées aux personnes ayant une déficience et elle a obtenu trois emplois à temps partiel. À l'exception de trois personnes, tous les jeunes adultes de l'échantillon espéraient obtenir un emploi à la fin de leur scolarité et être capables de subvenir au moins à quelques unes de leurs dépenses quotidiennes.

Les thèmes qui émergent des données ont trait aux expériences de travail et aux ambitions reliées à celles-ci dont; le salaire, les conditions de travail, les collègues, le contrôle et la gestion exercés par les superviseurs et le personnel du service social, la satisfaction à l'emploi, le moral sur les lieux de travail et le roulement du personnel.

Les résultats démontrent que les jeunes adultes ayant une déficience qui sont sur le marché régulier de l'emploi, même s'ils travaillent à temps partiel et sont mal payés, sont contents de leur travail, de leurs collègues, de leurs patrons et manifestent une grande satisfaction au travail. Par contre, les jeunes adultes qui sont dans les ateliers protégés ont des sentiments partagés face à leur emploi. Ils se plaignent d'avoir des collègues à qui ils ne peuvent pas parler, de la coercition du personnel et des dirigeants, de la monotonie au travail, que le travail ne met pas en valeur leurs habiletés, du manque de respect de dignité humaine exprimé par le personnel n'ayant pas de déficience. La plupart se plaignent du

salaire, et quelques uns invoquent le manque de droit comme celui d'appartenir à un syndicat. Ces résultats confirment ceux de Traustadottir (1996) dont il est question ci-après.

Cet auteur a fait une étude qualitative d'un groupe comprenant 20 participants, 12 de sexe masculin et huit de sexe féminin. Ces personnes participantes avaient toutes une déficience intellectuelle et quelques-unes avaient une deuxième déficience de type physique ou des problèmes de santé mentale. Ces personnes étaient toutes issues d'une école spécialisée desservant des étudiants ayant une déficience âgée entre six et seize ans. Au terme de cette scolarité, les étudiants pouvaient se diriger dans un programme de transition où la moitié de la journée se déroulait à l'école et l'autre moitié sur le marché du travail y recevant une formation sur le tas. De ces 20 personnes, huit étaient sur le marché du travail régulier et neuf dans les ateliers protégés. Ceux sur le marché du travail régulier se trouvaient dans des manufactures ou des industries du type industrie alimentaire. Ils étaient peu élevés en terme de statut et étaient peu payés. Ceux dans les ateliers protégés appartenaient au domaine de l'emballage, de la fabrication de paniers, de la céramique, de la couture ou de la fabrication de chandelles. Il a constaté que la période de temps passée dans le même emploi était plus grande chez ceux qui étaient sur le marché régulier de l'emploi que chez ceux qui se trouvaient dans les ateliers protégés.

En général, les personnes sur le marché régulier du travail disaient avoir de bonnes relations avec leurs collègues bien que ces relations ne dépassaient jamais les lieux du travail. D'autre part, ceux qui se trouvaient dans les ateliers protégés se disaient plus isolés socialement. L'aspect des relations sociales au travail semblait un facteur significatif pour les personnes ayant une déficience intellectuelle en ce qui concerne le maintien en emploi, le soutien en emploi étant plus favorisé. L'auteur indique que le résultat le plus prometteur qui émerge de son étude est que ceux qui se trouvent sur le marché régulier de l'emploi réalisent bien leurs tâches et gardent leur emploi longtemps. Selon lui, des études plus approfondies doivent être conduites afin de mieux comprendre le processus d'acceptation et d'inclusion.

Si l'intégration des travailleurs ayant des déficiences est prise dans le sens de l'appropriation du système de production et de l'appartenance de ces travailleurs à ce même

système, là, nous sommes dans un champ d'étude vierge et c'est ainsi que cette thèse contribue à enrichir le tableau des connaissances et deviendra, souhaitons-le, un appui pour des développements futurs du savoir dans ce champ d'intérêt.

Enfin, il est intéressant de noter que ce qui apparaît comme limite dans l'étude de Carrier (2001) sera analysé au sein de la présente étude soit la vie sociale de l'entreprise, les relations affectives entre la personne en tant qu'objet de cette étude et ses compagnons de travail, la gestion des rapports de pouvoir et la construction d'une identité collective des travailleurs.

2.10 En résumé

Au terme de cette revue de la littérature nous en retenons que ce cheminement autour de l'évolution conceptuelle des notions de déficience, d'incapacité, de handicap nous montre le déplacement qui s'est fait d'une perspective médicale vers une perspective plus sociale et que c'est surtout cette dernière qui prendra place tout au long de nos travaux.

Également, la compréhension du concept d'intégration par rapport à celui d'inclusion, d'insertion, de participation et de normalisation servira à apporter les nuances nécessaires dans l'analyse des données recueillies. De même, les stratégies d'intégration, entre autres par le biais des interactions, constituent un autre point d'ancrage qui permettra, souhaitons-le, de mieux saisir la réalité sur le terrain et surtout de mieux l'interpréter.

La revue du droit et des législations pertinentes par rapport au sujet développé servira de toile de fond pour mieux situer socialement et historiquement nos données ainsi qu'à éclairer la lecture qu'elles nous offrent de la situation.

Nous avons l'avantage que les personnes visées par l'étude aient bénéficié des mouvements de revendication relatifs aux enjeux qui les touchent, ce volet constituera un autre point important pour la compréhension du phénomène étudié. Également, le fait qu'il y ait compensation financière de l'incapacité vient colorer le vécu des travailleurs ayant des déficiences. Il faudra voir sur le terrain comment ce volet traverse leur quotidienneté.

Comme notre étude traite aussi des travailleurs sans déficience et que nos prémisses de l'intégration reposent sur les interactions entre acteurs au travail, il nous a paru essentiel de nous intéresser à la socialisation, en général, entre travailleurs.

Enfin, il nous a semblé impossible de comprendre ce phénomène d'intégration entre travailleurs ayant des déficiences ou non sans prendre en considération les représentations des uns et des autres et envers les uns et les autres. Là aussi, la réalité observée devra être mise en relief avec la réalité représentée. Finalement, il nous a aussi apparu capital de tenir compte des études soient celles de Di Terlizi, Bjarnason, Traustadottir et Carrier qui semblent les plus près de notre sujet. Avec Carrier, l'aspect limite des études dans le domaine a été retenu.

Voyons maintenant comment se présente le cadre théorique sur lequel s'appuie cette thèse.

3 Chapitre 3: Cadre théorique

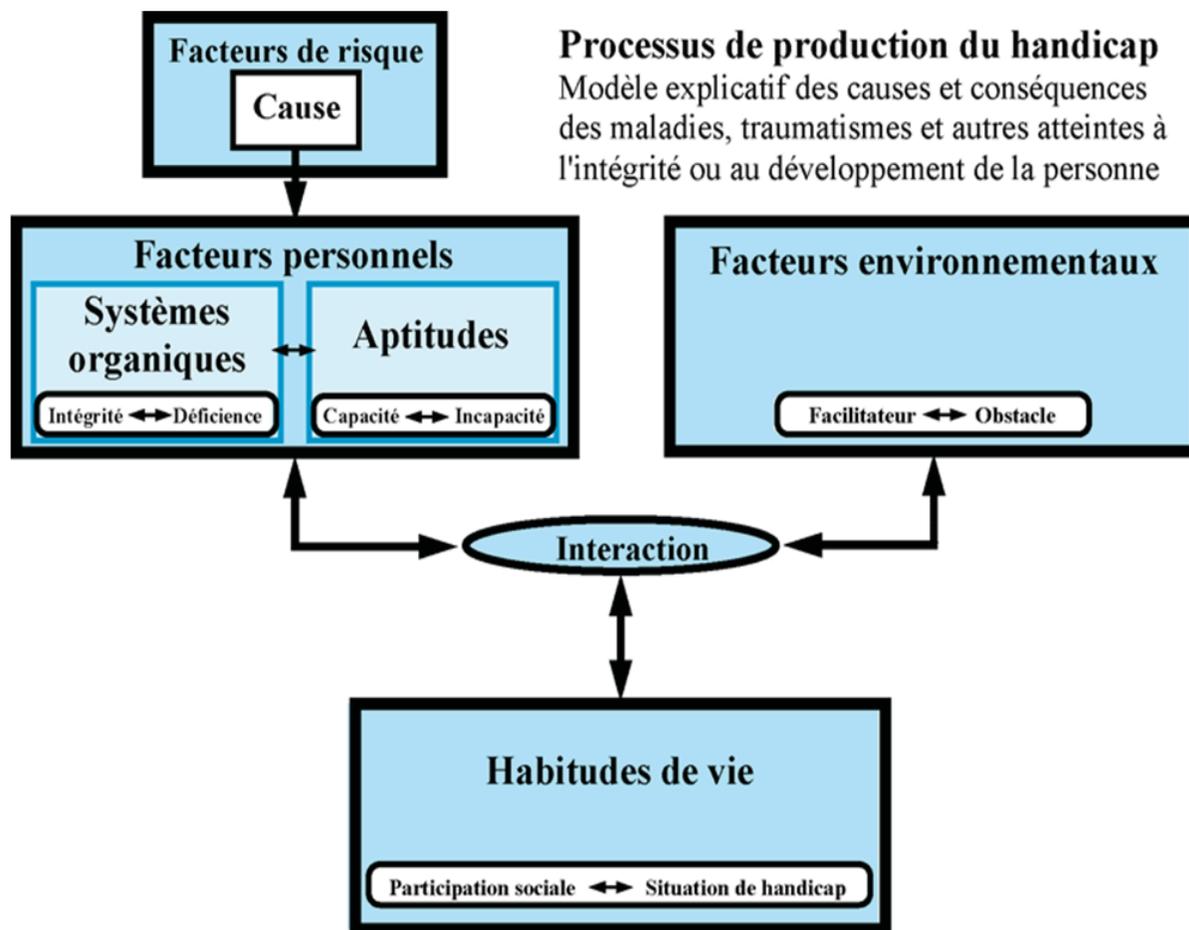
Suite à la présentation et de la revue de la littérature et des éléments de problématique, toujours en tenant compte d'une approche multidisciplinaire, il convient maintenant de préciser selon quel modèle théorique cette étude sera réalisée.

Pour actualiser cette recherche, nous nous appuyerons sur le modèle de **Processus De Production Du Handicap (PPH)**, voir schéma 5, développé depuis la fin des années 1980 dans une perspective critique d'amélioration de la Classification internationale des déficiences, incapacités et handicaps (CIDIH) proposée par l'Organisation mondiale de la santé Fougeyrollas et al (1998).

Schéma 5: Classification québécoise

Fougeyrollas et al (1998)

Processus De Production Du Handicap



© RIPPH/SCCIDIH 1998

Le PPH est un modèle explicatif des causes et des conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes au développement et à l'intégrité de la personne. Ses auteurs font d'abord référence aux facteurs de risque qui sont reliés aux facteurs personnels comprenant des systèmes organiques et des aptitudes qui entrent en interaction avec des facteurs environnementaux et qui entraînent des habitudes de vie qui se réalisent sur un continuum dans des situations de participation sociale ou de situation de handicap. D'où découlent un certain nombre de définitions que voici:

"Un facteur de risque est un élément appartenant à l'individu ou provenant de l'environnement susceptible de provoquer une maladie, un traumatisme ou toute autre atteinte à l'intégrité ou au développement de la personne Fougeyrollas et al (1998; 34)".

"Un facteur personnel est une caractéristique appartenant à la personne telle que l'âge, le sexe, l'identité socioculturelle, les systèmes organiques, les aptitudes etc. Fougeyrollas et al (1998; 34)".

"Un système organique est un ensemble de composantes corporelles visant une fonction commune Fougeyrollas et al (1998; 34)".

"Une aptitude est la possibilité pour une personne d'accomplir une activité physique ou mentale Fougeyrollas et al (1998; 35)".

"Un facteur environnemental est une dimension sociale ou physique qui détermine l'organisation et le contexte d'une société Fougeyrollas et al (1998; 35)".

Enfin,

"Une habitude de vie est une activité courante ou un rôle social valorisé par la personne ou son contexte socioculturel selon ses caractéristiques (l'âge, le sexe, l'identité socioculturelle etc.). Elle assure la survie et l'épanouissement

d'une personne dans la société tout au long de son existence Fougeyrollas P. et al (1998; 36)".

L'habitude de vie se réalise sur un continuum allant d'une situation de participation sociale qui correspond:

"...à la pleine participation des habitudes de vie résultant de l'interaction entre les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques personnelles) et les facteurs environnementaux (les facilitateurs et les obstacles) Fougeyrollas et al (1998; 36)".

à une situation de handicap qui est une:

"réduction de la réalisation des habitudes de vie, résultant de l'interaction entre les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques personnelles) et les facteurs environnementaux (les facilitateurs et les obstacles) Fougeyrollas et al (1998; 36)".

Selon cette perspective, nous nous retrouvons devant une conception révisée du processus de handicap; un nouveau paradigme qui tranche radicalement avec le modèle biomédical qui assimile les déficiences et leurs conséquences sociales pour en faire des caractéristiques intrinsèques à la personne Fougeyrollas (1995). Le centre de gravité s'est déplacé de l'individu à l'environnement faisant valoir un ajustement entre les deux parties, donc présentant une définition beaucoup plus écologique du processus de production du handicap. Quant aux habitudes de vie, celles qui sont visées dans cette étude sont celles se déployant dans le milieu de travail puisqu'il s'agit de deux groupes de travailleurs.

L'interaction entre acteurs sociaux est aussi un élément important dans le modèle de Fougeyrollas.

"Le lieu où se joue vraiment l'interaction qui nous intéresse est celui de la vie quotidienne où le sujet est acteur de son existence et de sa participation sociale. Ce sont donc les enjeux des conditions de vie quotidienne qui

intéressent l'anthropologue parce qu'ils révèlent les solutions formulées par la personne elle-même, les professionnels, les proches, la société pour permettre ou non le «recentrage» (l'intégration sociale) de la personne potentiellement à la marge, handicapée du fait de l'existence de ses différences corporelles ou fonctionnelles. Les situations de vie quotidiennes et la réalisation des rôles sociaux révèlent les situations de handicap (1995; 377)".

Ce modèle PPH comprend à mon sens tous les éléments nécessaires pour permettre la compréhension de l'intégration des travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités en milieu de travail. C'est à travers les dimensions suivantes: facteurs de risque, facteurs personnels (comprenant les systèmes organiques, les aptitudes), facteurs environnementaux, le tout mis en interaction avec les habitudes de vie, que le sens à donner à l'intégration sera dégagé.

Le travailleur qui est considéré dans cette recherche dans le groupe de travailleurs ayant des déficiences est d'abord celui qui a une déficience sans que cette déficience ait nécessairement entraîné une incapacité. La déficience peut se situer sur tous les plans de l'organisme humain et l'incapacité aussi puisque que l'une est reliée à l'autre. De même, est aussi considéré le travailleur ayant une déficience d'où découle une incapacité. Le rapport de la déficience ou de l'incapacité avec les facteurs environnementaux est aussi un enjeu. Dépendant que ce travailleur vit une situation de handicap ou non selon que l'environnement offre des compensations ou non à la déficience ou à l'incapacité est aussi une dimension qui est considérée. La différence est perçue comme se situant dans toutes ces possibilités. Il est important de regarder toutes ces facettes car nous pouvons penser qu'elles correspondent à diverses différences, qu'elles soient au niveau de la déficience, de l'incapacité ou de la situation de handicap comme telle. S'agit-il de différences qui ont des impacts variés dans la situation qui nous concerne soit les interactions entre les deux groupes de travailleurs visés? Cette recherche en tient compte.

Quant au travail proprement dit, dans cette thèse, il correspond aux habitudes reliées à l'occupation principale d'un individu. Cette occupation est généralement rémunératrice.

La présente étude porte principalement sur l'occupation rémunérée sans négliger les deux premiers points c'est-à-dire l'orientation professionnelle et la recherche d'emploi.

Finalement, au sujet de la notion milieu de travail, le but n'est pas d'en donner ici une définition mais plutôt de préciser à quoi elle fait référence dans le contexte de cette étude. Précisons que le milieu de travail visé est le lieu de production ou d'administration où l'on peut trouver les deux types d'acteurs oeuvrant dans un milieu dit régulier par opposition au milieu de travail adapté appelé «Centre de Travail Adapté» (CTA) où se trouve une culture organisationnelle davantage basée sur la déficience, l'incapacité ou sur une situation de handicap. Ces centres étant d'abord historiquement dédiés aux travailleurs ayant des déficiences, des incapacités ou vivant des situations de handicap avec tout ce que cela implique comme mode de fonctionnement bien que durant la dernière décennie, au Québec, il y ait une volonté d'inclure des travailleurs sans limitation, le taux de subvention étant plus élevé que dans un milieu de travail dit régulier. Cependant, compte tenu de l'histoire qui a traversé ces centres, de l'effet que ce vécu a pu avoir sur les travailleurs ayant des déficiences, des incapacités ou vivant des situations de handicap et de la perspective d'intégration dans laquelle se place cette étude, l'attention sera plutôt dirigée vers le milieu de travail dit régulier.

Pour ce qui est de l'appellation des travailleurs, dans un but de simplification, les deux groupes soient ceux ayant des déficiences ou des incapacités et ceux sans déficience ou incapacité sont nommés respectivement TAD et TSD au cours de cette recherche.

Voyons maintenant comment s'organise la méthodologie utilisée pour réaliser cette étude.

4 Chapitre 4: Méthodologie

Les points suivants seront abordés dans ce chapitre : les différentes approches épistémologiques utilisées, la méthode qualitative voire l'étude de cas, la collecte des données, l'analyse des données, la validité et des considérations éthiques tout ceci pour répondre à la question de recherche qui se lit comme suit : «comment se construit l'intégration de la différence en milieu de travail entre travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités et travailleurs sans limitation dans des environnements de travail spécifiques?»

4.1 Approches épistémologiques

C'est dans cet esprit suggéré par Bourdieu, Charboredon, Passeron (1973) de va-et-vient entre le niveau épistémologique et méthodologique que s'inscrit le déroulement de cette recherche. De plus, il convient de préciser que ces travaux appartiennent au paradigme constructiviste. La compréhension des interactions conduisant à l'intégration ou à l'exclusion entre les deux types de travailleurs est construite selon le sens que ces acteurs en donnent au sein du milieu de travail choisi pour l'étude et selon ma perspective en tant que chercheur.

Par la teneur des données recueillies et l'analyse qui en a été faite, il a été possible de dégager la perspective des acteurs depuis la position sociale où ils se trouvaient Berger et Luckmann (1986). Il s'agissait, en fait, de faire ressortir les points de vue et le sens que peuvent suggérer les interactions ou l'absence d'interactions qu'entretiennent entre eux, les deux groupes de travailleurs dans un milieu de travail donné.

4.2 Méthode qualitative voire l'étude de cas

Au plan méthodologique, en tant que tel, il s'agit d'une étude qui appartient au courant de recherche qualitative. La place accordée aux sujets, aux acteurs (les deux types de travailleurs) est primordiale. L'analyse en profondeur des dimensions abordées a été

privéligiée plutôt qu'un plus grand nombre d'entretiens survolant une variété plus diversifiée d'aspects, entre autres, Poupart (1997).

Le type de méthode favorisée dans cette recherche est celle appelée étude de cas définie au sens qui en est donné par Yin (1989; 23) soit :

"une étude empirique qui investigue un phénomène contemporain dans son contexte «naturel» (real life) quand les frontières entre phénomène et contexte ne sont pas clairement évidentes et dans laquelle des sources multiples de documentation (evidence) du phénomène sont utilisées".

Cette définition paraît particulièrement appropriée à mon objet d'étude. Il s'agit bien d'un phénomène contemporain où les éléments de contexte semblent très importants pour la compréhension du phénomène et qui me font croire que les frontières entre les deux ne sont pas évidentes. Ce phénomène peut être observé dans un contexte naturel soit un milieu de travail donné sans besoin de construction de la part de la chercheuse. De plus, l'utilisation de diverses sources de données est certainement un atout dans cette recherche.

Une autre caractéristique des études basées sur cette méthode est le fait de pouvoir saisir et comprendre des changements sociaux. Je relie cette notion de changement social à celle de processus d'intégration entre deux types d'acteurs. Comme précisé auparavant, l'intégration est vue ici comme un processus et il est à souhaiter qu'un tel type d'étude puisse servir à s'approcher d'une meilleure compréhension de ce processus. Un autre point qui appartient à ce type d'étude est le fait de pouvoir saisir un phénomène dans son ensemble plutôt que dans ses composantes, une à une. À cette étape-ci de la connaissance de ce phénomène, il y a avantage à l'approcher de façon holistique.

Il s'agit également d'une démarche de recherche de type inductif plutôt que déductif. Le point de départ n'est pas composé d'hypothèses; mais, plutôt d'un ensemble de données fournies par un terrain où les deux types de travailleurs se trouvent en présence et interagissent ou n'interagissent pas au plan verbal et non verbal. Je précise que les deux possibilités sont tenues en compte car les deux dans ce contexte sont composées de sens qui ont été pertinentes sur le plan de l'analyse.

4.3 La population choisie

La recherche s'est déroulée dans trois équipes de travail bancaire. L'une située dans un centre d'appel, service à la clientèle à l'interne où des informations sont données aux employés concernant, entre autres, leur rémunération, leurs avantages sociaux, l'autre dans un service de traitement des dépôts où il s'agit principalement de vérifier les dépôts d'argent effectués par les clients et une troisième dans un centre d'appel, service à la clientèle à l'externe où les clients peuvent obtenir de l'information reliée à leur compte d'opération et à leurs placements financiers.

On peut se demander pourquoi réaliser cette étude dans un milieu bancaire plutôt que dans un milieu manufacturier, par exemple, où a été réalisée la pré-observation. Le milieu manufacturier identifié s'est révélé en être un où l'on trouvait beaucoup d'hétérogénéité. En plus, de la déficience et l'incapacité, d'autres différences se présentaient en même temps comme la présence d'un bon nombre de travailleurs immigrants au sein du personnel, ce qui entraînait des différences de langues et autres. Au contraire, le milieu bancaire choisi en est un où il existe plus d'homogénéité. Le processus de production que l'on y trouve semble présenter plus de rigueur et de structure organisationnelle. Sur le plan de la langue, il n'y a dans le milieu étudié que l'usage du français et de l'anglais. La présence des travailleurs immigrants ajoute moins de relief. Il semble plus facile d'isoler la différence choisie soit la déficience ou l'incapacité et de mieux en comprendre les pourtours.

Aussi, à la Banque, la faisabilité était apparente en terme de nombre de personnes ayant des déficiences ou des incapacités déclarées.

Par direction, ces personnes se répartissent ainsi:

- Affaires corporatives 1
- Ressources humaines et opérations 93
- Relations de presse, marchés financiers, placements et autres 2
- Gestion des risques 8
- Service aux entreprises et international 13

• Finances et technologies	10
• Particuliers et gestion du patrimoine	122
• Commerce électronique	35
• Relation avec le président et les chefs de direction	1

Ce qui donne au total 285 employés ayant une déficience ou incapacité sur un bassin de quelque 16,000 employés réguliers à la Banque.

De même, comme le nombre de travailleurs ayant une déficience ou une incapacité est perçu comme ayant un impact également sur l'intégration, le nombre de ces personnes varie d'une équipe à l'autre. Dans la première équipe composée d'une vingtaine de personnes, se trouve un travailleur ayant une déficience physique (paraplégie) et trois mois d'expérience et une travailleuse sans déficience du même genre et ayant la même expérience. Dans la deuxième composée d'une cinquantaine de personnes, deux travailleuses et un travailleur ayant une déficience auditive et sont pairés à trois travailleuses sans déficience ayant des types et des durées d'expérience comparables. Enfin, dans la troisième composée d'une vingtaine de personnes, une travailleuse ayant une déficience physique (spina bifida) pairée à une travailleuse sans déficience, encore une fois, à expérience égale tant du point de vue du type que de la durée. Les périodes d'observation ont eu lieu entre mai 2002 et février 2003.

4.4 Les techniques de collecte des données

Les données ont été recueillies selon deux techniques, soit l'observation ethnographique et la conduite d'entretiens semi-dirigés. L'observation a porté sur des éléments de cartographie (l'espace occupé par chaque travailleur dans une équipe), l'équipement utilisé par chacun, les déplacements effectués par chacun, les interactions verbales, les interactions non verbales (regard, mimique, sourire, attouchements, etc.). Les entretiens ont porté sur leur vie familiale, sociale, académique et professionnelle, sur leur perception par rapport au travail et par rapport à la différence soit plus précisément la déficience ou l'incapacité ainsi que sur l'intégration et son évolution.

Des grilles d'observation de la cartographie, de l'équipement, des déplacements, des interactions verbales et des interactions non verbales se trouvent en annexe III. Précisons que les données ont été recueillies sous forme de descriptions détaillées et non pas seulement en cochant les grilles.

Tous les travailleurs de l'équipe choisie ont été observés, pour chercher à connaître les rites d'interaction dans ce milieu donné Roy (1972) en supposant que la présence de l'uniformité de ces rites entre les travailleurs ayant une déficience et entre les deux groupes de travailleurs conduit plus directement à l'intégration et que des modalités différentes développées dans les interactions peuvent entraîner l'exclusion. De plus, cette information sur ces rites d'interaction sert de point de repère pour établir une comparaison entre les rites d'interaction partagés par les travailleurs sans déficience ou incapacité et ceux qui sont partagés par les travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités et ceux qui n'en ont pas.

Comme la notion de temps est comprise comme un facteur ayant une influence dans le processus d'intégration, les sujets ont une durée d'expérience variable dans les équipes. De plus, pour mieux saisir l'importance du temps sur l'intégration, chaque équipe a été observée à trois reprises pendant une période d'une demi-semaine, à raison de trois heures à la fois, avec un intervalle d'environ trois mois entre chaque série d'observations.

Les données d'observation ont été recueillies en se joignant aux activités de l'équipe, en étant présente autant que possible aux relations qui s'établissaient entre pairs et entre subordonnés et supérieurs. L'assistance aux réunions, le partage des moments de pause étaient autant d'occasions d'y trouver de l'information tout autant que tous les autres moments d'interaction qui se sont présentés. Ainsi, l'observation a été effectuée en découpant l'espace du temps au travail de la façon suivante : l'entrée au travail, le temps de production ou de travail proprement dit, les pauses, les repas, les réunions, les périodes de formation, les activités sociales ou sportives, les activités de reconnaissance et la sortie du lieu de travail. Un aperçu général de la recherche se trouve à l'annexe IV.

Les données ont été rassemblées au moyen d'un journal de bord mis à jour après chaque période d'observation. Ces données ont été ensuite réorganisées sous forme de

rapport d'observation en vue d'une utilisation au moment de l'analyse. L'impact de la présence de la chercheuse a été, autant que possible, minimisé afin de s'assurer que les données recueillies soient le moins biaisées possible. La chercheuse a cherché à s'intégrer autant que faire se peut. L'occupation d'un poste de travail pour la rédaction des notes a contribué à diminuer les effets négatifs de sa présence.

La cueillette de données s'est faite sur un seul site; mais, elle s'est déroulée dans trois équipes ce qui constitue pour, ainsi dire, trois études de cas dans le but d'enrichir les données recueillies et de permettre la triangulation là où c'est nécessaire et rentable de le faire pour améliorer la compréhension de l'objet d'étude.

Les entretiens ont eu lieu avec les TAD, avec les personnes avec qui ils étaient pairés et avec des gestionnaires concernés. Ils se sont déroulés en deux parties, une première, de 45 minutes, après la première série d'observations et une seconde, de même durée, après la troisième série d'observations. Durant la première, il était surtout question de leur histoire familiale, académique et professionnelle, de leur rapport au travail et de leur intégration et la seconde, portait davantage sur la perception de la différence et l'évolution de l'intégration dans le temps. Dans le cas des personnes ayant une déficience auditive, les entretiens ont eu lieu en présence d'interprètes. De même, un entretien d'une durée d'une heure et demie a eu lieu avec la gestionnaire responsable du programme d'équité à la Banque.

4.5 Le contenu des données

En ce qui concerne l'observation, les éléments qui ont été retenus pour la cartographie sont les suivants : où se situe le travailleur observé par rapport au reste de l'équipe, son espace touche à qui? À quoi? La dimension de l'espace occupé, ce qui s'en dégage (est-il à l'étroit? A-t-il une vue sur les autres travailleurs? A-t-il une vue sur l'extérieur? Etc.). Différents scénarios envisagés apparaissent à l'annexe I.

Par rapport à l'équipement utilisé par chaque travailleur, ce qui a été repéré ce sont les points suivants : le type d'équipement, la qualité de celui-ci, la quantité d'équipement utilisé, le rapport de l'équipement avec l'activité de travail réalisée, ce qui s'en dégage (le

travailleur semble-t-il confortable avec son équipement? Son travail s'en trouve-t-il facilité? Etc.).

En ce qui concerne des déplacements, (Chanlat, 1990; Fisher, 1990) ce qui a été considéré comme dimension se résume comme suit : les trajets parcourus, la longueur de chaque trajet, la durée des déplacements observés, la fréquence de ceux-ci, vers qui ou vers quoi se déplace le travailleur observé? (Voir scénarios envisagés, annexe II).

Des points comme le contenu, la fréquence des interactions dans une période donnée, la durée de celles-ci, le travailleur interagit avec qui? Et ce qui s'en dégage (respect, intimité, valorisation, etc.), a été pris en compte pour l'observation des interactions verbales (Chanlat, 1990; Girin, 1990; Feyereisen, De Lannoy, 1990). Celles-ci incluent autant celles reliées à la communication fonctionnelle que celles reliées à la communication relationnelle Girin, (1990). La première a trait strictement au travail (partager de l'information, organiser une réunion, négocier, etc.) tandis que la seconde a trait davantage au lien social (saluer, interpeller, plaisanter, etc.). Ce qui a été traduit dans les notes d'observation par contenu technique, contenu social.

Quant aux interactions non verbales, elles ont été observées du point de vue de leur forme (regard, sourire, salutations, etc.), de leur fréquence par rapport à une période donnée, de leur durée, en identifiant avec qui le travailleur observé interagit et ce qui s'en dégage selon les dimensions précisées au niveau des interactions verbales. Elles ont porté aussi sur les deux types de communication mentionnés précédemment (voir annexe V).

En ce qui concerne les données recueillies par entretiens semi-dirigés (voir annexe VI), voici les différents points abordés :

- histoire de leur déficience avec les TAD;
- histoire familiale;
- formation;
- histoire professionnelle;
- histoire dans l'entreprise;
- poste occupé;
- importance accordée au travail;
- satisfaction au travail;

- interactions avec les autres travailleurs selon les moments de la journée (entre pairs et entre collègues situés à différents niveaux hiérarchiques);
- difficultés rencontrées;
- réussites;
- rites de l'équipe;
- perception de l'intégration (est-elle souhaitable, réalisable ou rentable?);
- évolution de l'intégration;
- perception d'eux-mêmes dans l'entreprise;
- perception des autres travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités;
- perception des autres travailleurs;
- perception de la différence.

Les points abordés avec les gestionnaires sont :

- histoire familiale;
- formation;
- histoire professionnelle;
- contact avec des personnes ayant des déficiences ou des incapacités;
- perception de la différence;
- rites de l'équipe;
- rapport au travail;
- perception de l'intégration du ou des TAD;
- perception de l'intégration des travailleurs pairés;
- évolution de ces intégrations;
- comparaison de l'intégration entre les deux types de travailleurs.

De plus, l'entretien avec la gestionnaire responsable du programme d'équité en emploi incluait les dimensions suivantes :

- histoire du programme;
- relation entre ce programme et la mission de l'entreprise;
- les obligations de la loi canadienne et de la loi provinciale en matière d'équité en emploi;
- organisation du programme en terme de ressources humaines, de ressources financières et de répartition des responsabilités entre les gestionnaires de première ligne et ceux du programme;
- identification des personnes ayant des déficiences ou des incapacités au moment du recrutement;

- satisfaction des personnes ayant des déficiences ou des incapacités par rapport à leur vécu dans l'entreprise.

4.6 L'analyse des données

L'utilisation du PPH a permis d'organiser les données selon qu'elles appartenaient à la déficience ou à l'incapacité, aux facteurs personnels, aux facteurs environnementaux, aux habitudes de vie ou à l'intégration. Ainsi, la déficience ou l'incapacité comprend le type de déficience ou d'incapacité; les facteurs personnels incluent l'histoire de leur vécu avec la déficience ou l'incapacité, le parcours familial, le parcours scolaire, le parcours professionnel; les facteurs environnementaux font référence aux rites de l'équipe, l'équipement, l'adaptation scolaire, l'adaptation au travail, le contexte légal, le contexte organisationnel; les habitudes de vie sont signifiées par les interactions entre les deux groupes de travailleurs, les interactions avec les supérieurs, la cartographie, les déplacements, le rapport au travail, le rendement, l'évaluation, la reconnaissance et les récompenses; l'intégration dans un milieu est reliée à l'intégration de chacun et à l'évolution de celle-ci. C'est le rôle joué par chaque intégré dont il est question ici. C'est la portée individualiste qui construit l'intégration en tant que résultat.

Le traitement des données a été effectué avec l'aide du logiciel ATLASTI (voir, à titre d'exemple, annexe VII) et elles ont été classées selon les catégories suivantes en ce qui concerne celles recueillies en entretien :

pour les deux types de travailleurs,

- contact avec la déficience ou l'incapacité;
- parcours familial;
- parcours scolaire;
- parcours professionnel;
- interactions avec les deux groupes de travailleurs;
- interactions avec les supérieurs;

- rapport au travail;
- rendement;
- évaluation;
- reconnaissance et récompenses;
- rites de l'équipe;
- intégration de chacun;
- évolution de cette intégration.

Pour les travailleurs ayant une déficience ou une incapacité s'ajoutent les catégories suivantes :

- type de déficience ou d'incapacité;
- histoire de leur vécu avec la déficience ou l'incapacité;
- adaptation scolaire;
- adaptation au travail.

Pour les données qui ont été recueillies par observation, elles comprennent :

- rites de l'équipe;
- cartographie;
- équipement tenant compte de l'adaptation;
- déplacements;
- interactions verbales;
- interactions non verbales;
- arrivées des travailleurs;
- temps de production;
- sorties;
- pauses;
- repas;
- périodes de formation;
- réunions;
- fêtes;
- moments de reconnaissance.

Des comparaisons ont pu être établies entre les deux sources de données, De même des comparaisons ont été faites par rapport à tous les éléments observés et entendus pour les deux groupes de travailleurs.

Tout le matériel classifié a permis de déboucher sur les volets suivants au niveau de la présentation de l'analyse :

- interactions;
- occupation de l'espace;
- rendement;
- rapport au travail;
- école qui prépare;
- famille qui encadre;
- réalisation par le parcours professionnel;
- types de tâches;
- fêtes;
- identification ou non identification;
- influence du gestionnaire;
- différence;
- intégration incluant les éléments des axes d'intégration en situation de travail selon les groupes de travailleurs.

Pour plus de clarté, voici la répartition des TAD, TSD et de leurs gestionnaires par équipe :

Équipe 1, service à la clientèle interne

Bernard (TAD, préposé, moins de 2 ans à la Banque, paraplégique, homme)

Brigitte (TSD, préposée, moins de deux ans à la Banque, femme)

Bertrand (gestionnaire, une dizaine d'années à la Banque, homme)

Équipe 2, service de dépôts

Paire I :

Arnaud (TAD, caissier, moins de deux ans à la Banque, déficience auditive, homme)

Alexandrine (TSD, caissière, moins de deux ans à la Banque, femme)

Paire II

Arlette (TAD, caissière, environ 15 ans à la Banque, déficience auditive, femme)

Alexia (TSD, caissière, environ 15 ans à la Banque, femme)

Paire III

Anne (TAD, caissière, environ 15 ans à la Banque, déficience auditive, femme)

Andrée (TSD, caissière, moins de deux ans à la Banque, femme)

Armande et Amélie (gestionnaires, une quinzaine d'années à la Banque, femmes)

Équipe 3, service à la clientèle externe

Danielle (TAD, préposée, moins de deux ans à la Banque, déficience : Spina Bifida, femme)

Doreen (TSD, préposée, moins de deux ans à la Banque, femme)

Diane (gestionnaire, une dizaine d'années à la Banque, femme).

4.7 La validité

La validité interne trouve son fondement dans le fait que les données sont recueillies selon trois sources différentes, soit les trois équipes ciblées pour cette recherche. Ce qui a donné la possibilité de procéder à une triangulation. Le croisement des significations puisées au sein de chaque source donne la possibilité de vérifier le sens et la logique des constructions qui sont formulées dans cette thèse. Le parallélisme ou le non parallélisme existant dans les résultats provenant d'une source de données à l'autre nous donne emprise sur cette validité recherchée.

Quant à la validité externe, il est possible d'entrevoir la reproductibilité de cette étude. Cependant, comme elle se situe dans le paradigme qualitatif, la spécificité du site choisi et des sujets qui s'y trouvent s'impose, tout en sachant que le constructivisme peut nous amener sur des routes inexplorées.

4.8 L'apport interdisciplinaire

Si nous tentons de rapprocher d'une façon plus spécifique les concepts clés sur lesquels se fonde cette recherche des disciplines auxquelles ils font appel, le tableau se dresse de la façon suivante.

Le concept de différence et celui d'intégration appartiennent, me semble-t-il, surtout à la sociologie, à l'anthropologie et à la psychologie sociale. Celui de la déficience et celui de l'incapacité se placent plutôt du côté des sciences de la santé qui constituent en soi un domaine plus qu'une discipline unique et ce domaine est reconnu comme interdisciplinaire. Cette notion de situation de handicap, prise au sens social, fait aussi appel à la psychologie sociale qui elle-même servira à comprendre et à dynamiser les concepts d'interaction et de stratégie d'intégration où interviennent des dimensions de psychodynamique du travail.

Enfin, n'oublions pas que cette recherche se pose dans un milieu de travail qu'elle se déroule dans un cadre de production ou d'administration. Elle se base aussi sur l'apport de la sociologie du travail.

Les connaissances appartenant à ces univers disciplinaires et interdisciplinaires sont mises à contribution pour repenser le concept d'intégration qui est la cheville ouvrière par laquelle le mixage conceptuel de type interdisciplinaire s'opérera dans le but de mieux saisir le sens des interactions qui s'établissent entre travailleurs différents, avec ou sans les limitations en question. Ce concept d'intégration sert de pôle intégrateur entre les différentes connaissances disciplinaires qui permet de fournir un cadre renouvelé où s'inscrivent les éléments essentiels de compréhension du problème à l'étude et il est permis de croire à la manière de Bertrand (1976) que :

"Accidents dans l'histoire de la science, la discipline n'est pas naturelle en soi et l'interdisciplinarité est un instrument, une couture, dirions-nous, qui permet à la connaissance de reprendre vie sous forme créatrice, dans un dépassement des ordonnances déjà constituées (1976;2)".

4.9 Considérations éthiques

Les exigences émises par le comité d'éthique de la recherche de la Faculté des Arts et des Sciences de l'Université de Montréal ont été respectées (voir annexe VIII). À cet effet l'emmagasinage des données a été fait et la conservation est prévue pour une période de cinq ans suivant la fin de l'étude. Les sujets ont signé un formulaire de consentement avant de participer à la recherche. L'anonymat des sujets a pu être sauvegardé pour faire en sorte qu'aucune information recueillie ne leur cause des préjudices face à quiconque.

5 Chapitre 5: Présentation des données

Dans ce chapitre, il sera d'abord question des facteurs environnementaux concernant les deux cadres législatifs soit la "Loi sur l'équité en matière d'emploi" et la "Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et modifiant la charte des droits et libertés de la personne" qui sont communs aux trois équipes ainsi que les points de vue de la gestionnaire qui est responsable de leur application à la Banque. Ensuite, suivront pour chaque équipe la présentation physique des lieux incluant leur cartographie, l'organisation du système de production en tenant compte de l'évaluation au rendement, les rites de l'équipe et enfin une présentation des gestionnaires ainsi que de leurs points de vue par rapport aux enjeux liés à l'étude.

Aux facteurs environnementaux s'ajouteront les facteurs personnels chez les travailleurs pairés c'est-à-dire leur identification, l'histoire de leur déficience dans le cas des TAD, leurs contacts avec les personnes ayant des déficiences, leurs parcours familial, scolaire et professionnel ainsi que leurs perceptions par rapport au travail.

Une autre section présentera sur les habitudes de vie des sujets pairés qui feront référence à leurs interactions avec les travailleurs, à leur occupation de l'espace, à leur participation aux activités sociales et à leur rendement.

Enfin, l'intégration sera cernée en tant que concept et du point de vue de son évolution chez les sujets.

5.1 Un double cadre légal-administratif

"La loi sur l'équité en matière d'emploi" et la "Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et modifiant la charte des droits et des libertés de la personne"

5.1.1 Portée de ce double cadre

L'intégration en emploi des personnes ayant des déficiences ou des incapacités s'inscrit dans le cadre de ces lois et des programmes y afférents. La première est administrée par l'intermédiaire de la Commission canadienne des droits de la personne et la seconde relève de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec. Cette dernière a un droit de regard, particulièrement, en ce qui touche les obligations contractuelles c'est-à-dire que lorsque la Banque donne du travail à contrat. Elle doit s'assurer qu'au sein du personnel embauché soient bien représentés les groupes-cibles, en d'autres mots, les personnes faisant partie de certains groupes victimes de discrimination en emploi, soit les femmes, les autochtones, les personnes qui font partie d'une minorité visible en raison de leur race ou de la couleur de leur peau et les personnes dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais et qui font partie d'un groupe autre que celui des autochtones et celui des personnes qui font partie d'une minorité visible.

Par ailleurs, on sait par l'article 10 de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et modifiant la Charte des droits et libertés de la personne que la discrimination est interdite en vertu de 13 motifs dont, entre autres, celui relié au "handicap ou moyen pour pallier un handicap".

La Banque fait surtout affaire avec la Commission canadienne des droits de la personne à cause de la responsabilité fédérale reliée aux banques. De l'avis de la responsable du programme d'équité en matière d'emploi de la Banque, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec manque de ressources. Son personnel met beaucoup de temps à fournir du feedback sur les documents qui leur sont présentés de telle sorte que lorsqu'il y a un retour sur certaines questions, le contexte de la Banque a eu le temps de changer et la pertinence n'est souvent plus là.

La Banque doit fournir des plans d'équité en matière d'emploi qui comprend les éléments suivants selon l'article 10, alinéa (1) de la Loi sur l'équité en matière d'emploi :

"a) les règles et usages positifs à instituer à court terme d'une part en matière de recrutement, de formation, d'avancement et de maintien en fonction des

groupes désignés et, d'autre part, pour la prise de mesures d'adaptation raisonnables à leur égard, afin de corriger la sous-représentation constatée par l'analyse visée à l'alinéa 9(1) a) ;⁴

b) les mesures à prendre à court terme en vue de la suppression des obstacles déterminés par l'étude visée à l'alinéa 9(1) b);⁵

c) le calendrier de mise en oeuvre des mesures et des règles et usages;

d) si l'analyse révèle une sous-représentation au sein de son effectif, les objectifs quantitatifs à court terme de recrutement et d'avancement des membres des groupes désignés visant à la corriger dans chaque catégorie professionnelle où il existe une sous-représentation, de même que les mesures à prendre chaque année en vue d'atteindre ces objectifs;

e) ses objectifs à long terme en vue de l'augmentation de la représentation des membres des groupes désignés dans son effectif et sa stratégie pour atteindre ces objectifs;

f) tout autre élément prévu par le règlement".

Ces plans sont soumis à la Commission canadienne des droits de la personne et à cet effet, la Banque est rendue à son quatrième plan du genre. Chacun de ces plans est triennal. Il existe aussi un processus de vérification pour les grandes banques et celle qui nous concerne est la première à avoir terminé son processus de conformité.

⁴ Alinéa 9(1) En vue de réaliser l'équité en matière d'emploi, il incombe à l'employeur:

a) conformément aux règlements, de recueillir des renseignements sur son effectif et d'effectuer des analyses sur celui-ci afin de mesurer la sous-représentation des membres des groupes désignés dans chaque catégorie professionnelle.

⁵ Alinéa 9(1) En vue de réaliser l'équité en matière d'emploi, il incombe à l'employeur:

b) d'étudier ses systèmes, règles et usages d'emploi, conformément aux règlements, afin de déterminer les obstacles en résultant pour les membres des groupes désignés.

Selon la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et modifiant la charte des droits et libertés de la personne, l'entreprise doit aussi élaborer un programme d'accès en emploi. Les articles suivants nous l'indiquent :

"10. Un organisme public visé par la présente loi et tenu d'élaborer un programme d'accès à l'égalité en emploi doit, après consultation du personnel ou de ses représentants, le transmettre à la Commission dans les douze mois d'un avis de la Commission à cet effet.

11. L'organisme peut élaborer un programme distinct applicable à un ou plusieurs établissements si des disparités dans le nombre de personnes compétentes pour un type d'emploi par zone appropriée de recrutement le justifient.

De même, l'organisme, peut ne pas inclure le personnel temporaire ou à temps partiel dans ses effectifs si les circonstances le justifient.

12. La Commission, sur demande, prête son assistance à l'élaboration d'un programme d'accès à l'égalité en emploi.

13. Un programme d'accès à l'égalité en emploi vise à augmenter la représentation des personnes faisant partie de chaque groupe qu'il vise et à corriger les pratiques du système d'emploi.

Un programme comprend les éléments suivants:

1⁰ une analyse du système d'emploi, plus particulièrement les politiques et pratiques en matière de recrutement, de formation et de promotion;

2^o les objectifs quantitatifs poursuivis, par type ou regroupement de types d'emploi, pour les personnes faisant partie de chaque groupe visé;

3^o des mesures de redressement temporaires fixant des objectifs de recrutement et de promotion, par type ou regroupement de types d'emploi, pour les personnes faisant partie de chaque groupe visé;

4^o des mesures d'égalité de chances et des mesures de soutien, le cas échéant, pour éliminer les pratiques de gestion discriminatoires;

5^o l'échéancier pour l'implantation des mesures proposées et l'atteinte des objectifs fixés;

6^o des mesures relatives à la consultation et à l'information du personnel et de ses représentants;

7^o l'identification de la personne en autorité responsable de la mise en oeuvre du programme".

Ces mesures d'équité en matière d'emploi ont pour antécédent un autre programme qui s'appelait alias consignation travail-famille et qui date des années 92-93. Ce dernier s'est transformé et peu à peu, il s'est inscrit dans le créneau qualité de vie au travail. Dans un premier temps, il s'adressait aux femmes et par la suite, il s'est adressé à toute la population des travailleurs.

Selon la gestionnaire de l'équité à la Banque, un volet important est celui de l'embauche des étudiants ayant une déficience ou une incapacité. Depuis 14 ans, trois bourses ont été accordées annuellement aux étudiants de niveau collégial ou universitaire au Québec et de niveau universitaire seulement en Ontario et au Nouveau-Brunswick. Il s'amorce en décembre et les candidats ont jusqu'au mois de mars pour soumettre leur candidature. C'est une formule de stages et dès le mois d'avril, les gestionnaires concernés sont avisés qu'un boursier se joindra à leur équipe pour la période estivale. On tente de plus en plus de les maintenir en emploi même à temps partiel après le stage, dans le but

d'augmenter le nombre d'employés ayant des déficiences ou des incapacités au sein du personnel de la Banque.

Toujours selon la même source, un autre volet à signaler et qui nous touche particulièrement au plan de la recherche car deux des TAD pairés en sont issus ; il s'agit d'un programme qui consiste à recruter un groupe d'une dizaine de personnes ayant des déficiences ou des incapacités, que l'on forme dans le domaine du service à la clientèle et qui sont ensuite placées dans différents services de la Banque ayant trait à la clientèle soit interne (les employés) ou externe (les clients utilisant les services de la Banque). Ce programme a été actualisé deux fois à date. C'est un projet intéressant ; mais, il semble que les critères de sélection soient à revoir.

5.1.2 Une partie de la mission de la Banque

Cette opération de recrutement et de maintien en emploi de personnes ayant des déficiences ou des incapacités s'harmonise avec la mission de la Banque. En effet, auparavant, ladite opération était perçue principalement comme un processus de conformité à la législation sur l'équité en matière d'emploi; alors, que maintenant elle est plutôt vue comme un enjeu d'affaires et une implication sociale. Dans un contexte de pénurie de main-d'oeuvre de plus en plus spécialisée, la Banque veut se tourner vers les groupes-cibles afin d'aller chercher les meilleurs effectifs qui lui manquent. Cependant, selon la gestionnaire de ce programme, les gestionnaires des différentes divisions ont encore des craintes à recruter des personnes appartenant à ce groupe-cible:

"...je pense que les gens sont de bonne foi. C'est plutôt une crainte envers les personnes handicapées parce que t'en côtoie pas souvent ou, heu, tu peux avoir l'impression qu'elles sont peut-être moins performantes, tu sais, je veux dire, on voit toujours le même type de personne dans notre tête, là. Les gens ont de la difficulté à s'imaginer qu'une personne handicapée n'est pas toujours quelqu'un qui est en fauteuil roulant ou quelqu'un qui n'a pas ses deux bras, ni ses deux jambes. C'est des gens qui ont une tête, qui sont aussi

intelligents que tout le monde; dans la majorité des cas, juste un accommodement de rien du tout, là (gestionnaire du programme)".

5.1.3 Organisation du programme

Trois personnes travaillent à l'intérieur de ce programme. La tâche de l'équipe est de responsabiliser le plus possible les gestionnaires qui eux ont à faire un suivi individuel auprès des TAD. On présente ce dossier comme en étant un qui fait partie des valeurs de la Banque et non pas comme appartenant uniquement à la direction des ressources humaines. L'équipe en charge de ce programme travaille de façon intégrée avec les autres directions de la Banque, comme le marketing, le recrutement et autres. On tente de porter le message d'intégration des personnes ayant des déficiences ou des incapacités dans divers forums comme celui de l'Institut des leaders où l'occasion se présente de former les gestionnaires sur l'emploi de ces personnes.

Au niveau budgétaire, un montant est alloué à l'adaptation des postes de travail. Depuis un an, ce montant sert autant à payer les services d'interprète, que des équipements comme un télécopieur et autres. Là encore, ce programme travaille de façon concertée avec la direction des équipements qui voit surtout à l'aménagement physique des postes. Les gestionnaires peuvent faire appel aux responsables du programme d'équité, lorsque se présentent des besoins particuliers. Ce mécanisme rapproche les responsables du programme et les gestionnaires. Le but visé est de se situer le plus près possible du terrain.

5.1.4 Recrutement

À ce chapitre, on mise surtout sur la formation des recruteurs qui font partie de la direction des ressources humaines et qui auraient aussi comme tâche d'entraîner les gestionnaires. On tente de diversifier les bassins de recrutement pour que les personnes ayant des déficiences ou des incapacités effectuent des tâches diversifiées et qu'elles ne soient pas restreintes à des fonctions d'auxiliaire et de production. L'un des problèmes rencontrés auprès des personnes ciblées est celui de la formation. Elles ont majoritairement une scolarité de niveau secondaire ou post-secondaire. On comprend ainsi pourquoi est né

le programme de recrutement de personnes ayant des déficiences ou des incapacités comprenant un volet formation en service à la clientèle qui vient s'ajouter aux autres moyens de recrutement de ce groupe-cible.

Un autre enjeu est celui de l'auto-identification de la personne ayant une déficience ou une incapacité. Celle-ci n'est pas portée à déclarer sa condition car elle craint d'en subir des désavantages nous dit la gestionnaire. Elle aime mieux croire que sa déficience ou son incapacité n'est pas significative. On touche ainsi à un problème de définition. Rapportant les propos d'une personne ayant une déficience et des incapacités qui a participé au processus de recrutement, on en arrive à ce genre d'affirmation :

"...si je suis en fauteuil roulant, mais, que ça ne me dérange pas dans mon travail; je ne suis pas une personne handicapée".

Dans la "Loi sur l'équité en emploi", il est précisé à l'article 9, à l'alinéa (2) que : "en vue de réaliser l'équité en matière d'emploi, seuls sont pris en compte dans les groupes correspondants les salariés qui s'identifient auprès de l'employeur ou acceptent de l'être par lui, comme autochtones, personnes handicapées ou faisant partie des minorités visibles".

La Banque est en train de changer le formulaire utilisé pour l'auto-identification de la personne afin que celle-ci saisisse l'avantage de donner de l'information sur sa situation.

On veut aussi se servir du programme de "référencement" qui consiste à demander aux employés de référer des personnes qu'ils connaissent en raison de quoi une somme d'argent leur est remise. On veut renforcer ce programme auprès des personnes ayant une déficience ou une incapacité afin qu'elles réfèrent leurs pairs.

Finalement, la Banque utilise aussi les services des organismes du milieu spécialisés en placement en emploi des personnes ciblées. Ces services sont fournis par les Semo, (Services externes de main-d'oeuvre), financés par Emploi Québec et par certaines associations de personnes ayant des déficiences ou des incapacités.

5.1.5 Satisfaction des employés ciblés

Ces employés ont une tendance à être très reconnaissants pour les adaptations qui leur sont fournies. Leur satisfaction se mesure aussi par leur taux de rétention en emploi qui est plus élevé que celui de la population des travailleurs en général, selon la responsable du programme d'équité en matière d'emploi.

5.2 Équipe 1

5.2.1 Facteurs environnementaux

5.2.1.1 Organisation du système de production

L'équipe est composée de deux unités : l'une comprenant une douzaine d'employés qui s'occupe uniquement de rémunération et l'autre formée de sept personnes chargées de l'affichage de postes, du P.U.B. (Programme Universitaire de Bourses), des avantages sociaux et de l'invalidité. Le TAD fait partie de cette unité durant les premiers mois d'observation et il est chargé des avantages sociaux avec une de ses collègues. Font également partie de cette équipe un co-gestionnaire, une employée qui est en fait la TSD pairée dans cette équipe et qui est en charge de l'affichage de postes, deux employés répondantes sur les questions reliées à l'invalidité et une sur celles reliées au programme P.U.B.

En terme de catégorie d'emploi, les employés sont tous classifiés S3 (personnel de soutien de niveau trois) sauf deux qui sont classifiés S4 qui jouent le rôle d'experts en ayant plus de deux ans d'expérience dans le service. L'expert est amené à répondre à certaines questions plus complexes lorsque le besoin se fait sentir.

Chaque unité a un co-gestionnaire, dans l'unité de la rémunération il s'agit d'une femme et elle a plus de deux ans d'expérience au sein de ce poste. Elle se trouve en fait en fin de carrière. L'autre occupe le poste depuis moins de deux ans. Le style de gestion de l'un et de l'autre est fort différent. La première est plutôt du style "Top Down" c'est-à-dire que les directives sont émises et les employés n'ont qu'à s'y conformer sans trop se poser de questions; tandis que le second a un style de gestion participative. Les avis des employés sont importants et il s'attend à ce que ceux-ci développent un processus d'analyse et en arrivent à solutionner les problèmes.

Du point de vue de l'horaire, l'espace journée de travail se présente comme ceci, c'est-à-dire que les employés travaillent de 8h00 à 16h30, avec la possibilité d'une heure pour le repas du midi et de deux pauses de 15 minutes chacune, l'une durant la matinée et

l'autre durant l'après-midi. Les heures de repas et de pause sont indiquées à chaque employé dans le but de toujours garder ouvert le service aux clients. D'ailleurs, quand quelqu'un quitte son poste de travail, il doit le relayer à quelqu'un d'autre de façon à ce que le client ne reste pas sans réponse.

Le taux de roulement des employés est faible. Sur une période de neuf mois d'observation, seulement une nouvelle personne est venue et une autre est partie à cause d'une promotion pour occuper un poste dans une autre équipe.

Le système d'évaluation du rendement est aussi existant et il s'en suit des augmentations de salaire. Il n'est pas question de bonus annuel accordé à ces employés comme dans les autres équipes.

Les seules formes de récompenses qu'il m'a été donné de saisir sont celles mentionnées par le co-gestionnaire masculin qui dit s'en être servi pour diminuer un surplus de stress durant le mois de novembre où a été réalisée la refonte des avantages sociaux. Ces récompenses ont été attribuées sous forme matérielle comme la distribution de sacs de croustilles.

5.2.1.2 Présentation des lieux

Ici, nous nous retrouvons dans un milieu complètement ouvert, à l'étage. En effet, il s'agit d'une petite équipe d'une vingtaine de personnes dont les bureaux sont tournés vers de vastes fenêtres laissant passer lumière et soleil à profusion. D'ailleurs, les membres de l'équipe en profitent souvent pour poser leur regard sur une vue imprenable de la ville.

Les travailleurs ont des postes de travail ouverts séparés par des cloisons mobiles qui permettent d'agrandir ou de réduire les espaces au besoin, comme ce fut le cas pour le TAD de l'équipe qui avait besoin de plus d'espace pour son fauteuil roulant. Les cloisons sont basses; donc, pour se parler, on n'a qu'à se lever et on a une vue d'ensemble sur l'équipe. On peut aussi échanger des blagues, des bouts de conversation qui seront compris par les voisins même si on demeure assis. Les bureaux sont disposés en rangées et encadrés

par deux corridors, l'un longeant les fenêtres et aboutissant sur les autres équipes, et l'autre longeant les salles de réunion et permettant d'accéder à l'ascenseur.

Il y a peu de mesures de sécurité par contraste avec les bureaux de l'équipe suivante. Pour entrer dans l'unité de travail, il faut cependant être munie d'une carte magnétique pour ouvrir les portes; mais, c'est un système de sécurité tout à fait léger.

Tableau 1 : Cartographie, équipe 1, premiers mois d'observation

Fenêtres						
Corridor						
			Brigitte			Bertrand
				Bernard		
Corridor						
Salle de réunion						

Tableau 2 : Cartographie, équipe 1, derniers mois d'observation

Fenêtres									
Corridor									
Cogestionnaire								Brigitte	Bertrand
									Corridor
Bernard									
Corridor									
Salle de réunion								Salle de réunion	Salle de réunion

5.2.1.3 Rites des membres de l'équipe

Dans l'unité de rémunération, chaque employé est à son poste, répond aux appels et communique peu avec le co-gestionnaire et avec ses collègues. Chacun fait son affaire et l'on prétend que c'est une unité où il y a de la rigueur. Dans l'autre unité, les employés communiquent fréquemment avec leur co-gestionnaire et les autres membres de l'équipe. Souvent, on cherche les réponses ensemble. Il y a beaucoup d'interactions au plan technique ce qui conduit souvent à des interactions au plan social. Les employés ne communiquent pas d'une unité à l'autre. Il n'y a pas de séparation physique; mais, on pourrait croire qu'il y en a une. Les co-gestionnaires communiquent très peu entre eux sur le plancher de production. Ils communiquent peut-être au niveau des réunions de gestion; mais, ça ne transparait pas dans les relations courantes. Durant les premiers temps d'observation, j'ai d'ailleurs cru qu'il s'agissait de deux équipes et que j'étais en présence de deux gestionnaires et non de deux co-gestionnaires.

Les repas se prennent, en général, à la cafétéria de la Banque qui se trouve à plusieurs étages plus bas ou aux comptoirs alimentaires de l'immeuble, ou bien complètement à l'extérieur de l'immeuble étant donné le temps alloué. Les pauses se prennent au fumoir situé au même étage que la cafétéria ou encore on en profite pour faire une course au sous-sol de l'immeuble où se trouve une section où sont offerts des services. On n'a pas nécessairement la possibilité de dîner ou de prendre une pause avec un collègue étant donné que les horaires ne coïncident pas. Les échanges ne sont pas favorisés durant ces périodes de la journée.

Les déplacements sur le plancher de production sont, en général, courts et peu fréquents. On va au photocopieur, à l'imprimante, aux classeurs; mais, la plupart du temps on est dans son cubicule en train de parler au téléphone ou de recueillir de l'information à l'ordinateur. Les co-gestionnaires se promènent un peu plus soit pour aller dans une autre unité, pour aller en réunion ou autres.

Les activités sociales tournent autour de la Semaine des employés et des "party" de Noël, l'un au niveau de quelques équipes, l'autre au niveau de l'ensemble de la Direction des Ressources humaines. Il semble que la participation de tous soit assez grande.

5.2.1.4 Le gestionnaire

5.2.1.4.1 Facteurs personnels

Dans cette équipe un seul co-gestionnaire, Bertrand, a été interrogé. Il a au total une dizaine d'années d'expérience à la Banque; mais, moins de deux ans dans son poste actuel. Auparavant, il était affecté à des projets demandant un haut niveau de créativité pour accentuer le développement d'affaires de la Banque. Maintenant, dans cette équipe, il dirige six personnes, cinq femmes et un homme.

Au niveau académique, il a un baccalauréat en administration avec un intérêt particulier pour les finances et l'administration de projets. En ce qui concerne ses contacts avec des personnes ayant une déficience, le seul qu'il a eu avant de rencontrer Bernard et qui est susceptible de lui avoir appris à fonctionner avec ces personnes est celui avec un garçon qui travaillait dans un supermarché avec lui pendant qu'il faisait ses études. Ce garçon, ayant une déficience intellectuelle, faisait de la livraison. Bertrand nous dit que sa déficience passait plutôt inaperçue et qu'il n'y portait pas vraiment attention :

"...son handicap n'a jamais marqué qui que ce soit parce que ce qu'il venait faire ne nous poussait pas à nous faire remarquer son handicap (Bertrand)".

5.2.1.4.2 Interactions avec les employés

La présence de Bernard, à titre de TAD, ne présente pas de différence pour Bertrand, sinon qu'il va insister davantage que pour un autre employé sur l'aspect confort, sur l'aménagement physique. Il s'assure, entre autres, qu'il ait suffisamment d'espace dans son bureau pour son fauteuil roulant et sa chaise de bureau car Bernard fait de nombreux transferts d'un fauteuil à l'autre au cours d'une journée. Il s'est aussi assuré qu'une

imprimante soit installée dans son bureau pour diminuer ses déplacements. Il affirme au sujet de Bernard :

"Il y a une seule différence, heu, je vais avoir une préoccupation du confort de Bernard au niveau physique lors de réaménagement, de changement structurel au niveau vraiment de son espace de travail physique. C'est la seule différence que j'apporte à Bernard par rapport aux autres employés. C'est m'assurer qu'il est confortable parce que il change de chaise ça lui prend un petit plus d'espace pour le faire, un cubique standard, moi, ça m'achale. Puis, d'ailleurs il est là dedans en ce moment, il ne s'en plaint pas. Mais, je le sais qu'il était mieux dans l'autre où il était avant; où il avait un peu plus d'espace, sa chaise en arrière de lui.

Heu, à part ça, c'est des détails comme lorsqu'il fait un effort physique, les jambes vont trembler donc, attendre deux secondes avant de le faire parler parce que tu sais que sa voix va trembler aussi à cause qu'il tremble. Donc, tu attends une petite pause de deux secondes pendant qu'il s'assoit au lieu de lui parler comme tu le fais à quelqu'un d'autre. C'est vraiment, c'est des détails, pour moi, Bernard n'est pas handicapé pour de vrai dans le sens où il se déplace, dans le fond, c'est pas vrai. Mais, il, je ne sais pas comment dire il pallie à ça ou il en prend soin d'une façon que tu ne le remarques même pas (Bertrand)".

C'est le côté dynamique de Bernard qui motive Bertrand à l'avoir comme employé. Au niveau du rendement, Bertrand croit que cet employé produit un peu moins que les autres.

"Non, Il y en a eu une petite dans le sens que, heu, pendant un certain temps il n'a pas eu son imprimante en dessous de son bureau. Il devait se déplacer à l'imprimante centrale. Ça avait diminué sa productivité visiblement dans l'espace d'une journée. Je le voyais déjà. Il imprime beaucoup; puis, le temps de transférer d'une chaise à l'autre; puis, d'ailleurs sa chaise avait pris le

bord. Il était toujours sur sa chaise roulante avant la fin de la journée. Il était tanné. Ça fait que ça; puis, c'est moins confortable, pour lui, c'est clair. Ça me dérangeait. Là, j'ai fait transférer son imprimante de bord.

"Mais à part ça, au niveau du travail, tant que ses outils de travail sont là, s'il veut faire du classement, c'est la même chose. Le fait d'avoir à se déplacer puis d'avoir à se transférer ça y prend plus de temps que les autres. Mais, c'est mineur. On parle de 20 secondes par déplacement de plus. Peut-être cinq minutes par jour. Je mourrai pas pour cinq minutes. Ça fait qu'à part ça, il n'y a pas grand chose. Je veux dire, il travaille aussi vite que les autres, aussi bien que les autres. Puis, il parle beaucoup plus. (rire) Il est comme moi. Il est très volubile.

Ca dépend pour quelle partie de son objectif évidemment. Heu, au niveau du service à la clientèle, c'est sûr qu'il est parmi les bons. De sa formation, entre autres, il est excessivement patient et gentil avec le client au niveau du téléphone. Il est parfois trop accommodant. Il va dire oui alors qu'il aurait dû dire non parce qu'il veut plaire aux gens énormément. Puis, il veut être sûr qu'il va les satisfaire.

Heu, au niveau du rendement de production, heu, il est pas encore excessivement performant; mais, c'est un poste qui prend au minimum six mois d'apprentissage. Bernard, il est rendu comme à son troisième. Puis, dans le sens qu'il a quand même sauté à plusieurs endroits sans nécessairement approfondir jusque dans le fond à chaque place (Bertrand)".

C'est aussi pour augmenter sa productivité que l'imprimante lui a été rendue accessible. Au plan du service à la clientèle, le co-gestionnaire considère qu'il est supérieur à la moyenne. Son approche est très ouverte. Bernard est performant socialement. Il contribue à créer un beau climat de travail et entretient une curiosité intellectuelle face à son travail.

Pour l'ensemble des employés, ce co-gestionnaire essaie de donner un encadrement qui se veut le moins formel possible et surtout de voir à ce que les membres de son équipe continuent à s'interroger relativement à leur travail. Selon lui, les employés ont droit à l'erreur et c'est ainsi qu'ils deviennent plus forts. Avec ce nouveau co-gestionnaire, le climat de travail a changé dans l'équipe. Les employés échangent beaucoup au sein de leur unité tel que souhaité par Bertrand. Il tient à avoir des ressources qui ont une belle attitude. Par son attitude très ouverte, l'une des employés plus âgée s'est sentie insécure et elle est partie en congé d'invalidité. On devine que le stress a fait son oeuvre.

Durant la dernière partie de l'observation, il y a eu un remue-ménage, il s'agit de la révision des avantages sociaux. Il y a eu un surplus considérable d'appels à gérer. Les appels sont passés du simple au double durant une période donnée comparable. On a cherché à diminuer le taux d'abandon pour la personne qui attend une réponse. Il est passé de 9% à 4%, ce qui est énorme pour un centre d'appels. La situation s'est révélée très stressante pour les membres de l'équipe. La personne qui avait planifié cette stratégie est Bertrand. Il était lui-même sous la loupe de performance des membres du conseil d'administration de la Banque. De son point de vue, le TAD a vécu ce stress beaucoup mieux que la TSD.

"Oui, il y avait plus de volume. C'est ça qui me permet de dire que Brigitte ne gère pas son stress de la même façon que Bernard. Elle ne l'approche pas non plus de la même façon. Heu, je pense qu'elle le tolère moins que lui. Moi, je me souviens de Bernard en période d'affichage, heu, faire du comparable au comparable, Bernard gérait beaucoup mieux le volume que Brigitte peut le gérer là. Pour Bernard, c'était un défi; pi, même, j'aurais tendance à dire que les journées qui en avait plus; il finissait plus tôt que les journées qui en avaient moins (Bertrand)".

En observation, j'ai participé à un "party" de Noël où Bertrand s'est retrouvé à la même table que les membres de son équipe. L'esprit de collégialité était à l'honneur. Lors de la participation à un jeu qui consistait à deviner des noms de voitures illustrés par des pictogrammes métaphoriques, Bertrand était là pour recueillir les réponses et pousser tous

et chacun à trouver la bonne réponse comme dans la vraie vie. Durant cette activité, il s'est montré très rassembleur et tous avaient leur place dans l'exercice de la dynamique. Un véritable reflet de la vie de travail au moment de la production; on aurait dit un jeu de rôle.

5.2.1.4.3 Sa perception par rapport au travail

Bertrand est un co-gestionnaire qui aime travailler avec des gens dynamiques. Pour lui, la créativité au travail est très importante. En arrivant dans l'équipe, la moitié des membres a changé. Il est allé chercher de nouvelles ressources. Il aime que ses employés soient stimulés. C'est un individu qui a un esprit de recherche et d'analyse. Il souhaite aller au fond des choses et espère qu'il en soit de même pour les gens qui l'entourent. Il prend plaisir à provoquer des changements dans le processus administratif et à voir que les choses avancent.

5.2.1.4.4 Sa perception de l'évolution de l'intégration des sujets pairés

Selon Bertrand, Bernard a beaucoup à apprendre en terme de rigueur et c'est pour cette raison qu'il a été transféré à la rémunération. Quant à Brigitte, elle accumule beaucoup de stress et s'en tire plus ou moins bien quand la machine à production marche à pleine vapeur. Bernard a beaucoup plus de ressources pour s'en sortir sur ce plan.

Néanmoins à la question : "Quel pourrait être le poste obtenu par chacun dans le futur?" Bertrand répond que comme Brigitte a plus de scolarité; il est à prévoir qu'elle deviendra conseillère plus rapidement, ce qui représente un échelon plus haut. Bernard, pour sa part, devra d'abord poursuivre des études avant d'accéder à l'ascension professionnelle. Bertrand reconnaît en lui des qualités de vendeur ou même de chef d'équipe étant donné ses grandes capacités d'interactions sociales.

5.2.2 Facteurs personnels chez les travailleurs pairés

5.2.2.1 Leur identification

Dans l'équipe du service à la clientèle interne, deux travailleurs sont pairés, Brigitte (TSD) et Bernard (TAD). Ces deux personnes ont moins de deux ans d'expérience dans le

service et Bernard est le seul TAD dans cette équipe. Il est devenu paraplégique suite à un accident de voiture.

5.2.2.2 Histoire de la déficience

Bernard a subi son accident de voiture alors qu'il était avec des amis, en année sabbatique après son secondaire V. Il avait pris cette année pour accumuler un peu de sous avant d'aller au cegep. Cette année s'est subitement transformée en année de réadaptation. Maintenant, en plus de se déplacer en fauteuil roulant il doit aussi combattre des problèmes de tremblements à l'aide de médicaments.

5.2.2.3 Contact avec les personnes ayant des déficiences

Les principaux contacts que Bernard a eus avec d'autres personnes ayant des déficiences ou des incapacités sont lorsqu'il a suivi sa formation dans le domaine du service à la clientèle au moment où il a été recruté. Il s'est retrouvé alors avec une dizaine de personnes ayant des déficiences ou des incapacités différentes pendant environ six mois. Pour lui, c'est à ce moment-là, qu'il a eu ses contacts les plus significatifs avec les personnes ayant des déficiences. Il ne fait pas mention de ceux qu'il a eus au moment de sa réadaptation. Il ne semble pas leur attribuer de l'importance.

Quant à Brigitte, elle a été sensibilisée sur le sujet surtout par sa mère qui est très dépressive et qui a même dû abandonner son travail à cause de sa situation, et par un cours de trois heures à l'université où il fut question de diversité de la main-d'oeuvre.

5.2.2.4 Parcours familial

Bernard demeurait encore chez ses parents quand il a eu son accident. Il était surtout près de sa mère qui lui procurait, entre autres, du soutien financier. Par la suite, il y est demeuré un an de plus, le temps de se réadapter et de se trouver du travail à l'extérieur de sa ville.

Brigitte pour sa part, est demeurée chez ses parents jusqu'au moment où elle est entrée à l'université. Elle a eu un contact rapproché avec sa mère et son père.

5.2.2.5 Parcours scolaire

Bernard a complété son secondaire V dans sa ville natale. Avant son accident, il souhaitait se diriger vers la foresterie à cause de certaines habiletés qu'il avait développées avec un de ses oncles; mais, son accident est venu changer son orientation. Il n'était plus intéressé par le cegep. Il voulait apprendre un métier. Il dit avoir eu beaucoup de facilité dans ses apprentissages scolaires au primaire et au secondaire.

Durant ses études primaires, Brigitte a pu bénéficier d'une immersion en langue anglaise tout en poursuivant le parcours scolaire primaire régulier. Au secondaire, elle a fréquenté une école privée. Malgré le fait que ses parents ne pouvaient pas défrayer les coûts reliés à sa scolarité durant la dernière année du secondaire; elle a tenu à rester dans la même école et elle a travaillé pour suppléer au manque de ressources financières. Au cegep, elle a eu des moments d'indécision pour son choix de carrière. Elle a étudié en sciences humaines; puis, par la suite elle s'est dirigée vers un profil plus administratif. Son cegep a duré quatre ans car elle y a ajouté une année sabbatique. À l'université, elle a complété son baccalauréat en Relations Industrielles.

5.2.2.6 Parcours professionnel

Bernard travaillait dans un restaurant comme débarrasseur de tables depuis environ cinq semaines quand son accident est survenu. Un an après cet événement, il s'est dirigé en tourisme. La SAAQ (Société d'Assurance Automobile du Québec) a défrayé ses cours dans ce domaine et il y a travaillé pendant trois ans. Puis, il a vu une annonce dans le journal portant sur le type d'emploi de la Banque qu'il détient actuellement. Il est entré à la Banque par le biais du programme qui offre un cours en service à la clientèle avant de détenir un poste dans ce secteur. Dans ce service, il s'est d'abord occupé d'affichage de postes; puis, il a formé Brigitte dans ce domaine. Ensuite, il est passé aux volets: avantages sociaux et rémunération.

Brigitte, pour sa part, dit avoir commencé à travailler à 12 ans comme gardienne d'enfants pendant la période estivale. À la fin de son secondaire, elle a été embauchée dans une parfumerie, elle y est restée quatre ans. Elle y a même acquis le statut de gérante.

Ensuite, elle est allée dans une pharmacie en y faisant un peu de tout. Dans l'espoir de faire plus d'argent, elle a travaillé dans une usine fabriquant des bouteilles en verre; un milieu syndiqué où les salaires étaient meilleurs; mais, où l'expérience s'est avérée trop difficile physiquement. Elle a donc quitté après deux ans. Par la suite, elle a décidé de se rendre en restauration à cause de l'aspect social. Elle a travaillé à la fois dans un restaurant et dans un bar; puis, elle a finalement fait son stage en Relations Industrielles dans le milieu de l'hôtellerie. En bout de parcours, elle se retrouve à la Banque comme représentante au service à la clientèle externe pendant un an et elle arrive au poste qu'elle détient maintenant soit celui de préposée senior aux affichages de postes.

5.2.2.7 Perception par rapport au travail

Pour Bernard, c'est important de travailler et surtout d'aimer ce que l'on fait. Le travail favorise les contacts et c'est un point très précieux pour lui. Il apprécie avoir des défis dans son travail. Il voit qu'en travaillant il peut grandir au plan psychologique et au plan des connaissances. C'est certain que le travail administratif lui semble rébarbatif. Ce qu'il aime, c'est travailler au téléphone ou en équipe.

Le travail procure à Brigitte une sensation plus grande de contrôle que les relations sociales, par exemple. Ce qu'elle apprécie grandement.

"Le travail c'est ce qui nous permet de, je trouve que c'est là que l'on peut s'impliquer, s'engager à quelque chose que l'on peut plus contrôler que d'autres domaines dans notre vie comme, par exemple, je ne sais pas moi, les relations de couple ou les amis on ne peut pas décider, on peut se trouver des amis; mais, on ne peut pas provoquer les amis. On ne peut pas dire je vais faire apparaître un ami. Tandis que si je me dis je vais me chercher un travail, je vais me trouver un travail, je veux faire ça, dans un an, je veux faire ça. C'est pas mal plus facile à contrôler, je pense. C'est le seul milieu où on peut vraiment décider de ce que l'on fait. On dépend plus ou moins de, on dépend moins je trouve de l'externe, on dépend plus de nous-mêmes (Brigitte)".

Ce qui la rend heureuse c'est de pouvoir apprendre et d'avoir la possibilité de transférer ses nouvelles connaissances. L'augmentation du volume de la production lui crée beaucoup de stress. On comprend pourquoi son gestionnaire disait qu'elle avait traversé la période de la refonte des avantages sociaux avec difficulté alors que Bernard prend ça comme un jeu.

5.2.3 Habitudes de vie au travail des sujets pairés

5.2.3.1 Interactions avec les travailleurs

Dans les interactions verbales, Bernard bat tous les records durant les premiers mois d'observation. Il parle plus souvent que la moyenne des travailleurs de son équipe et surtout sur des sujets qui ne sont pas techniques. Le ton est souvent à la blague. Il parle à tout le monde et tout le temps. Une travailleuse ira même jusqu'à lui dire :

"Dérange-moi plus, tu as quelque chose à faire?"

À quoi Bernard répond :

"À part de parler, il n'y a pas d'autre chose d'intéressant (Bernard)".

Une fois rendu du côté de la rémunération, un grand changement se produit. Le stress s'installe, le ton devient sérieux. Il parle à peu près seulement de sujets techniques avec la personne qui lui fournit de la formation; puis, une fois la formation terminée le quasi silence s'installe avec les autres travailleurs pendant les périodes de production. Bernard est métamorphosé interactionnellement. La norme l'a sculpté. Il veut s'intégrer et il l'accepte.

"Ben, mon intégration, heu, je le fais par moi-même. Les gens m'acceptent quoi que ce soit, oui, je suis un gars; pi, heu, eux-autres c'est une gang de filles, peut-être qui voient ça un petit peu compétitif aussi, heu, peut-être un peu de jalousie aussi; pi, heu, qui soit un peu de là aussi, parce que dernièrement, justement, peut-être dû au stress causé par les avantages

sociaux, la refonte; donc, les filles étaient plus, heu, comment dire, plus sur le nerf ou quoi que ça soit, donc, le plaisir était moins là au travail. Je me suis senti comme, heu, laisser vraiment à moi-même dans ce temps-là; mais, heu, là, comme la pression s'en va pour tout le monde, tu sais, il y a moins d'appels ou quoi que ce soit. Ça va peut-être revenir à la normale. Aussi, ça dépend de, chaque jour est différent, l'humeur de chaque personne, c'est une adaptation à faire jour après jour dans le fond, l'intégration, je suis intégré, ça fait quand même 14 mois que je travaille pour la Banque; donc, les gens me connaissent, ça va bien. Ils connaissent ma situation etc. donc, il n'y a pas de problème là-dessus. Moi, c'est, heu, à chaque jour dans le fond, tu rentres, tu es de bonne humeur, ça va. T'es plus fatigué, une autre personne est quand même pareil. Donc, c'est aussi une intégration à avoir à chaque jour dans le fond. Tu rentres le matin, ça va. Tu rentres pas, c'est différent, tu sais. Ça fait que... (Bernard)".

Les interactions verbales de Brigitte demeurent les mêmes tout au long de l'observation. Elle ne parle pas plus que les gens qui l'entourent, peut-être un peu moins. Elle aborde surtout des sujets techniques. Elle aime beaucoup avoir des avis concernant les cas qu'elle a à régler. Elle paraissait sage par rapport au TAD quand il était près d'elle.

Au plan des interactions non verbales, Bernard se comporte en harmonie avec sa volubilité verbale. Il est d'un naturel souriant et toujours prêt à faire rire par sa mimique. Sa présence est très chaleureuse.

Brigitte est beaucoup plus réservée sur ce plan que Bernard et même plus que la moyenne des gens dans son équipe. Elle présente la plupart du temps une image sérieuse et bien concentrée sur son ordinateur ; quelques sourires de temps en temps et jamais d'éclat de rire. La distance au niveau social est sa caractéristique.

En entretien, Bernard nous dit durant la première partie de l'observation qu'il n'a pas de difficulté à entrer en communication avec les autres travailleurs. Il se définit comme un type très sociable. Avec les gestionnaires, il se sent traité équitablement et même un peu

privilegié, étant donné qu'il est le seul à avoir une imprimante dans son bureau et que son espace de bureau est le double de celui de ses collègues.

"J'ai pas de difficulté, là, avec les gestionnaires, des choses comme ça,...Peut-être des avantages qui se rapportent à là, physiquement, j'ai comme des avantages comme peut-être un peu. J'ai ma propre imprimante à côté de mon bureau, ça c'est le fun. Je ne suis pas obligé de me transférer parce que je m'assis sur, je ne reste pas toute la journée dans mon fauteuil roulant, je me transfère sur une autre chaise et puis, j'ai mon imprimante avec moi (Bernard)".

Durant la seconde partie de l'observation, il se sent seul. Il dit avoir été averti de faire moins de social durant le temps de production. Le changement de gestionnaire lui a fait mal aussi.

"Ah, oui, xxxx est beaucoup plus structurée, pas nécessairement structurée; mais, elle tient ses choses à jour pour les feuilles de temps, heu; donc, Bertrand, lui là-dessus, était plus, heu, pas nécessairement tolérant. Au lieu de prendre à chaque jour les feuilles de temps, il les prenait hebdomadaire. Donc, moi, c'était pas si pire, je donnais mon information à ma feuille de temps électronique. Sauf que maintenant, c'est sur papier pour l'informer; donc, la mise à jour etc.. et, heu, comment dire elle a plus de rigueur au travail que Bertrand, heu, pas nécessairement que Bertrand; mais, sa façon de travailler est différente; donc, j'ai dû m'adapter à ça aussi. Mais, d'après moi, c'est pas problématique pour l'instant, heu, c'est un des objectifs que j'avais à atteindre aussi par rapport à Bertrand. Donc, il me dit avec xxxx ça va te permettre d'avoir plus de rigueur dans ton travail, de structuration dans le fond, classer tes dossiers correctement, les suspens, qu'est-ce qui est fait, etc... J'avais l'habitude de le faire; mais, sauf qu'avec xxxx; donc, heu, j'ai eu, j'ai peut-être mis pas nécessairement plus d'effort là-dessus; mais, je suis allé différemment que je faisais auparavant (Bernard)".

Sa nouvelle gestionnaire est très rigide sur l'horaire et lui demande de reprendre ses heures quand il a à s'absenter pour des raisons liées à sa déficience comme la réparation de son fauteuil roulant, le retard dû au transport adapté. Sur ce point, il avoue son désaccord. Il affirme que quand il a été recruté, les gestionnaires connaissaient sa déficience et il considère que les coûts reliés à sa déficience comme le type d'absences mentionné doivent être assumés par la Banque.

"Pi, au niveau aussi, heu, des absences, des fois, moi, je dois m'absenter dû à mon fauteuil roulant; donc, que, heu, c'est arrivé quelques fois que j'ai dû m'absenter; sauf que, avec le transport adapté, des fois, j'arrive en retard aussi, donc, ils me demandent de reprendre mes heures. C'est comme n'importe qui, dans le fond, tu arrives en retard, tu reprends tes heures quoi que ça soit, sauf que moi, j'ai pas de contrôle là-dessus. Je me sens un petit peu, heu, un petit peu pris entre deux choix; eux, en m'engageant, ils savaient que j'étais en fauteuil roulant. Donc, pour certaines raisons je devrais pas reprendre mes heures comme les autres employés. Soit pour aller faire changer mes pneus, réparer ma chaise ou quoi que ça soit, j'ai pas d'affaire à reprendre mes heures là-dessus. Je sais que la semaine dernière, c'est arrivé quelques fois que je suis arrivé en retard à cause du transport adapté, mon superviseur m'en a pas reparlé de ça; donc, que peut-être que, heu, finalement, c'est correct là-dessus; mais, tu sais, c'est des affaires à discuter un petit peu. Je pense que je vais en reparler aussi à mon évaluation pour voir qu'est-ce qu'ils en pensent; pi, heu, parce qu'en m'engageant, en fauteuil roulant dans un programme d'équité; donc, ils doivent être équitables envers moi aussi, en disant, bon, moi, j'ai des rendez-vous des fois à l'hôpital dû à ma situation qu'ils connaissaient en m'engageant; donc, je ne sais pas, j'ai pas d'affaire à reprendre des heures dû à ces rendez-vous-là ou quoi que ça soit. Donc, que, heu, c'est ça, que quand j'ai rencontré xxxx là-dessus elle m'a dit, ben, regarde, il faut que je sois équitable avec les autres employés, s'il y a des rendez-vous aux médecins, aux dentistes qui prennent donc, ils doivent reprendre les heures. Ça, je comprends, c'est

ouvert de huit à cinq comme tout le monde; pi, moi aussi, sauf que si c'est dû à mon, à ma situation comme avant mon engagement; à ce moment-là, je ne dois pas d'après moi reprendre mes heures. Donc, que, heu, comme je te disais la semaine dernière, je suis arrivée en retard une couple de fois face au transport adapté, elle ne m'en a pas reparlé, disons que, elle a dû comprendre que ce n'était pas vraiment de ma faute non plus ou quoi que ce soit, ça fait que, tu sais, pi, moi je suis honnête envers elle; pi, quand que je me lève tard ou quoi que ça soit, tu sais, je lui dis, je reprends mes heures. Quand c'est dû à mon transport ou quoi que ça soit; donc, heu, j'aimerais bien que ce soit, que ce soit pris en considération finalement (Bernard)".

Brigitte nous révèle en entretien qu'elle est toujours plus prudente quand elle communique avec Bernard. Elle ne veut pas le blesser.

"Heu, mais là, peut-être que je vais être plus, heu, je vais peut-être faire attention à ce que je vais dire parce que je ne voudrais pas dire quelque chose qui des fois on pense pas on s'imagine que je ne sais pas, par exemple, l'autre fois, j'ai dit, il parlait de conduire une voiture parce qu'il, qu'il conduit une voiture; mais, je lui parlais de conduire manuel, il parlait d'une voiture sport. Je lui disais, ben, hein ça prend une manuelle. (rire). Lui, il ne peut pas conduire manuel parce que ses jambes sont paralysées. Donc, là je me sentais toute mal, mal à l'aise, des choses, je ne voulais pas dire des choses qu'on ne pense pas. Peut-être ça va me faire sentir mal à l'aise dans certains cas comme dans ce cas- là (Brigitte)".

Quand elle s'intéresse aux autres membres de l'équipe c'est souvent pour aller chercher de l'information technique ce qui vient confirmer ce qui a été observé à ce sujet. Avec le gestionnaire, elle préfère faire affaire avec Bertrand; mais, elle trouve qu'il est bien occupé et qu'il n'a pas assez de temps à lui consacrer pour la formation.

5.2.3.2 Occupation de l'espace

Bernard occupe, en général, l'espace de deux bureaux étant donné qu'il a besoin d'une plus grande superficie pour placer ses deux fauteuils. Autrement, quand il est coincé dans un bureau de grandeur régulière, il doit laisser son fauteuil roulant dans le corridor, et par conséquent, faire ses transferts dans le corridor également ce qu'il ne souhaite pas. De plus, comme il a une imprimante dans son bureau, celle-ci occupe aussi un peu plus d'espace. Durant les premiers mois d'observation, il se trouve du même côté de l'équipe que Brigitte; puis durant les derniers mois, il est de l'autre côté appelé rémunération. Dans les deux cas, il demeure près du corridor, celui conduisant aux ascenseurs. Durant les premiers mois, il était plus entouré. Il y avait trois personnes qui étaient autour de son bureau. Durant les derniers mois, il s'est trouvé plus isolé. Les trois bureaux à proximité du sien étaient vides ce qui rendait ses interactions plus difficiles, parce qu'il avait à se déplacer pour les réaliser.

Quant à Brigitte, notons qu'elle est demeurée dans le même bureau durant les neuf mois d'observation étant toujours affectée à la même tâche soit l'affichage de postes. Par contraste, elle occupe un bureau qui est plus près des fenêtres et plus près de son gestionnaire. La continuité dans l'occupation de son espace physique lui a permis de construire la continuité dans son espace social, mêmes collègues autour d'elle, même dynamique dans l'équipe.

L'occupation de l'espace par les déplacements révèle quelques différences chez Bernard durant les premiers mois alors qu'il était du côté de la TSD. Il se déplaçait un peu plus. Ses déplacements suivaient l'exubérance de son expression au plan verbal. À la seconde moitié des neuf mois d'observation, son comportement sur ce point comme sur les autres tirait vers la moyenne. Il était beaucoup plus rivé à son bureau.

Brigitte est restée à peu près la même durant tout le temps de l'observation avec une légère tendance à s'exprimer un peu plus. Elle bouge peu, bien soudée à son ordinateur et si elle veut parler à quelqu'un, elle le fait généralement depuis son bureau, en se levant ou en restant assise. On parle plus qu'on se déplace dans cette équipe.

5.2.3.3 Participation aux activités sociales

Durant la période d'observation, il y a eu deux genres d'activités sociales : la Semaine des employés et les "party" de Noël. Bernard a été actif surtout pour l'un des "party" de Noël qui visait les employés du centre d'appels. Il a fait partie du comité organisateur. C'est lui qui a fait le choix de l'endroit et qui a géré les fonds au sein de l'équipe du centre d'appels.

Durant l'évènement, il a été bien présent, il était à l'accueil et à notre table, il a pris plus de place que les autres. Il s'est raconté. Il a fait des démonstrations de "wheelies", il a fait rire tout le monde. Nous retrouvions notre Bernard comme avant la métamorphose qu'il a subi dans l'unité de rémunération. Son exubérance sociale avait repris place.

Brigitte a été active également et pour la Semaine des employés et pour le "party" de Noël de la direction des ressources humaines. Elle a participé à l'organisation des deux évènements. Fidèle à elle-même, elle a agi dans l'ombre. Bertrand dira à ce sujet:

"Brigitte de son côté, comme on voit Bernard au niveau des xxx. Tout le monde sait que Bernard est dans les xxx. Tu sais, il en parle; pi, c'est go, go, go. Brigitte, par contre, est sur le comité d'organisation du "party" de Noël de l'ensemble de l'étage. Personne le sait. Mais, elle est sur le comité d'organisation quand même. C'est elle notre représentante de C.S.S.T.⁶ pour l'ensemble de l'étage aussi. Personne le sait. Elle fait son petit bonhomme de chemin. Brigitte est beaucoup plus calme. Elle mentionne moins les choses sur lesquelles elle s'implique. C'est elle qui a organisé la Semaine des employés aussi cette année. Heu, elle est là, elle s'occupe des choses. Elle est plus en arrière plan. Elle s'arrange pour que les choses avancent; mais, elle s'attend jamais à être celle qui va crier sur le dessus, alors que Bernard, lui, s'il n'est pas sur le comité, tout le monde sait qu'il l'est pareil. (rire) C'est vraiment l'implication et pi l'intégration de la personne est faite à un niveau complètement différent entre ces deux personnes-là (Bertrand)".

⁶ CSST(Commission de la Santé et Sécurité au Travail)

5.2.3.4 Rendement

Le TAD a été évalué deux fois pendant la période d'observation. Dans les deux cas, il s'est montré insatisfait. La première fois, il considérait qu'il avait fait beaucoup d'efforts et que l'augmentation de salaire était insuffisante. La seconde fois, l'augmentation salariale l'a satisfait; mais, la cote de performance était trop basse selon lui. Il se considère comme un employé plus performant que la moyenne tant du point de vue du nombre d'appels réalisés que de celui de la capacité d'apprentissage.

Brigitte partage ce dernier point avec Bernard, elle considère qu'elle en fait plus qu'elle devrait en faire. Du point de vue de la rémunération, elle est satisfaite car elle est au haut de l'échelle salariale à cause de son expérience antérieure au service à la clientèle externe.

5.2.4 L'intégration

5.2.4.1 Concept de l'intégration

Dans cette équipe, l'intégration tient à la possibilité de prendre de l'expérience, de poursuivre ses études avec l'appui du P.U.B., d'avoir la possibilité de devenir S4, de participer au développement du processus du travail parce que l'on sait de quoi l'on parle.

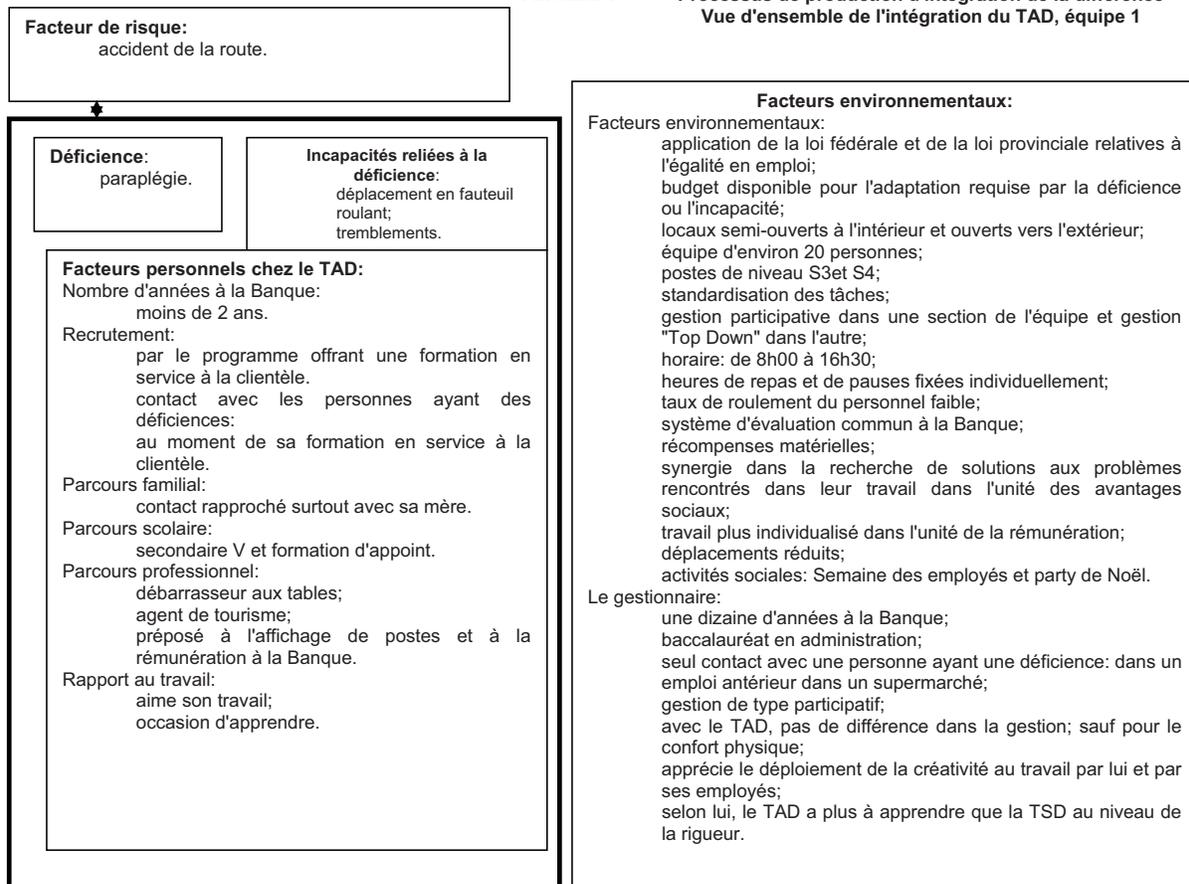
5.2.4.2 Évolution de l'intégration des sujets pairés

Autant le TAD que la TSD se sentent dans un processus d'intégration et espèrent avoir des promotions. La TSD s'exprime plus en terme de transférabilité de l'expérience acquise, ce qui ouvre la porte à des promotions non seulement au niveau de la Banque.

Voici maintenant en résumé (voir tableaux 3 et 4) le processus de production de l'intégration de la différence dans l'équipe 1.

Tableau 3

**Processus de production d'intégration de la différence
Vue d'ensemble de l'intégration du TAD, équipe 1**



Interaction

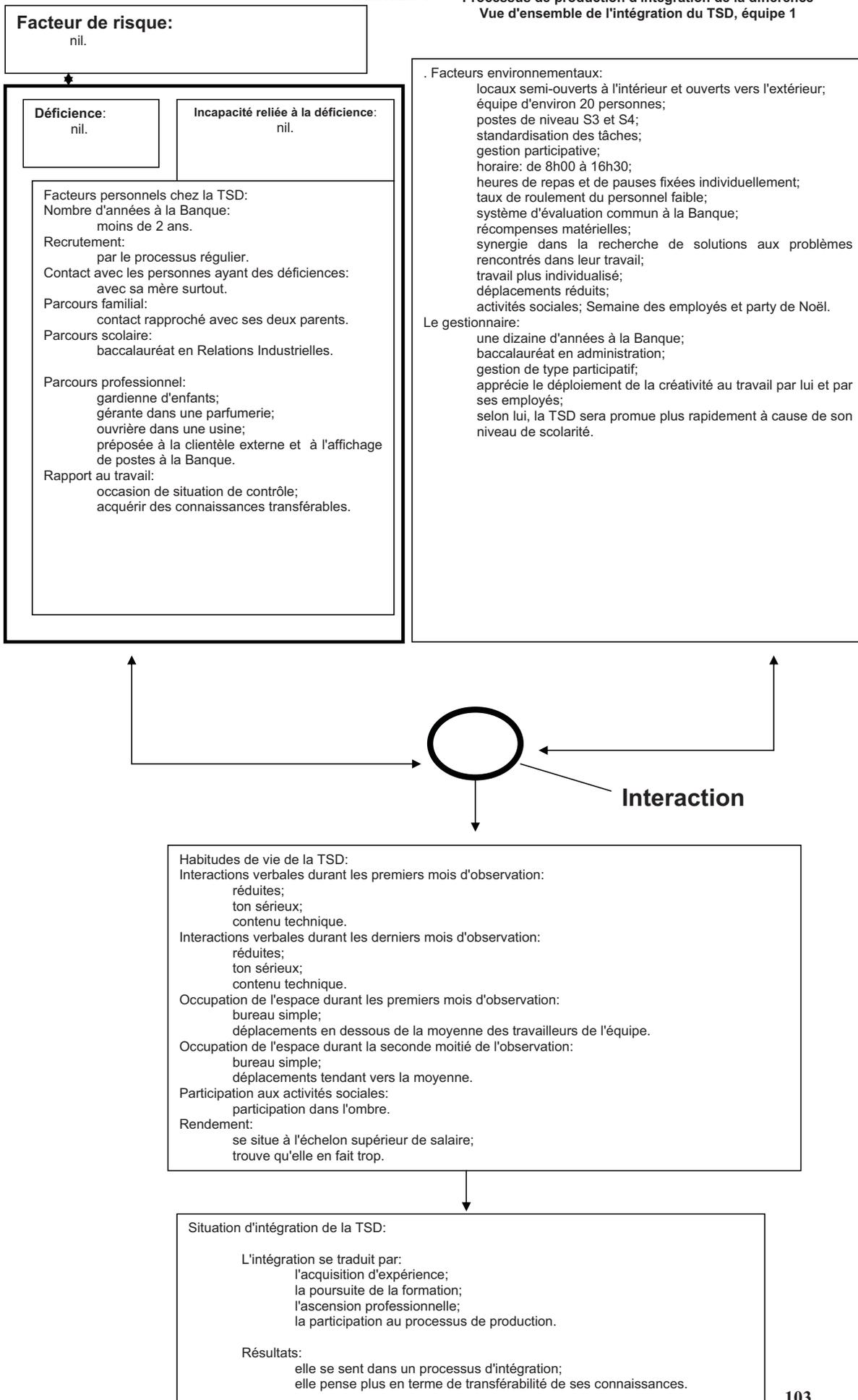
Habitudes de vie du TAD:
Interactions verbales durant les premiers mois d'observation:
nombreuses;
ton à la blague;
contenu social.
Interactions verbales durant les derniers mois d'observation:
réduites;
ton sérieux;
contenu technique.
Occupation de l'espace durant les premiers mois d'observation
bureau double;
déplacements plus nombreux que la moyenne des travailleurs de l'équipe.
Occupation de l'espace durant la seconde moitié de l'observation:
bureau double;
déplacements tendant vers la moyenne.
Participation aux activités sociales:
participation plus visible que la moyenne.
Rendement:
désire une meilleure augmentation de salaire;
souhaite obtenir une meilleure cote de performance.

Situation d'intégration du TAD:

L'intégration se traduit par:
l'acquisition d'expérience;
la poursuite de la formation;
l'ascension professionnelle.

Résultats:
il se sent dans un processus d'intégration;
il entend faire une carrière à la Banque.

Tableau 4 Processus de production d'intégration de la différence
 Vue d'ensemble de l'intégration du TSD, équipe 1



5.3 Équipe 2

5.3.1 Facteurs environnementaux

5.3.1.1 Organisation du système de production

Dans cette équipe, au début de l'observation, il y avait 40 employés et à la fin 52 incluant jusqu'à quatre personnes ayant une déficience auditive. C'est donc une équipe qui s'est agrandie significativement, particulièrement, durant la période estivale. Les étudiants ont été embauchés et maintenus en emploi, à temps partiel, à l'automne, dans le but de créer une plus grande réserve d'employés disponibles, étant donné le taux de roulement élevé dans ce secteur de la Banque et la difficulté de recruter des travailleurs au moment opportun.

Dans cette équipe, il y a six types de tâches qui seront décrites sommairement. L'une appelée l'ouverture de dépôts, une seconde nommée la saisie, une troisième reconnue comme la caisse, une quatrième identifiée comme l'encodage, puis, l'encadrement des employés et la direction de l'équipe.

La première consiste tout simplement à ouvrir les sacs de dépôts avec un exacto. Ils sont tous ouverts de la même façon, de sorte qu'ils ne réservent aucune surprise lorsqu'ils sont manipulés. La seconde tâche gagne en complexité. Il s'agit d'enregistrer les montants inscrits sur les dépôts effectués dans les guichets automatiques dans un système informatique et d'aller saisir dans le compte du client l'information enregistrée après quoi le dépôt est remis dans son sac, placé dans un bac et apporté en lot à une caissière par un préposé affecté à la première tâche. La troisième tâche consiste à compter les sommes contenues dans chaque dépôt, à informatiser ces sommes et à balancer leurs opérations à la fin de la journée. Quant à la quatrième, l'encodage, une préposée place les chèques faits par les clients dans une machine qui inscrit un code sur chaque chèque et là aussi à la fin de la journée, il faut balancer ce qui est communément appelé la fermeture. Il y aussi des tâches d'encadrement sur le plancher de production qui sont exercées par des seniors et des

fonctions de cadre comprenant la gérance générale de l'équipe et les relations avec les autres unités de la Banque exécutées par la chef d'équipe.

Le travail de saisie en est un facile; mais, qui nécessite beaucoup de connaissances selon une TSD :

"...je faisais plus de saisie que de, que de caisse parce que c'est plus dur de former du monde à la saisie, ils ont de la misère, je sais pas pourquoi, à garder leurs employés à la saisie. Ils veulent garder leurs employés à la saisie, ça prend ben des connaissances; pi, souvent ils font beaucoup d'erreurs...(Alexia)".

Le travail de caisse peut comporter certaines difficultés au début; mais, elles sont, en général, bien vite surmontées. À la question posée pendant la première partie de l'entretien: "Est-ce que tu considères que ton travail est difficile?" Un TAD répond :

"Ah non, pour moi, il est facile, mon travail est facile...(Arnaud)".

Les différents statuts qui peuvent être détenus par les travailleurs sont les suivants : employé à temps partiel, 15 heures, 23 heures, 30 heures; employé à temps plein, 37 heures^{1/2}; employé temporaire, employé permanent, pour une période déterminée ou indéterminée. Les différents postes sont : préposé à l'ouverture des dépôts, préposé à la saisie, préposé à l'encodage, caissier, caissier-vérificateur, senior, cadre. L'existence d'un programme avantageux d'avantages sociaux et communs aux autres départements de la Banque est reconnue par l'ensemble comme une valeur ajoutée. Les horaires de jour le sont généralement de 6h30 à 14h30 ou de 7h30 à 3h00 avec 30 minutes pour le dîner et pas de temps pour les pauses.

Un malaise général qui traverse l'équipe est le fait que les dépôts sont mal répartis. Une personne peut recevoir 10 dépôts de 100.00\$ et arrivera difficilement, si la même cadence se poursuit toute la journée, à compter 750,000.00\$ et une autre peut recevoir 10 dépôts de 100,000.00\$ chacun ce qui accélère l'atteinte des objectifs; bien que, le nombre de sacs ait aussi de l'importance. On peut se demander pourquoi ce montant de 750,000.00\$

a été fixé. La seule réponse possible d'après l'information recueillie est qu'il serait issu d'une analyse des tâches et apparaîtrait comme le plus justifiable dans le contexte. Aussi, ce malaise a des conséquences entre les préposés à l'ouverture et ceux à la caisse comme le souligne une TSD et il arrive que le cadre doive s'en mêler pour corriger la situation.

"Pi là, en plus de l'affaire de la production, là, tu sais, c'est des dépôts là; pi, il y a tellement de dépôts différents, là, tu sais, c'est quasiment, c'est décidé là, si tu vas avoir une bonne moyenne ou pas. Tu commences à, au mois d'août là, moi ça allait super mal parce qu'il y en avait un là, un moment donné là, il s'est passé de quoi, je sais pas là; mais, ma moyenne a super baissé; pi là, un moment donné j'ai, je ne le savais pas; mais, je le sentais; pi là, un moment donné, je l'ai dit à Armande.

J'ai dit, moi, j'ai des problèmes avec lui, ça marche pas, je sais pas là, ce que j'y ai faite là avant on se parlait; pi toute ça, pi là il me parle plus; pi tu sais là, il a super l'air bête là; mais, là je me suis aperçue qui se tenait avec des personnes, en tous cas qui, heu, tu sais j'y parle pas vraiment là, en tout cas. Pi, c'est ça, j'ai vu là, comme une influence là, pi toute ça. Pi là, j'étais là, je ne suis pas bollée. Je suis sûre qui se passe de quoi. Tu sais, j'avais tout le temps des affaires; pi toute, là, à un moment donné quand elle a fait mon évaluation là. Tu vois ça, c'est 115 % de production, tout le temps, tout le temps, tous les mois sauf au mois d'août, c'est comme 90, j'ai dit, tu sais, quand je suis venue te voir. Là, ça s'est remplacé; mais, c'est pas la mer à boire là; mais ça s'est remplacé.

Mais, pour te dire que, tu sais, si un commis là commence à, toi, tu en as un chum (incompréhensible) Tu peux faire un sac, il y a \$ 100,000.00 dedans. Il y a des chèques \$ 100,000.00. Tu peux faire un gros bac plein comme ça; ça te prend une heure; pi, il y a 100,00\$ dedans. L'autre ça lui prend 10 secondes. C'est pas comme, heu, tu sais, ils appellent ça la production ici, mais, moi, j'ai toujours dit, regarde là, tu sais, tu t'en vas dans une shop de machines à coudre là. Pi, la fille, elle a une poche de linge à coudre; pi, c'est

toute la même affaire, poser des poches après des jeans, tu sais, ils font ça eux autres, ils travaillent en série. Là, la fille, elle en fait, il me semble, plus que la voisine; mais, c'est la même affaire, tu sais; pi, la machine est quasiment pareille toute ça, Là, tu peux parler de production. Tu sais, tu peux comparer, il faut que pour mesurer la production, il faut que ça soit comparable, tu sais (Alexandrine)".

De plus, l'évaluation du rendement et l'obtention des récompenses en sont affectées également. L'atteinte des objectifs est plus difficile si les dépôts à traiter sont peu élevés du point de vue monétaire et comprennent beaucoup d'erreurs. Notons également que les bonis de performance dépendent non seulement du rendement de l'employé; mais, aussi du rendement des investissements de la Banque. On se croirait sur le parquet de la Bourse. stress, fébrilité, instantanéité teintent le quotidien de ces travailleurs.

5.3.1.2 Les lieux

Cette équipe est sise dans un endroit entouré de béton armé dont l'entrée est secrètement gardée et munie d'un système de sécurité très efficace. Pour y entrer, si vous n'êtes pas équipé d'une carte d'accès, il faut d'abord se servir d'un intercom pour demander que quelqu'un de l'équipe visitée vienne nous chercher à la porte de l'ascenseur. En cas d'échec à cette demande, il faut appeler un agent du système de sécurité directement pour demander d'entrer.

Nos sacs sont laissés dans le local de l'agent de sécurité ainsi que nos vêtements nécessaires pour aller à l'extérieur. Par-dessus nos vêtements de travail, nous devons porter un sarrau qui n'a pas de poche. Tous les articles apportés dans l'équipe sont vérifiés. Le chemin paraît beaucoup trop long et l'épaisseur des portes qui claquent et sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle nous ramènent rapidement à l'image que nous avons du système carcéral. D'ailleurs, avant de commencer l'expérience, la gestionnaire vous avertit:

"Si vous êtes claustrophobe, ne venez pas (Armande)".

Tableau 5 : Cartographie Équipe 2

Entrée

Autres équipe		Salle de saisie	Salle d'encodage
Corridor	Corridor	Corridor	
TAD Régine	TSD Johanne	Salle de saisie	
Corridor	Corridor	Corridor	
Gestionnaire		Ouverture des dépôts	
		Photo-copieur	
		Radio	
Escalier de secours	Poste pour les séniors	Corridor	
	Salle de rencontre	Salle de rencontre	

5.3.1.3 Rites des membres de l'équipe

En terme d'occupation de l'espace, si on est préposé à l'ouverture des dépôts ou préposé à la saisie, on se retrouve dans une grande salle avec des tables longeant les murs, des bancs et un espace libre au milieu pour recevoir les chariots contenant les sacs de dépôts. Les déplacements sont restreints généralement à la salle qu'on occupe. Il y a peu d'aller retour entre les salles. Si on est caissier, environ 95% du temps, on est confiné à son cubicule. On se déplace pour aller à l'imprimante ce qui nécessite environ 30 secondes ou pour aller rencontrer une personne senior, ce qui peut prendre plus de temps dépendamment du but du déplacement. Mais, en général, ce sont les seniors qui se rendent aux cubicules des caissiers et non l'inverse ce qui les rend plus visibles sur le plancher. Même situation à l'encodage, on reste devant l'encodeuse, la majorité du temps. Ceux qui se déplacent le plus ce sont les préposés à l'ouverture des dépôts, qui ont aussi comme tâche d'aller porter des plats d'argent aux caissiers et d'aller les rechercher une fois que le traitement en est fait.

Du point de vue des interactions, il y a peu de temps pour en avoir car le travail se fait sous pression et demande une certaine concentration surtout du côté des caissiers. S'il y en a, c'est avec les personnes qui se trouvent à proximité et non pas avec celles qui sont d'une extrémité à l'autre de l'équipe.

Les repas sont pris avec des amis, si possible avec des gens du même âge ou seul; mais, tous le font rapidement, le temps de commander et de manger son lunch, en ayant soin de se garder cinq, dix minutes pour aller faire une course si nécessaire ou prendre un peu d'air surtout pour les fumeurs, aussi paradoxal que cela puisse paraître. Autrement, ce sont les circonstances extraordinaires qui permettent d'interagir.

"Des fois, c'est le fun, parce que tu peux parler avec d'autres personnes. Des fois, il (ordinateur) gèle pour une demi-heure à peu près là. Tu t'en vas, tu parles à du monde. Ça fait comme un petit break là (Arnaud)".

Le taux de roulement du personnel est un autre facteur qui colore les interactions. Selon une TSD, il n'y a pas possibilité de développer de l'appartenance au groupe, force est faite de s'accrocher au système de production.

"Je m'en fous, à la Banque tu ne t'attaches pas parce que tout le monde s'envole. Ça fait que tu restes dans ta petite bulle...(Alexandrine)".

5.3.1.4 Les gestionnaires

5.3.1.4.1 Facteurs personnels

Dans cette équipe, deux femmes gestionnaires ont été interrogées, l'une a le statut de cadre et l'autre de senior. Ces deux femmes, Armande et Amélie, sont autour de la quarantaine ayant une expérience de travail d'environ quinze ans. Armande est cadre depuis cinq mois à ce service. Elle détient ce statut d'emploi depuis deux mois et demi. Elle est très valorisée par ses nouvelles fonctions. Elle prend de plus en plus confiance en elle face à ses nouvelles responsabilités.

Au niveau académique, Armande avait fait des études de niveau collégial en administration avant de commencer à travailler; puis maintenant, elle poursuit des études en administration en bénéficiant du programme P.U.B. Ainsi, ses frais de scolarité sont remboursés. Elle dit avoir besoin de poursuivre ses études pour maintenir son poste de cadre et se sentir plus à l'aise avec les autres cadres de qui on exige une scolarité universitaire.

Amélie a terminé son secondaire V; mais, n'a pas pu poursuivre ses études au cegep car ses parents n'avaient pas les moyens financiers pour défrayer le coût de ses études. Elle aurait aimé étudier en techniques policières; mais, elle a dû y renoncer à cause de ses limitations fonctionnelles.

Armande a eu beaucoup de contacts avec des personnes ayant des déficiences ou des incapacités. Durant son jeune âge, il y avait un voisin qui avait une déficience physique, sa mère a été très dépressive, un de ses oncles avait une déficience physique, un enfant des

amis de ses parents avait une déficience intellectuelle légère, son beau-frère a une déficience auditive. Il y a une vingtaine d'années, elle avait déjà entraîné dans un emploi une personne ayant une déficience auditive et de plus, elle a une bonne base en L.S.Q. Elle a donc beaucoup de sensibilité face à la situation de ses trois employés actuels qui ont une déficience auditive. Elle arrive même à leur servir d'interprète.

Amélie a d'abord pris contact avec sa propre déficience car elle a des problèmes à la colonne vertébrale qui la limitent dans la réalisation de ses activités quotidiennes. Puis, par son père qui a subi un accident cardio-vasculaire et qui a eu par la suite des problèmes de communication majeure; elle a pu prendre conscience de l'impact d'une déficience dans la vie de tous les jours, car elle a continué à vivre au contact de ses parents.

5.3.1.4.2 Interaction avec les employés

Armande est bien consciente qu'elle ne peut pas toujours créer l'unanimité avec les décisions qu'elle doit prendre. Elle sent qu'avec certains employés, elle a moins d'affinité et c'est avec ceux-là qu'elle doit travailler plus fort. À titre d'exemple, elle a demandé à une de ses employés de produire un manuel de formation. Cette décision lui a valu beaucoup de critiques. Ses collègues sont devenus jaloux de cette employée car elle était exemptée de faire du travail de caissière. Cette exemption a été perçue comme une injustice et ils en ont fait un enjeu de revendication.

Elle apprécie beaucoup le contact avec les TAD. Elle communique avec eux en utilisant le L.S.Q. Elle espère qu'elle pourra suivre des cours en L.S.Q. avec une partie de ses employés pour améliorer encore la communication. Elle considère que c'est plus facile, bien sûr, de communiquer avec les oralistes. Elle trouve les TAD très collaborateurs. Par exemple, lorsqu'il y a des affichages de postes, ce sont les premiers à aller chercher plus d'information et à réduire les mauvaises interprétations. Selon elle, les TAD vont plus au fond des choses que les TSD.

Amélie est fascinée par le contact avec les gens dans ce cas-ci avec les employés. Elle veut savoir si ça va bien pour eux à la maison, au travail, et elle veut faire le maximum pour améliorer leur situation.

Dans la construction de sa relation avec les TAD, elle croit que l'expérience qu'elle a vécue avec son père l'aide. Elle n'a pas peur de la différence. Elle distingue la qualité des contacts, en général, et la qualité des contacts avec les TAD. Elle travaille beaucoup à développer la confiance entre elle et les employés. Avec les TAD, elle utilise le L.S.Q. Elle est en train d'apprendre les chiffres selon ce langage étant donné leur importance dans ce milieu de travail.

5.3.1.4.3 Leur perception par rapport au travail

Armande n'est pas encore confortable dans son poste. Jusqu'à date, elle s'est sentie très insécure d'avoir à gérer une aussi grosse équipe. Elle parle de perte de contrôle parce qu'au début, elle n'avait aucune connaissance du travail à réaliser et ne connaissait pas non plus les travailleurs qui composent l'équipe. Elle ne savait pas à quoi s'attendre. Est-ce que ça va être une journée où la quantité de travail va entraîner un stress ou non? Parfois, il lui arrive des "bombes" comme elle dit ce qui peut signifier que les employés déposent des plaintes pouvant entraîner des répercussions sur son propre cheminement de carrière. Néanmoins, le travail pour elle c'est important. Elle ne s'imagine pas sans le statut de travailleuse. De plus, c'est important d'être heureuse au travail.

Amélie dit que le travail occupe une place dans sa vie qu'elle peut chiffrer: 60%-70%, le reste est pour la famille. Elle aussi est dans une situation déstabilisante par rapport à ses fonctions; mais, elle dit prendre de plus en plus confiance en elle. Elle apprécie quand elle a des recherches à faire, par exemple, chercher pourquoi ça ne balance pas. Elle est très préoccupée par le fait de s'occuper des employés et de les rendre heureux le plus possible. Son esprit altruiste est vite mis en évidence. Elle n'aime pas les situations stressantes comme la grève d'un transporteur d'argent qui a créé beaucoup de désorganisation. Elle préfère le train-train quotidien.

5.3.1.4.4 Leur perception de l'évolution de l'intégration des sujets pairés

Amélie considère que les TAD sont moins intégrés que les TSD et elle invoque le manque d'heures de service d'interprétariat comme cause principale. Elle pense que l'information ne leur est pas retransmise ou moins bien retransmise car cela nécessiterait plus d'heures de ce type de service. Durant les réunions, les TAD ne comprennent pas et ils attendent Armande qui doit servir d'interprète après les rencontres.

5.3.2 Facteurs personnels chez les travailleurs pairés

5.3.2.1 Leur identification

Dans cette deuxième équipe, les travailleurs pairés sont au nombre de six ; cinq femmes et un homme. Ils sont âgés entre 21 et 62 ans. Parmi eux, quatre ont moins de deux ans d'expérience dans ce service et deux en ont une quinzaine d'années. Les trois TAD : Arlette, Anne et Arnaud ont une déficience auditive. Arlette utilise le L.S.Q. Arnaud est oraliste (elle lit sur les lèvres) et Anne est munie d'un implant cochléaire. Les trois TAD sont caissiers-vérificateurs. Deux TSD, Alexia pairée à Arlette et Alexandrine pairée à Arnaud cumulent le poste de caissière-vérificatrice et de préposée à la saisie et la troisième, Andrée pairée à Anne, cumule le poste de caissière-vérificatrice et de préposée à l'encodage.

Durant l'ensemble de la période d'observation, même, il y a eu jusqu'à cinq TAD, quatre ayant une déficience auditive et un ayant une déficience physique. Parmi les cinq, trois ont été retenus comme sujets observés et comparés à des TSD ainsi que soumis à un entretien semi-dirigé. Les deux autres TAD n'ont pas pu être conservés comme sujet parce que l'une ayant une déficience auditive a quitté trop prématurément son emploi par rapport au processus d'observation et l'autre ayant une déficience physique a été absente trop fréquemment et trop longtemps, de sorte que son temps de présence n'était plus significatif par rapport à la réalisation de l'étude.

5.3.2.2 Histoire de la déficience

Les trois TAD ont appris avant l'âge de cinq ans qu'ils avaient une déficience auditive. Arnaud qui est le plus jeune des trois TAD, 21 ans, a une déficience auditive connue depuis l'âge de trois ans. Sa situation est évolutive si bien qu'à la fin de la période d'observation, il s'est retiré temporairement de son poste de travail pour recevoir un implant cochléaire. Il est du type oraliste. Il a vécu des moments difficiles avec sa déficience car il a même été touché par l'acouphène l'obligeant à ne pas se présenter au travail durant les périodes de manifestations aiguës.

Anne qui a près de 60 ans, a une déficience auditive et elle est sourde depuis sa naissance. Sa surdité a été très bien identifiée dans sa famille car d'autres enfants partageaient la même condition. Elle a vécu très près du milieu familial recevant un professeur à la maison et plus tard effectuant des tâches dans le commerce de son père. Elle s'est toujours trouvée très bien acceptée et son père tenait absolument à son intégration.

Arlette, pour sa part, est également une personne ayant une déficience auditive depuis sa naissance. Elle assure sa communication par le L.S.Q. Elle a fait toute sa scolarité avec ce langage adapté. C'est elle qui partage le plus la "culture des sourds" telle qu'il en fut question précédemment à la partie "problématique". Sa capacité de mixité avec les personnes entendants est très réduite.

5.3.2.3 Contact avec les personnes ayant des déficiences

Arnaud a été mis en contact avec d'autres personnes ayant une déficience auditive à travers son parcours scolaire. Arlette et Anne ont des frères et des soeurs qui ont des déficiences. Arlette a été aussi mise en contact avec des personnes ayant une déficience auditive durant son parcours scolaire.

Quant aux TSD, elles ont eu contact avec des personnes ayant des déficiences dans des milieux variés. Pour Alexandrine jumelée à Arnaud, c'est à l'école, elle dit avoir eu contact avec une amie qui est épileptique; mais, elle ne l'a pas vue faire une crise. Pour Alexia pairée à Arlette, c'est en travaillant dans un hôpital où se trouvaient des enfants

ayant différentes déficiences. Pour Andrée comparée à Anne, c'est dans la famille, elle a des soeurs qui ont une déficience physique et des problèmes de santé mentale.

5.3.2.4 Parcours familial

Pour les trois TAD, le rapprochement avec la famille est très marqué. On note qu'il y a comme une sorte d'accompagnement de ces personnes ayant une déficience auditive. Le plus jeune, Arnaud, a dû subir le divorce de ses parents; mais, la présence de l'un ou de l'autre parent a continué d'être très supportante. Chez les TSD, les deux plus âgées, Alexia et Andrée ont vécu aussi près de leurs familles. La plus jeune, Alexandrine, a également subi le divorce de ses parents. Ce phénomène semble appartenir davantage à la différence de génération plutôt qu'à d'autres facteurs.

5.3.2.5 Parcours scolaire

Les trois sujets ayant une déficience auditive ont suivi un parcours scolaire où on y retrouve de l'adaptation. Quand cette adaptation n'existait pas de façon institutionnelle, les familles y ont suppléé. Chacun a au moins un secondaire V. Arnaud a pu se rendre au cegep. Les deux autres Anne et Arlette ont reçu une formation plus de type professionnel après le secondaire V, comme des cours d'appoint reliés étroitement à leur travail.

Les trois sujets sans déficience ont poursuivi des formations au-delà du secondaire V. Alexia et Andrée en ont une de type administratif et Alexandrine est encore en formation à l'université en comptabilité. Des six sujets, c'est la plus jeune des TSD qui demeure dans un processus plus ouvert du côté académique. Pour les cinq autres, il y a rupture à ce sujet.

5.3.2.6 Parcours professionnel

À cet égard, Arnaud, a accumulé deux courtes expériences avant d'entrer à la Banque; l'une comme messenger et l'autre comme correcteur de textes. Anne est la femme aux mille emplois. Elle a été vendeuse dans des magasins, elle a occupé des postes de commis de bureau dans plusieurs entreprises. Arlette, pour sa part, a travaillé comme ouvrière dans une manufacture avant d'entrer à la Banque.

Du côté des TSD, Alexandrine a surtout été serveuse dans les bars. Andrée jumelée à Anne a occupé des emplois en secrétariat, elle a été vendeuse et enfin propriétaire de commerce. Alexia, pour sa part, a travaillé principalement dans des emplois de commis de bureau et en secrétariat. Elle a travaillé pendant un court séjour dans un hôpital pour enfants ayant des déficiences pour s'apercevoir rapidement que ce n'était pas sa place.

5.3.2.7 Perception par rapport au travail

Tant pour Arnaud et Alexandrine, Anne et Andrée ainsi que pour Arlette et Alexia ce travail est facile, il est monotone et ils considèrent qu'ils n'ont pas beaucoup de chance d'obtenir des promotions. Pour Arlette et Alexia qui sont en fin de carrière elles y trouvent leur compte. Elles peuvent s'installer dans cette routine et attendre la retraite. Tant pour les TAD que pour les TSD, ce travail n'est pas motivant et ce n'est pas celui de leur rêve. Ils le font pour obtenir de l'argent.

"C'est pas, c'est pas mon travail de rêve, c'est pas mon travail de rêve; mais, au moins je peux travailler pour payer mon appartement; pi, tout ça. Ça, c'est l'important pour moi là, tu sais. (incompréhensible). Le rapport avec le travail, ça dépend des jours, il y a des journées, c'est le fun, tu as des gros dépôts, ça va vite, il y a un roulement. Il y a des journées là, comme tu as tout le temps les bras croisés, tu attends pour un dépôt; pi, tu as des petits dépôts comme cinq enveloppes, 10 enveloppes, cinq enveloppes. Des fois, l'ordinateur va geler (Arnaud)".

5.3.3 Habitudes de vie au travail des travailleurs pairés

5.3.3.1 Interactions avec les travailleurs

Pour ce qui est des interactions verbales, durant les périodes d'observation, Arnaud a parlé surtout aux autres TAD et aux seniors. Alexandrine aime bien parler à ses voisines de choses et d'autres. Toutes les occasions sont saisies pour se raconter. Celle qui socialise le plus avec les travailleurs (TAD et TSD confondus) est Anne. Andrée à qui elle est pairée répond complètement à la norme, ses interactions présentent aucun écart par rapport à celle-

ci; si bien qu'elle passe souvent inaperçue par ses interactions qui se modulent dans l'équipe. Comme elle utilise le L.S.Q., Arlette a des communications très réduites. Les TAD disent avoir des relations très superficielles avec les TSD. On ne devient pas amis facilement. Alexia n'a pas beaucoup d'interactions aussi; mais, c'est par choix. Elle trouve que ça n'en vaut pas la peine.

"Ça dépend, ça dépend. S'il n'y a pas de, rien à dire; puis, dans le fond, les entendants, comprennent pas non plus c'est quoi un, c'est quoi les, les personnes sourdes; puis, moi, comme je ne parle pas, c'est encore plus difficile, c'est difficile la communication; puis, pour les entendants, ben, c'est pas facile pour eux autres de communiquer avec des sourds. Je les comprends aussi. Ça fait que c'est pas plus facile pour moi de communiquer avec eux autres. Ça fait que c'est la même chose (Alexia)".

Les TSD avouent aussi ne pas se sentir très près des TAD. Ils leur parlent; mais, sur des sujets peu engageants. L'heure du dîner met en évidence les différences. Les TAD mangent seuls alors que les TSD mangent en groupe, à l'exception, d'Alexia qui n'a pas du tout le goût de développer une solidarité avec ses collègues. En dehors du temps de production, les différences sont plus évidentes. Sans doute que l'absence de structure inhérente au monde de la production les masque moins. L'uniformité perd du terrain.

Pendant ce temps, les TSD parlent plus avec leurs voisines de choses plus personnelles. Elles s'amuse, elles rigolent. Le contenu de leurs interactions n'est pas à teneur technique; mais, beaucoup plus sociale ou personnelle. Elles se racontent comme, par exemple, sur ce qu'elles ont fait la veille, elles se taquent.

Quant aux interactions non verbales, les TAD semblent plus regarder les personnes de leur environnement quand elles leur parlent. On peut penser qu'ils vont ainsi chercher l'information qu'ils ne peuvent obtenir par l'ouïe. Ils sont souriants, en général, Arnaud touche à ses interlocuteurs plus que la moyenne des gens le font. Autrement, aucune différence n'apparaît au sein des trois paires.

Les TSD, pour leur part, présentent, en général, une image sérieuse, plus stressée bien que par leurs différences individuelles, des sourires peuvent être perçus également. Il y a comme une sorte de conformité aux rites qui s'installent parmi les trois paires.

Par les entretiens, on apprend que les relations sont difficiles entre les TAD Au début, alors qu'ils étaient nouvellement mis en présence, il y avait des interactions plus faciles. Ils allaient manger ensemble, par exemple. Par la suite, l'écart au niveau de l'âge a créé une distance dit-on; puis, finalement sont survenues des mésententes entre eux. L'un d'eux note le "parlage dans le dos". On s'accuse de voler de l'argent ce qui est un point très blessant dans le contexte. Alors, il s'établit une fracture dans leur communication.

"Quand il y avait du monde qui parlait dans le dos à un moment donné, je me base, il y a deux ans, ça n'a pas commencé récemment. Au début, ça quand j'ai commencé à connaître tout le monde, ça fait que là. Comme quand je parle avec Arlette. Des fois, Arlette dit ça de telle personne, de moi alors franchement, pourquoi le faire dans mon dos, là ça continue, ça continue, ça fait que, là je n'en ai pas eu de nouvelles pendant un certain temps. C'est tant mieux; mais, là, ça recommençait à parler dans le dos, à cause que xxxx était partie, par exemple. À cause qu'elle était partie, c'est elle qui voulait partir ok. Ça, elle me l'avait dit avant; avant qu'elle s'en aille. Là, il y avait du monde qui disait, elle est partie parce qu'on l'a mise à la porte, renvoyée. Ou elle est partie parce qu'elle était enceinte, elle avait trop honte. Ils inventaient toutes sortes d'affaires. Il y en a même qui disaient elle est partie à cause qu'elle buvait trop d'alcool. Ça fait que, franchement, "get alive". Trouves-toi une vie là. Ça fait que là quand, après tout ça. Moi pi Arlette, on en a comme vraiment par-dessus la tête jusqu'au plafond de ça. Ça fait qu'on est allé voir Armande, on a parlé de ça, la semaine passée. On a tout dit. On a tout dit. On a parlé 30 minutes avec Armande à propos de. En fait, il y avait juste une personne qui faisait tout ça. On disait que c'était cinq personnes. C'était juste une personne. Elle en a parlé à quelqu'un après ça, elle a parlé à quelqu'un d'autre; pi, c'est comme une toile d'araignée, tu sais. Là, moi, je m'en vais pour quatre mois. Ça fait que ça ne

me tentait pas qu'elle en profite pour continuer là. C'est ça. Avant quand j'avais des congés, j'étais en désintoxication, en prison, des affaires comme ça. (rire) Toutes des affaires comme ça, tu sais. Quand j'avais pris un congé de maladie ou un congé de vacances, deux jours, il est en prison pour possession de drogues. C'est le fun, hein (rire) Ça te donne un côté bad boy. Je te le dis. J'en reviens pas. Ça donne quoi là. J'ai jamais compris ça, tu sais. J'ai rien fait. J'ai pas frappé. J'ai pas heu, j'ai rien fait (Arnaud) ".

Chez les TSD, on ne note pas ce genre de coupure. Alexandrine est très sociable et rit avec sa "gang de chums"; Alexia est plus réservée et se tient à l'écart par choix. On peut même penser qu'elle est "bête" à l'occasion. Andrée est à mi-chemin socialement entre les deux autres c'est-à-dire qu'elle interagit de façon mitigée avec les autres travailleurs.

Dans le non verbal, on ne peut passer sous silence qu'Arnaud cherche à créer des surprises. À ce titre, il est très différent de sa pairée et des quatre autres sujets. Il aime faire le clown, changer la couleur de ses cheveux fréquemment, il est un adepte du piercing. Il porte différents bijoux dans le visage et même sous la langue dans le but de faire réagir ou d'attirer l'attention, pourrions-nous dire. Ce comportement différent, s'il en est un, il se sert de son âge pour l'expliquer et pourtant les autres jeunes travailleurs n'agissent pas ainsi. On peut aussi penser que ce comportement est lié à sa déficience. Comme il a de la difficulté à communiquer à cause de la surdité, ne serait-ce pas un moyen pour compenser? À ce sujet, la TAD dira qu'il n'est pas son genre et qu'il est spécial.

"... mais, tu sais, c'est pas mon, c'est pas mon genre d'ami, tu sais, c'est pas, tu sais, ça a pas cliqué; pi, ça pas rapport avec ce qu'il est, parce qu'il est sourd. C'est parce qu'il est spécial. (rire) Il est tout le temps en train de jouer des tours à tout le monde là. (rire) C'est pas mon ami là; mais, c'est mon ami de travail. C'est ça (Alexandrine)".

Avec les gestionnaires, les interactions sont au beau fixe et chez les deux groupes de sujets, à l'exception d'Alexandrine qui se sent en situation conflictuelle avec une senior.

C'est très déplaisant pour elle et elle voudrait quitter son emploi encore plus vite à cause de ce malaise.

Donc, les TSD semblent beaucoup moins isolés que les TAD et ils n'ont pas besoin de créer toutes sortes de subterfuges pour attirer l'attention. D'ailleurs, cette situation se confirme à l'heure des repas.

5.3.3.2 Occupation de l'espace

La présentation générale des lieux nous montre qu'au plan cartographique, Arnaud et Alexandrine se situent au bout d'une allée. La principale différence est que le premier a le dos tourné au va-et-vient alors que la seconde est en position contraire c'est-à-dire qu'elle vit au rythme des va-et-vient. De sa situation Arnaud ne s'en plaint pas.

"Ça ne me dérange pas, voir les personnes ce n'est pas le principal pour moi (Arnaud)".

Mais, un fait est certain c'est qu'on aime avoir sa place à soi et bénéficier de confort.

"C'est juste que j'ai besoin de ma place un peu (Arnaud)".

Tandis que Alexandrine aime bien son emplacement; elle se nourrit de la présence de ses collègues. Pour elle ce qui importe c'est d'être assise près de ses "chums" peu importe où elle se trouve physiquement. Les notions de "chums" et de place occupée se confondent. La place devient une notion plus sociale que physique. Elle s'assoit n'importe où, pourvu qu'il y ait des amis. D'ailleurs, notons au passage qu'elle change souvent de place. Elle prend une des places qui est libre près de ses amis.

Arlette et Alexia ont des emplacements comparables à la première paire. Arlette travaille face à un mur et Alexia est tournée vers la dynamique spatiale de l'équipe comme Alexandrine. Arlette non plus ne se plaint pas de sa position. Elle avoue que son emplacement lui permet de rêver. On peut penser que les TSD perdent moins contact avec leur environnement humain pendant qu'ils travaillent. La rupture avec le reste de l'équipe semble moins grande.

On apprend aussi à travers la dimension cartographique et l'équipement utilisé, la dimension adaptation au travail. Il y a Arnaud qui profite d'une adaptation non pas nécessitée par sa déficience auditive; mais, plutôt par sa grande taille. Autrement, l'équipement utilisé demeure le même pour les six sujets pairés : un ordinateur, un appareil pour compter l'argent en papier, un classeur pour ranger les billets, une chaise. On a aussi parlé dans le cas d'Arlette d'une adaptation mineure. Comme ces TAD ne peuvent pas utiliser l'intercom à moins qu'ils aient un implant cochléaire; une gestionnaire lui a fourni une clochette pour qu'elle puisse appeler les seniors au besoin au lieu d'avoir à fermer son espace de travail où se trouve l'argent qu'elle compte et à se déplacer pour aller chercher un senior quand il y a une situation à signaler. Notons aussi qu'il y a une ligne téléphonique adaptée pour les TAD ce qui facilite leur communication. De plus, le service bénéficie d'un budget annuel de 1,000.00\$ pour l'adaptation. Ce budget est principalement alloué aux interprètes; mais, c'est insuffisant. Le gestionnaire doit suppléer et servir d'interprète souvent au moment des réunions.

En plus d'occuper tel espace, quels sont les déplacements qu'on y effectue et quels sens ils prennent? On se souviendra que dans l'ensemble de l'équipe les déplacements suivent un véritable rituel. On se déplace pour se rendre à l'imprimante, aller voir un senior, aller ranger des boîtes ou transporter de l'argent.

Arnaud, en tant que caissier-vérificateur, se déplace un peu plus souvent que la TSD avec qui il est pairé et que la moyenne des travailleurs dans l'équipe. Pendant les cinq premières périodes d'observation, on compte six déplacements pour les raisons indiquées plus haut: aller à l'imprimante, aller ranger les boîtes d'argent qu'il a compté, aller transiger avec les seniors. Pendant les cinq périodes suivantes, trois mois plus tard, il semble se conformer plus au pattern, on en compte que deux.

Les autres sujets se déplacent très peu; un ou deux déplacements seulement notés sur cinq périodes d'observation pour des fins prévues. Aucune différence significative n'est notée au sein des deux autres paires.

5.3.3.3 Participation aux activités sociales

Les activités à caractère social qui se sont déroulées pendant les périodes d'observation sont: la Semaine des employés et le "party" de Noël. La première consiste en la réalisation d'activités comme des quiz, un déjeuner avec tous les membres de l'équipe incluant les cadres, de l'animation à l'aide de photos, de reconnaissance de chansons, etc. Seulement trois sujets, Arlette, Alexandrine et Andrée ont été comparées en regard de cet élément car les trois autres sujets étaient absents. Elles ont toutes participé avec plus ou moins d'empressement; mais, personne n'a collaboré à l'organisation de cette Semaine. Arlette qui y a participé avoue que le fait qu'elle ait une déficience auditive, sa participation a été rendue plus difficile. Elle ne comprenait pas assez ce qui se passait, selon elle.

"Mais, je ne suis pas trop au courant. C'est, c'est relié au travail ou les activités, heu, comme la Semaine des employés, par exemple, qui a participé, heu, il va y avoir des tirages aussi. Mais, moi, j'ai pas participé à tout, là. Parce que c'est souvent les entendants qui participaient et en étant sourde je suis plus limitée (Arlette)".

Le "party" de Noël s'est déroulé dans un lieu militaire à l'autre bout de la ville par rapport à leur lieu de travail. Il y a eu Anne, Andrée et Alexandrine qui y ont assisté. Anne qui est animée par l'esprit des fêtes y a trouvé son compte, à son avis. Elle avait à ce moment-là son implant cochléaire et a pu prendre part aux conversations qui ont eu lieu à la table lors du repas. Elle a dansé et joué aux jeux qui y étaient organisés. Quant aux TSD présentes, l'une a vécu l'événement avec sa "gang" et est partie finir la soirée à l'extérieur et l'autre s'est tenue avec les gestionnaires au moment du repas et a quitté peu après. Donc, celle qui a vécu le plus intensément ce moment sur les lieux est Anne. Les personnes qui ne se sont pas présentées à cet événement disent ne pas apprécier ce genre de rencontre. Ils ont l'impression qu'ils ne peuvent pas s'y amuser.

"Ben, parce que je suis venue une fois. J'étais curieuse de voir comment c'était; mais, ça fait longtemps. Je ne trouvais pas ça facile, là. bon, j'aime, bon, je le sais que les gens viennent ici. On peut pas s'amuser trop, boire; pi, s'amuser trop, boire; pi, s'amuser faut faire comme attention, on dirait faut

comme se retenir là parce que, je ne le sais pas; je suis mieux à la maison. Si j'étais riche là, j'irais à l'hôtel là; mais, c'est pas le cas (Arlette)".

Arnaud n'y est pas allé parce qu'il était en convalescence à ce moment. Pour les deux sujets pairés, Anne et Andrée, qui étaient présents, on peut dire que l'évènement a été vécu différemment, la TAD en a profité pour se rapprocher des gestionnaires et l'autre pour s'amuser. Est-ce la présence de la déficience ou la différence de personnalité qui a fait varier la participation de l'une ou de l'autre?

5.3.3.4 Rendement

Les sujets pairés disent, en général, qu'ils rencontrent les objectifs fixés par la Banque et que même ils les dépassent dépendant toujours des dépôts qui leur sont soumis. Ce qui est surtout questionné, c'est la façon dont ils sont évalués. Ils pensent que le système ne tient pas compte de la disparité des dépôts et qu'il est difficile d'arriver à un rendement comparable alors que les dépôts présentent tant d'écart.

Au rendement est rattaché un bonus qui est accordé à l'employé à la fin de l'année. Deux TSD, Alexia et Alexandrine se plaignent à ce sujet. Andrée n'aborde pas ce point. Elles trouvent qu'il n'est pas assez élevé cette année même si elles ont eu une bonne évaluation. On se rappellera que le montant du bonus accordé à l'employé est aussi relié aux rendements financiers annuels de la Banque. Or, cette année, ceux-ci sont en baisse. Donc, le bonus individuel s'en trouve atrophié.

Un point qui est très anxiogène pour Arnaud, c'est le fait que son gestionnaire lui ait reproché ses absences dues à ses acouphènes. Cette situation l'inquiète d'autant plus qu'elle est hors de son contrôle. S'il y a détérioration, qu'advient-il?

Pour souligner les efforts déployés par les employés, il y a des concours où l'on attribue des cadeaux selon la performance obtenue du point de vue de la quantité (nombre d'enveloppes, montant d'argent) et de la qualité (nombre d'erreurs). Il y a à la fois l'aspect rendement dont on tient compte et l'aspect chance. Pour les sujets, cet aspect de récompenses et de reconnaissance ne revêt pas beaucoup d'importance. Pour Arlette, c'est

là; mais, elle n'a jamais gagné. Elle n'est pas chanceuse. Pour Alexia, ce système s'apparente à celui du bâton et de la carotte. Elle croit qu'il vaudrait mieux que l'organisation mette l'argent sur les salaires. Il est plus important pour elle d'être mieux payée.

"À toutes les années, c'est comme ça. Je suis là là, ah, la table des carottes est sortie. C'est comme pour nous faire aller plus vite. Je le sais pas. (rire) Je le sais pas. Moi, je dis: cet argent-là, là, tu sais, là, je le sais pas si c'est. Moi, je dis, ils devraient nous donner un meilleur salaire là; pi, trop c'est trop. Comme juste ça les bonis, ok, je vais donner tant à elle, tant à elle; pi, je vais donner un quatre à elle, elle va avoir plus d'argent là. Tu sais; j'aime pas ça comment c'est faite. J'aime pas ça. J'aimerais mieux avoir une bonne augmentation de salaire là. Laisser faire les cadeaux; pi, les "party" de Noël avec les cadeaux à distribuer dans le "party" de Noël, quand j'y vais jamais, tu sais, pi toute ça, là. C'est ça. Le "party" de Noël ici, y a pas une grande participation (Alexia)".

5.3.4 L'intégration

5.3.4.1 Concept de l'intégration

Si l'on se penche sur les matériaux qui servent à la construction de l'intégration; on y retrouve des éléments comme le fait d'avoir plus d'heures de travail, d'être coupé moins souvent, d'être plus payé, de pouvoir diminuer la pression par le contact avec d'autres TAD, de pouvoir s'exprimer (présentation personnelle qui fait réagir), de garder une stabilité dans sa relation avec les autres travailleurs même si les contacts sont peu fréquents et superficiels; d'entretenir des relations rapprochées avec ses collègues de même niveau hiérarchique ou autre, de bénéficier de la facilité du travail, de se voir accorder plus de responsabilités, de ne plus repenser au travail une fois la journée finie.

5.3.4.2 Évolution de l'intégration des sujets pairés

Pour les travailleurs qui ont moins de deux ans d'expérience, les TAD ou les TSD vantent la progression de leur intégration. Ils vivent des frustrations; mais, l'accrochage à leur travail se fait sentir. Certains mentionnent qu'ils vont y rester, plus les TAD que les TSD, il faut dire.

Pour les personnes qui ont une quinzaine d'années d'expérience, on est installé, on suit la routine, l'intégration va de soi, on attend la retraite. On a même appris à aimer un peu plus ce travail que les moins expérimentés car on profite de la routine, de la rupture à la fin de la journée, on parle de deux vies et on en profite.

En ce qui concerne les frustrations, c'est l'aspect contraignant de la sécurité et l'aspect rébarbatif des lieux qui font souffrir. Certains iront même jusqu'à dire que c'est un trou.

Parmi les avantages, notons le fait que le travail est bien organisé, qu'il n'est pas difficile, surtout à la longue, qu'on peut s'en libérer facilement, qu'il y a un bon système d'avantages sociaux et que le salaire permet d'assumer ses frais de subsistance.

Voici en résumé (voir tableaux 8 à 10 inclusivement) le processus de production de l'intégration de la différence dans l'équipe 2 pour les trois paires de sujets.

Tableau 6 Processus de production d'intégration de la différence
 Vue d'ensemble de l'intégration du TAD, paire 1, équipe 2

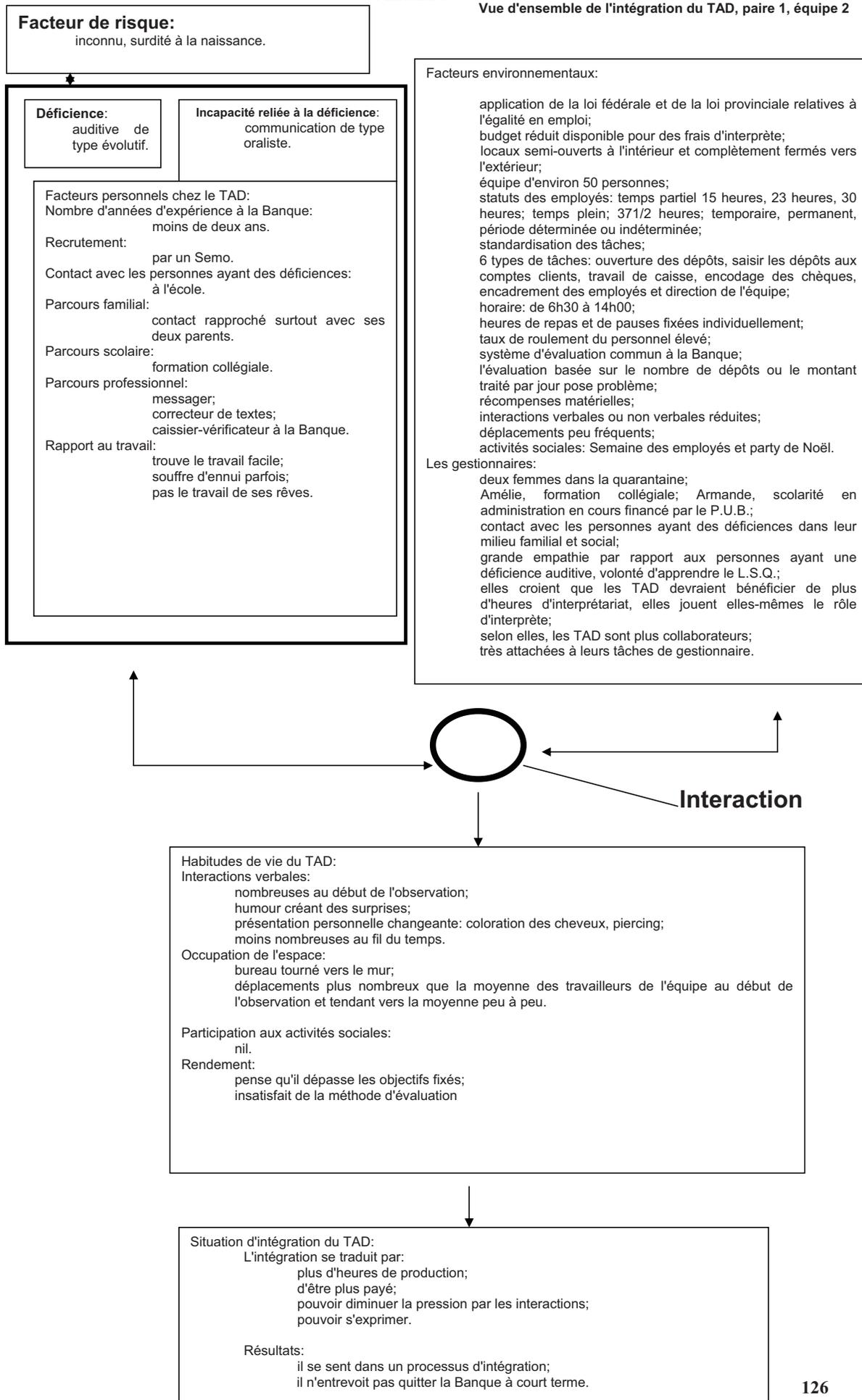


Tableau 7

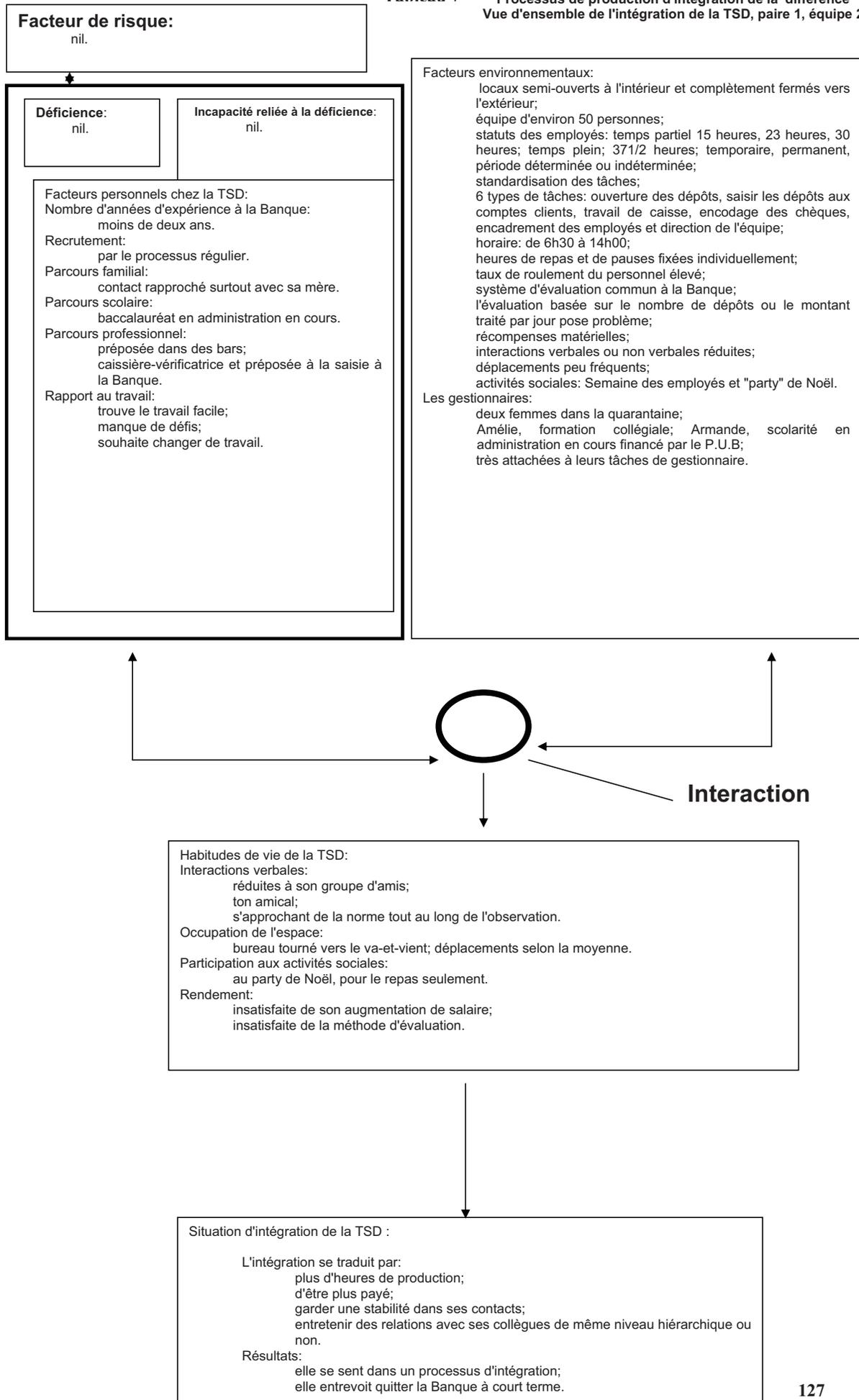


Tableau 8

Processus de production d'intégration de la différence
 Vue d'ensemble de l'intégration de la TAD, paire 2, équipe 2

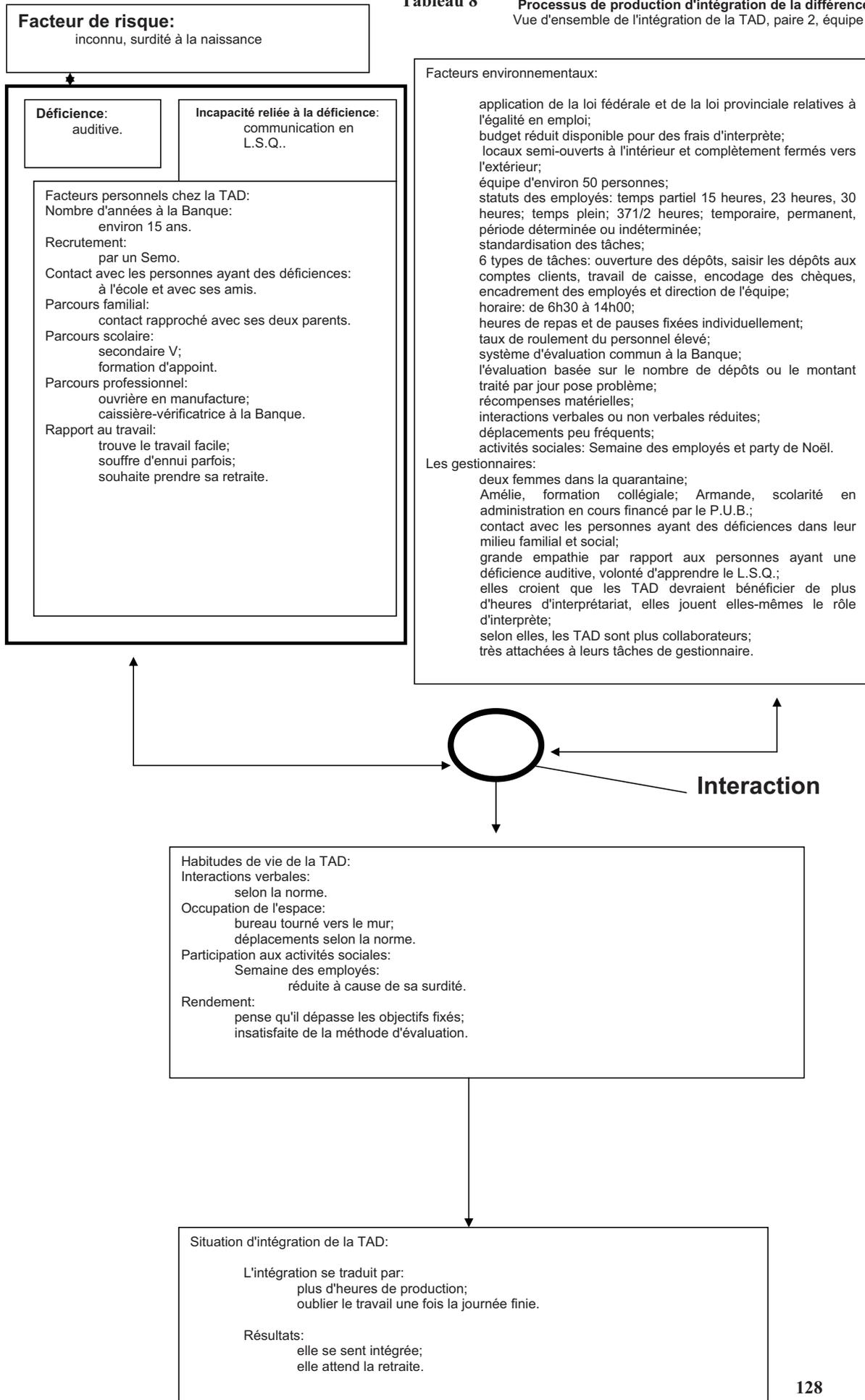


Tableau 9

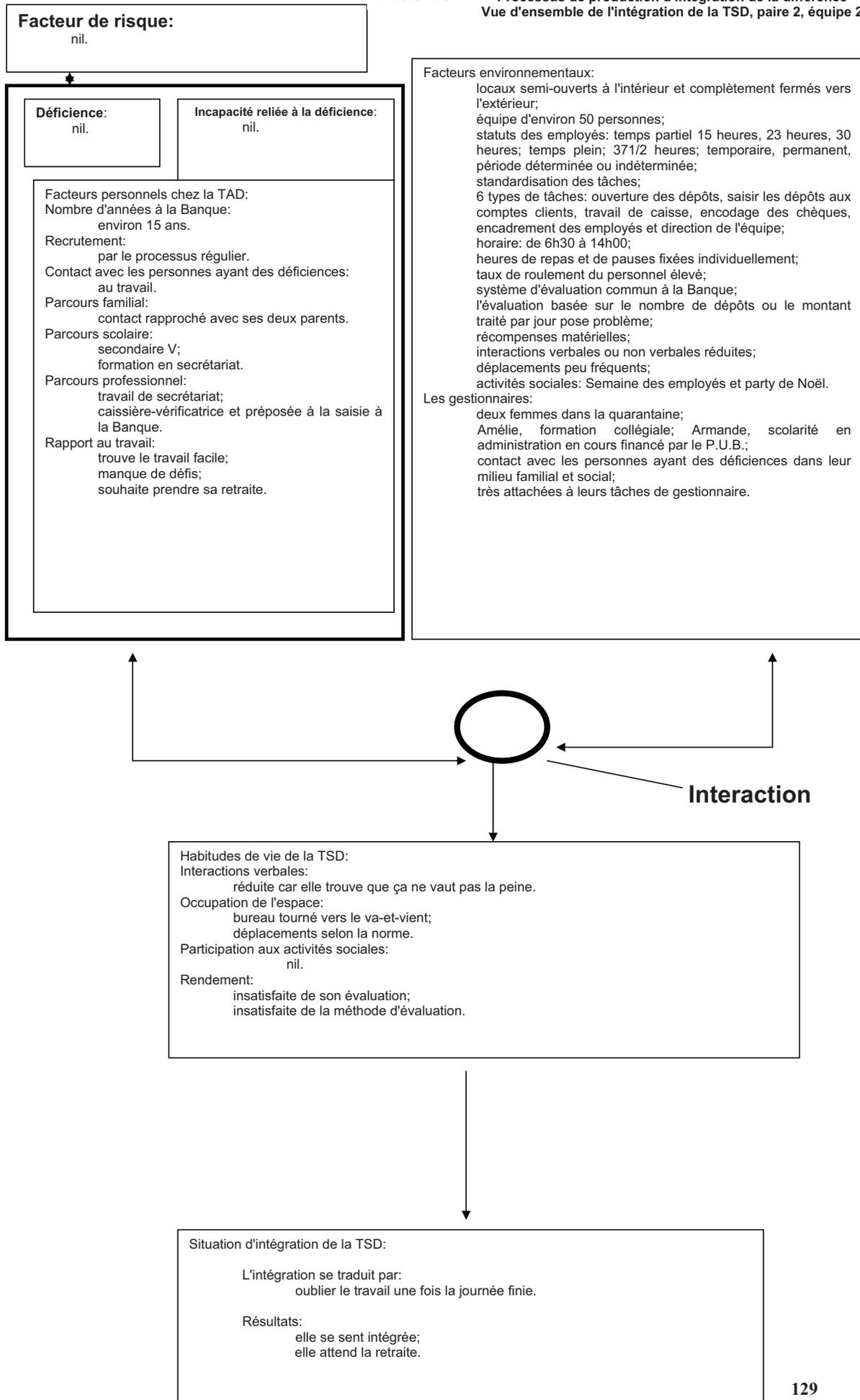


Tableau 10

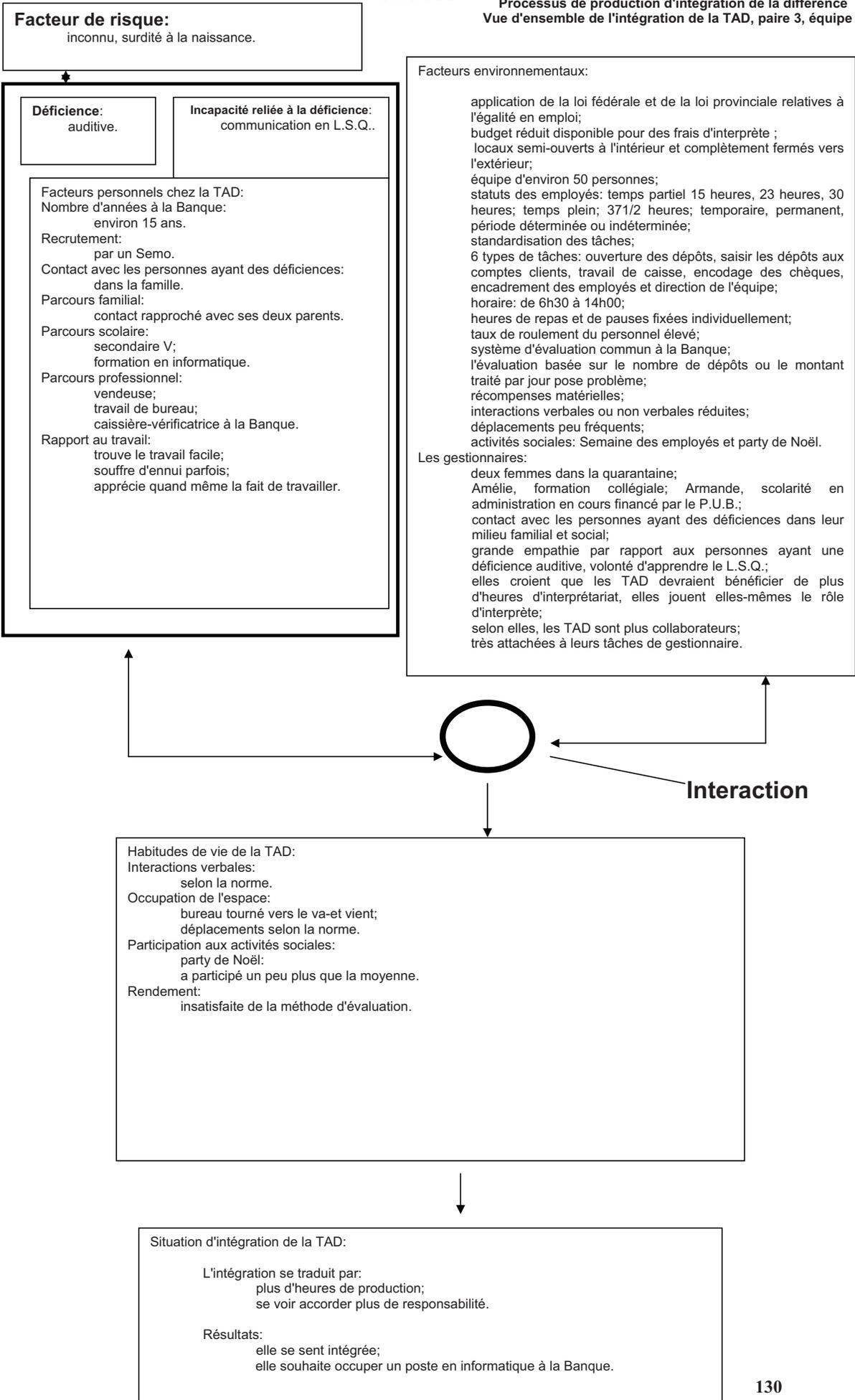
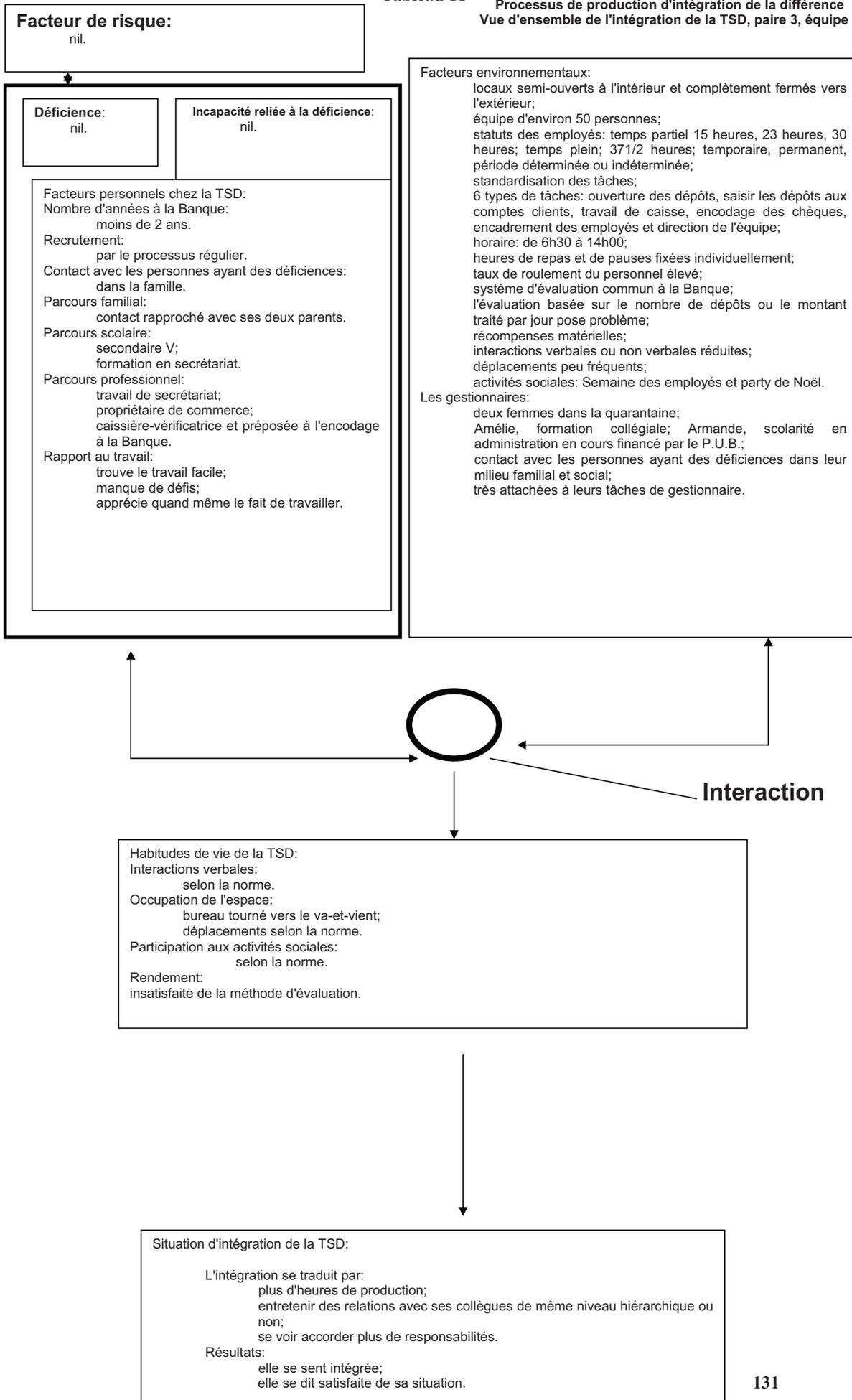


Tableau 11



5.4 Équipe 3

5.4.1 Facteurs environnementaux

5.4.1.1 Organisation du système de production

L'équipe du service à la clientèle externe comprend dix-sept personnes travaillant sur des horaires variables entre 6h00 et 24h00. Les horaires individuels sont continuellement changés; ainsi, l'employé peut travailler trois jours de 6h00 à 13h30 et deux jours de 15h30 à 24h00 dans la même semaine ce qui exige beaucoup d'adaptation. La semaine comprend 37 heures et 30 minutes de travail incluant 30 minutes pour les dîners et deux pauses de 15 minutes par jour.

Le taux de roulement est à mi-chemin entre celui des deux premières équipes. On y trouve plusieurs étudiants car il y a la possibilité de travailler à temps partiel, minimum 20 heures par semaine et on peut, avec un peu d'acrobatie, combiner l'horaire étude et l'horaire travail.

Le système d'évaluation est existant comme partout ailleurs dans la Banque. Il y a un système de bonification; mais, ce point n'est pas abordé. En terme de promotion on peut passer de S3 à S4.

L'élément suivant vient à la surface par Danielle. Il existe un système où les employés peuvent faire des suggestions à l'organisation par intranet pour améliorer le fonctionnement administratif. Ce type de propositions est appelé "Idées Actions". Danielle en a proposé huit depuis son entrée. Une première a été acceptée et elle a reçu une récompense de 125.00\$. Une autre est en voie d'analyse. Ils ne sont que deux personnes dans l'équipe qui ont reçu ce genre de reconnaissance. Elle en est très fière.

Une autre forme de récompense qui est offerte et qui rejoint un plus grand nombre de personnes est le Gala de l'excellence qui a lieu à l'approche de la période des Fêtes. Environ 300 personnes y ont assisté. C'est complètement gratuit pour l'employé et les efforts de plusieurs sont mis en évidence. Il s'agit d'un banquet avec de l'animation

comprenant des félicitations aux gradués supportés par le P.U.B. et des prix pour des personnes qui ont eu des performances au-dessus de la moyenne en regard de plusieurs volets de la production.

Les activités sociales sont les mêmes que pour les deux autres équipes : Semaine des employés, party de Noël; mais, en plus il fut question du Gala d'excellence où les sujets pairés ont assisté d'ailleurs.

5.4.1.2 Les lieux

Ici, encore, il y a peu de sécurité par contraste avec les locaux de l'équipe 2. Pour entrer dans l'unité de travail, il faut cependant être muni d'une carte magnétique pour ouvrir les portes; mais, c'est un système de sécurité tout à fait léger par rapport à ce qui est décrit dans l'équipe précédente.

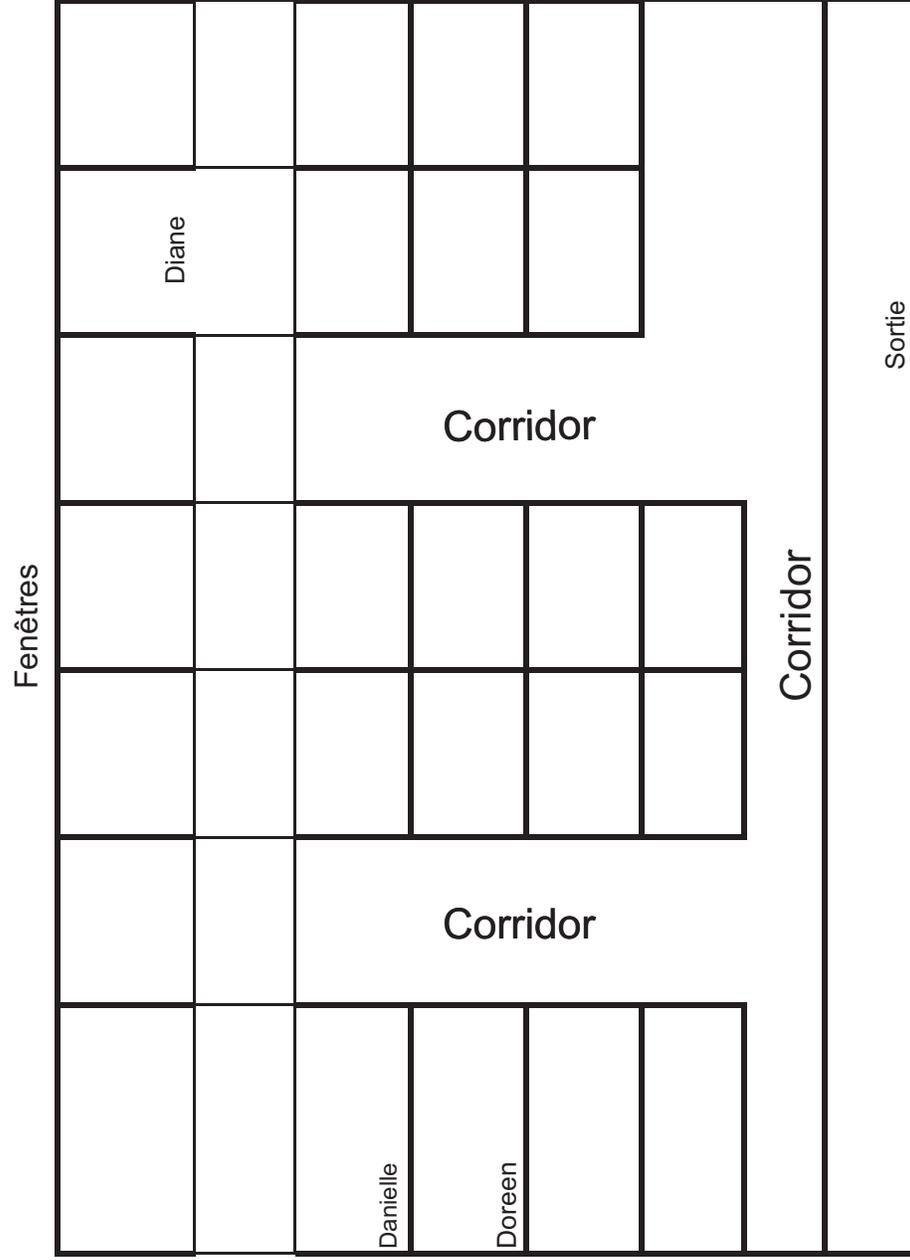
Dans cette dernière équipe, les lieux ressemblent en tous points à la première. Des bureaux enlignés en rangées face à de larges fenêtres à l'exception qu'ici la scène qui est devant nous rappelle l'histoire de l'endroit. Les murs des édifices reflètent la continuité, la permanence, la sécurité en ce sens qu'ils contrastent avec ce qui se passe à l'intérieur discontinuité, temporalité et insécurité.

Il y a un seul corridor qui traverse l'équipe sur la largeur et il donne sur les ascenseurs. Devant les fenêtres, il n'y a pas de corridor, les premiers bureaux sont collés sur les fenêtres. Les séparations entre les bureaux sont également des cloisons mobiles. La grandeur et l'équipement sont les mêmes que ceux de l'autre service à la clientèle. Les bureaux des cadres sont plus grands et munis de cloisons plus hautes offrant ainsi plus d'intimité.

Il y a sur l'étage une salle à manger qui est bien fréquentée, une salle de repos et des salles de réunions qui d'ailleurs servent plus aux cadres qu'aux préposés car ceux-ci n'ont pas de réunion, leurs horaires ne le leur permettant pas.

Tableau 12 : Cartographie équipe 3

Équipe : service à la clientèle externe



5.4.1.3 Rites des membres de l'équipe

Le travail suit plus qu'un rituel, on dirait qu'on se trouve face à des réponders téléphoniques humains. À titre d'exemple:

"Bonjour, xxx...Pour accéder à votre dossier, puis-je avoir votre date de naissance? Pourrais-je avoir votre adresse?...Votre numéro de téléphone à la maison?.. Merci beaucoup Madame xxx. Le solde de quel compte vous désirez obtenir? Le chèque numéro x, au montant de xxxx est passé. Ça fait plaisir, madame, au revoir (un membre de l'équipe) ".

"Bonjour, ici Danielle. Comment puis-je vous aider?...D'accord, est-ce que vous avez toujours votre NIP sur votre carte?...Vous avez votre carte de crédit avec vous ? (Danielle) ".

"Bonjour, ici xxx, afin d'accéder à votre dossier, puis-je avoir les 13 derniers chiffres de votre carte? Afin de bien vous identifier, puis-je avoir votre date de naissance? ...Et puis, la nouvelle adresse?...xxxxx, rue xxxx à xxxx. ...Je vais aller vérifier ce que vous avez avec nous.Pour un reer? ...Ben, regardez,...(un membre de l'équipe)".

Ces phrases, ces scénarios sont répétés des dizaines et des dizaines de fois par jour par chaque préposé. Ici, le travail est hautement standardisé. Rien n'est improvisé. S'il y a des situations plus complexes, c'est l'expert qui donne les réponses. Pour les clients qui sont plus agressifs, si la personne téléphoniste ne peut pas transiger avec eux parce que la pression devient trop grande; ils sont tout de suite transférés à un autre téléphoniste. L'un des plus grands défis pour la personne téléphoniste est d'arriver à établir une distance par rapport aux clients qui se plaignent et qui deviennent agressifs. Il faut absolument qu'elle s'organise pour ne pas se sentir le bouc émissaire de la Banque sinon elle ne peut réaliser la tâche. Alors, les deux plus grandes menaces dans cette équipe sont la robotisation humaine et la culpabilité.

Pour arriver à se garder en équilibre, les téléphonistes échangent des blagues entre eux, se moquent des clients, jouent des jeux de rôle. Ils ont cependant très peu de temps pour le faire car souvent il y a de l'attente sur les lignes et ils ne peuvent pas bloquer les appels à volonté. Ils ont parfois à peine le temps d'échanger un bonjour, un sourire entre 2 appels. Le moment le plus propice pour se défouler avec ses collègues est pendant le lunch ou les pauses; mais, ce n'est pas nécessairement entre membres d'une même équipe étant donné que les horaires sont organisés en fonction de garder le plus de monde possible au téléphone tout au long des heures d'ouverture.

Les repas et les pauses sont pris généralement dans la salle à manger de l'étage étant donné le court temps accordé. On rencontre son gestionnaire individuellement au besoin, toujours pour des raisons de service à la clientèle. Les employés sentent une permissivité de la part de la gestionnaire; mais, les contraintes viennent de l'organisation du travail. Tout est axé sur la production et on a tout simplement peu de temps pour socialiser.

Les déplacements sont à peu près nuls. On a à peine le temps de se lever pour regarder dehors et autour de soi tout en répondant au téléphone bien sûr.

5.4.1.4 La gestionnaire

5.4.1.4.1 Facteurs personnels

Diane est une jeune gestionnaire. Elle détient le statut de directrice de l'équipe, Elle a commencé à travailler à la Banque il y a neuf ans comme caissière en succursale. Elle a eu des charges de travail comme adjointe et finalement, elle est devenue directrice d'équipe au service à la clientèle externe depuis environ deux ans. Elle désirait intensément cette ascension professionnelle et elle a pris tous les moyens pour y arriver même en visitant plusieurs responsables de la direction des ressources humaines pour leur faire connaître ses intérêts. Elle n'a pas attendu de parcourir le processus régulier, elle a sauté des étapes.

Pour elle apprendre et grandir dans son travail, c'est important et elle s'organise pour qu'il en soit ainsi. Elle n'a pas hésité non plus à retourner étudier à l'université. Elle est en

train de compléter un baccalauréat par cumul de certificats suivants : services financiers, ressources humaines et communication.

5.4.1.4.2 Contact avec la déficience

Son premier contact a été avec son père qui a subi un accident de voiture et qui est resté rivé à la maison par la suite. Pour elle, ce fut l'occasion d'approcher la vie différemment au contact quotidien de son père. À ce moment-là, elle a beaucoup pris confiance en elle.

Elle a aussi un cousin qui a une déficience intellectuelle légère et qui a subi quelques retards dans son développement. Étant jeune, elle l'a côtoyé en étant consciente qu'il était différent; mais, la coutume était telle qu'il ne fallait pas en parler.

5.4.1.4.3 Interactions avec les employés

Ce qu'elle souhaite dans son équipe, c'est qu'il y ait un esprit de collaboration, de communication, elle va même jusqu'à parler de solidarité et c'est ce que l'on retrouve autour d'elle. Elle s'en satisfait beaucoup.

"Il y a une solidarité, c'est ça entre les deux. Alors ça, je trouve ça intéressant pour Danielle pi Danielle pi les autres là, d'avoir un genre de sentiment familial, ni plus, ni moins; pi, de s'inquiéter l'une de l'autre (Diane)".

La présence des trois TAD dans l'équipe ne la fait pas réagir. Ce n'est pas une différence qui la surprend. Un seul point demeure plus important, c'est la sécurité car il y a dans son équipe des travailleurs qui ont de la difficulté à se déplacer. En terme de différence, elle est beaucoup plus surprise par les diverses cultures, nationalités et religions.

Elle apprécie le contact avec les TAD. Selon elle, ce sont des travailleurs qui sont plus conscients que la moyenne, qui veulent apprendre, qui désirent avancer professionnellement. Elle pense que ça vaut la peine d'investir temps et efforts dans leur développement.

Diane demeure constante dans ce secteur d'activités. Elle n'hésite pas à investir pour que des événements comme la Semaine des employés, les "party" de Noël et le Gala de l'excellence soient rentables pour tous.

Il m'a été donné de la voir jouer son rôle au Gala de l'excellence. Tout y était. Elle était à la même table que ses employés, déguisée (l'évènement était planifié ainsi) tentant de faire rire tout le monde, le ton bien ajusté au moment de la fête. Un seul regret pour elle, c'est que tout le monde n'ait pas pu y assister car certains qui avaient des horaires de soir avaient dû demeurer à leur poste, le service à la clientèle étant prépondérant.

5.4.1.4.4 Ses perceptions par rapport au travail

Pour Diane, le travail est un lieu de croissance personnelle. Elle aime grandir et faire grandir.

"Ben, c'est sûr que ça, comme je disais tantôt, c'est gratifiant. Je trouve ça le fun de voir les gens évoluer et de pouvoir être là à les faire évoluer aussi; d'être une partie de ce qui pourrait être peut-être plus tard. Heu, j'aime bien les gens. Heu, je trouve qu'on est en constante évolution, puis aussi, c'est le fun de travailler avec des individus qui sont intéressés à, aussi; puis, heu, de travailler aussi avec une équipe (Diane)".

Elle aime servir de modèle d'identification. Le mentorat la valorise beaucoup.

"C'était bon, bien, c'est, c'est, c'est comme les artistes finalement. Tu es vu, tu grandis, tu deviens populaire; pi, à un moment donné ça peut t'enfler la tête finalement; mais, non. Cette personne-là qui m'a beaucoup inspirée, aidée, pi, qui s'est assise avec moi dans certains cas; pi, heu, discuté, voir, pi s'intéresser aux individus déjà là en partant, c'est beaucoup, parce qu'avec la vie qu'on mène, je pense, qu'il n'y a plus grand personne qui s'intéresse aux autres. (rire) Ils font leur petit bout de chemin; pi, ils sont avec des œillères; puis, ils vont dans la vie; pi, à 100 milles à l'heure. Ça fait que j'ai trouvé ça bien là. C'est pour ça que justement j'ai approché d'autant plus cette

personne-là parce qu'elle prenait la peine, que les gens prennent la peine de faire un bon geste, de s'impliquer avec une autre personne, de se pencher, c'est le fun, tu sais, je trouve ça. Il y a des fois, tu te débats comme un canard dans l'eau, je suis là, je suis là, je veux; mais, il y a personne nécessairement qui sont, tu sais, qui t'étiquette ou qui te tasse de côté (Diane)".

Elle se sent estimée par ses supérieurs y compris sa vice-présidente. Elle trouve là une source d'énergie qui la pousse à s'améliorer. Somme toute, surtout dans son poste actuel, son travail semble n'être que gratification.

5.4.1.4.5 Ses perceptions de l'évolution de l'intégration des sujets pairés

Ici, l'intégration passe par le développement de la communication, selon Diane. Il est important de donner une priorité à l'aspect humain. Cette dernière met beaucoup d'efforts pour qu'il se tisse des liens entre les membres de l'équipe et à ce titre, les TAD et les TSD sont aussi bien intégrés. Elle va même jusqu'à affirmer qu'il n'y a aucun problème d'intégration.

"Aucun problème d'intégration (Diane)".

"Pi, il n'y a vraiment rien qui, on est ouvert je pense. Je pense que c'est l'ouverture, hein, d'esprit; pi, la communication qui sont la clé du succès (Diane)".

5.4.2 Facteurs personnels chez les travailleurs pairés

5.4.2.1 Leur identification

Dans l'équipe 3, les travailleuses pairées sont Danielle (TAD) et Doreen (TSD). Elles ont toutes les deux moins de deux ans d'expérience dans leur poste. Danielle est entrée à la Banque par le biais du programme de recrutement des personnes ayant des

déficiences ou des incapacités et qui donne droit à une formation sur le service à la clientèle avant d'occuper le poste.

5.4.2.2 Histoire de la déficience

Danielle est affectée de la déficience qui s'appelle Spina Bifida. Cette situation apparaît généralement après trois mois de grossesse, c'est une lésion dans la moelle épinière qui lui occasionne des problèmes aux membres inférieurs. Elle n'a pas de sensibilité dans les pieds. Son pied droit est comme soudé ce qui lui a valu plusieurs opérations chirurgicales et une infinité d'infections. Le va-et-vient à l'hôpital ne cesse jamais. Les conséquences de sa lésion lui donnent même des problèmes à la vessie ce qui se traduit par de l'incontinence. Au travail, cette situation lui cause beaucoup de problèmes car elle ne peut laisser un client quand elle est au téléphone. De sa déficience, elle en parle longuement et elle demeure très consciente de toutes les embûches qu'elle a dû traverser à l'école, quand elle était enfant, etc.

5.4.2.3 Contact avec les personnes ayant des déficiences

C'est en étant embauchée à la Banque que Danielle a eu ses premiers contacts avec des personnes ayant des déficiences ou des incapacités au moment de la période de formation avant d'occuper comme tel son poste. Ils étaient une dizaine de personnes et ils ont eu l'occasion de se moquer l'un de l'autre avec beaucoup d'amitié bien sûr.

"Alors, ça m'a beaucoup, heu, ça m'a beaucoup aidée je pense cette période-là d'être avec les personnes handicapées parce que j'avais jamais vécu ça. J'étais avec, heu; puis on riait de nos handicaps. On s'amusait; pi, il y en avait un, xxxx, heu, voyons Seigneur, avance, tu sais, tu vas ben pas assez vite. Mais, c'est sûr, il ne peut pas marcher plus vite que ou ben, on disait à xxxx viens t'asseoir; mais, il était déjà assis parce qu'il était dans un fauteuil, mais on, on, on se moquait de nous; mais, avec tellement de, de, de, d'amitié; pi, de, de, de, de respect en même temps; pi, les professeurs qui eux, heu étaient, nous l'avaient avoué qu'ils avaient eu des rencontres entre eux parce qu'ils ne savaient pas comment gérer ça, un peu, comment vivre

avec un groupe handicapé; puis, ils nous l'ont avoué en cours de session. Mon Dieu, heu, on a vu aucun, aucune différence. Tu sais, on avait peur parce qu'on savait que vous étiez là à cause que vous étiez handicapés; pi, on ne savait pas comment gérer ça. Puis, finalement, vous êtes un groupe tout à fait heu, normal, tu sais, c'est juste que physiquement, heu, heu, lui est plus lent, lui, il a tel autre handicap. Il n'y avait aucune, il n'avait aucun, heu, aspect qui était différent là, à part l'aspect physique (Danielle)".

Doreen a eu quelques passages dans sa vie avec des difficultés de fonctionnement; mais, ça n'a pas été des situations permanentes et persistantes. La première fut quand elle a fait une dépression d'une durée d'un an et l'autre quand elle a eu un accident à la jambe qui lui a coûté plus d'une opération chirurgicale. En dehors de sa propre situation, elle a eu une amie à l'école primaire qui portait un appareillage à une jambe. Elle dit ne pas avoir été touchée par la différence.

5.4.2.4 Parcours familial

Danielle a eu des relations très difficiles avec sa mère qui était aux prises avec l'alcoolisme de telle sorte qu'elle a quitté la maison à 19 ans pour aller vivre chez les religieuses qui accueillaient des étudiantes. Son père était d'accord avec sa démarche car il ne voyait pas comment elle pouvait continuer à vivre avec sa mère. Elle a pu continuer à compter sur l'appui moral et financier de son père ce qui l'a beaucoup aidée.

Doreen ne se souvient pas de ce qui lui est arrivé avant sept ans. À ce moment, elle fut témoin du divorce de ses parents. Elle a continué à vivre avec sa mère. Ses contacts avec son père se sont poursuivis par l'intermédiaire du travail. Elle est allée, entre autres, travailler pour son père qui était propriétaire d'une librairie.

5.4.2.5 Parcours scolaire

Danielle a terminé son parcours universitaire et elle détient un baccalauréat en littérature. Elle dit ne pas avoir eu de facilité dans ses apprentissages académiques et elle ne veut pas retourner étudier pour le moment tandis que Doreen était "bollée" à l'école. Elle

poursuit d'ailleurs son cheminement universitaire en anthropologie et pour elle les études occupent une place importante.

5.4.2.6 Parcours professionnel

Comme le théâtre a été un moyen de libération pour Danielle, elle y a travaillé pendant neuf ans tout en faisant ses études. La dernière année, elle était gérante de salle. Pendant les étés, elle a travaillé un peu dans une exposition. Elle a quitté le théâtre pour cause de dépression. C'est pendant sa dépression qu'elle a vu l'annonce de l'emploi qu'elle détient aujourd'hui à la Banque.

Doreen a commencé à travailler à 16 ans dans un restaurant comme nettoyeuse de tables. Puis, elle a travaillé quelque peu pour son père et est partie en voyage il y a environ deux ans. Elle a fait son voyage avec des yeux d'anthropologue. Elle a bien aimé jouir de sa liberté. Là-bas, pour se faire en peu de sous, elle a cueilli des pommes et de nouveau elle est allée en restauration. À son retour, elle a commencé à travailler pour la Banque.

5.4.2.7 Perception par rapport au travail

Danielle a beaucoup d'enthousiasme face au travail. Il semble que c'est un plaisir pour elle de travailler. Son plaisir passe par ses interactions avec ses collègues. C'est important de ressentir une certaine solidarité avec ses collègues "des beaux bonjours" le matin "de belles amitiés au travail" comme elle dit, des échanges sur les situations problématiques, des blagues sur les clients, etc. Tout pour elle, est matière à communication. Le point le plus névralgique au travail, qui lui fait mal, c'est l'utilisation de la langue anglaise. Elle sait qu'elle doit la pratiquer fréquemment. Avec certains clients anglophones, son estime personnelle en prend un coup. Elle se plaint de ne pas comprendre des clients.

Doreen a eu un peu de mal à prendre une distance par rapport aux clients qui se fâchent contre la Banque et qui sont mécontents des services offerts. Il n'a pas été facile pour elle d'éviter que ces critiques l'atteignent personnellement. L'horaire a quelque chose à voir avec son équilibre personnel. Elle a beaucoup plus de difficultés avec les horaires de

fin de semaine et de soir. Elle tente autant que possible, de travailler de jour seulement. Elle n'aime pas le stress et elle est bien contente qu'un nouveau système d'arborescence (le client est référé automatiquement à la bonne personne) soit mis en place. Elle peut ainsi avoir plus de temps pour respirer entre chaque appel.

5.4.3 Habitudes de vie au travail des sujets pairés

5.4.3.1 Interactions avec les travailleurs

Sur ce point, Danielle bat la TSD et tous les autres dans l'équipe. Ses interactions se situent au-dessus de la moyenne en nombre. Elle parle à ceux qui sont près de son bureau et à tous aussitôt qu'elle en a l'occasion.

Elle parle peu de son travail à l'exception de ses clients pour s'en moquer. Elle décrit plutôt sa situation personnelle, ses maladies (infections répétées), ses chats, son mode de communication, sa famille, ses expériences de travail et ainsi de suite. Elle participe verbalement à toutes les situations qui se présentent à elle, elle m'accueille quand j'entre dans l'équipe. On dirait la gestionnaire, elle avertit les autres, elle s'occupe du déménagement de ses collègues, des équipements qui ne fonctionnent pas bien, etc. Ses repas, ses pauses, ses courts délais entre les appels sont remplis d'interactions et la plupart du temps nous pouvons l'entendre de loin. Elle occupe beaucoup d'espace par ses interactions verbales.

Avec Doreen, nous sommes à l'opposé. Une très, très grande réserve se manifeste. Elle parle très peu et très bas. Il n'est pas possible de l'entendre quand elle s'entretient avec les clients. Elle n'est pas sociable et elle s'affiche ainsi. Elle en avertit son entourage afin qu'il ne soit pas surpris. Quand il lui reste du temps libre, elle le consacre plutôt à ses études: lecture d'articles, écriture et autres.

Pour les interactions non verbales, du côté de Danielle, elles sont en harmonie avec ses interactions verbales. Elle présente un visage heureux, souriant, ouvert qui embrasse la vie avec beaucoup d'enthousiasme. Elle aime bien rire et elle est devenue amie avec une TAD qui a un sens de l'humour très développé.

Doreen présente plutôt un visage anxieux. Elle regarde son ordinateur, ses textes d'études et pour le reste, rien.

En entretien, les points observés sont confirmés. Danielle nous laisse savoir que c'est important pour elle de communiquer et que si elle ne le fait pas elle se sent seule.

"C'est sûr que quand Doreen est pas là, je me sens un petit peu seule dans mon allée-là (Danielle)".

Tandis que Doreen ne met pas tellement d'importance sur la communication interpersonnelle.

Quant aux interactions avec la gestionnaire, la TAD et la TSD s'en disent très satisfaites. La TSD affirme que la gestionnaire est "une soie".

5.4.3.2 Occupation de l'espace

Danielle et Doreen ont occupé le même espace tout au long de l'observation. Trois membres de l'équipe se sont rapprochés de Danielle durant les derniers jours, à part ça, aucun changement. Les bureaux de la TAD et de la TSD sont l'un en arrière de l'autre. Dans les autres allées, il y a aussi d'autres travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités. Danielle est à gauche de l'une d'elles. L'organisation physique des bureaux des deux travailleuses pairées est en tout point pareil. Seuls les éléments de décoration diffèrent, surtout dans le cas de Danielle car celui de Doreen n'est à peu près pas décoré.

Au plan des déplacements, tant la TAD que la TSD se conforment à la norme, peu de déplacements sauf pour les repas, les pauses et pour aller voir la directrice. Même que la TSD est en bas de la norme alors que ceux de la TAD sont plus nombreux. La TSD n'est pas sociable et souvent elle reste à son bureau pour les pauses.

5.4.3.3 Participation aux activités sociales

Celles-ci se résument à la Semaine des employés et au Gala de l'excellence car ni la TAD ni la TSD n'ont participé au "party" de Noël.

La participation de Danielle à cette semaine se qualifie de significative. Elle a participé aux concours télévisés, à l'épluchette de blé d'inde et a interagi avec ses collègues sur ce sujet. Selon elle, ces activités ont rapproché les travailleurs. Par contraste, la participation de Doreen a été nulle. Elle dit qu'elle n'en a pas entendu parler et que de toute façon elle n'a pas de temps à investir dans ce genre d'activités.

Durant cet événement, plusieurs aspects peuvent mettre la différence en évidence. D'abord, c'est une soirée à thème, cette année, les années vingt. On demande aux participants de se déguiser selon le thème. En général, les personnes ayant une déficience n'ont pas reçu de prix, à l'exception d'une personne obèse qui en a eu un. Chacune reste rivée à sa chaise et suit l'événement avec attention. Leur inconfort est apparent. Durant une activité sociale voire mondaine, la déficience est mise à nue.

5.4.3.4 Rendement

La TAD vit en harmonie avec ses évaluations. Elle considère qu'elle est bien récompensée en rémunération pour ce qu'elle fait. Elle a pu se comparer avec une autre employée et savoir que son augmentation de salaire était plus importante ce qui l'a valorisée. Elle est actuellement au niveau S3. Elle sait qu'elle peut devenir S4 et jouer un rôle d'expert. Elle se voit aussi dans la peau de sa gestionnaire comme directrice d'équipe; mais, elle est consciente qu'il faudrait qu'elle retourne aux études et elle ne sent pas prête à le faire maintenant.

La TSD a aussi une bonne performance au travail, elle a droit à une augmentation de salaire; mais, elle hésite à l'accepter ce qui la lierait aux mêmes fonctions pendant encore six mois. Elle préfère se diriger vers un autre service où il y a plus de recherche et plus d'analyse à faire. Son choix s'orientait vraiment vers cet autre secteur s'il y a possibilité de le faire. Elle cherche aussi, à long terme, à faire un travail qui est plus en relation avec ses études; mais, un travail d'anthropologue à la Banque, c'est vraiment rare. De toute façon, elle ne souhaite pas donner sa vie à une entreprise.

"Mais c'est, ça me tente pas de passer ma vie dans une entreprise comme, j'ai pas envie de, d'arriver à ma retraite; pi, de me dire que j'ai donné ma vie

à une entreprise. Je veux me donner ma vie à moi. Donc, si, si le fait de travailler ici, ça me donne pas ma vie à moi, je le ferai pas. Si je me rends compte que oui, ça me donne ça, ben je vais le faire (Doreen)".

5.4.4 L'intégration

5.4.4.1 Concept de l'intégration

Ici, l'intégration signifie maîtriser son travail, devenir expert, avoir des promotions, avoir un bon salaire, être capable de gérer l'insatisfaction des clients.

5.4.4.2 Évolution de l'intégration des sujets pairés

Les deux travailleuses pairées se sentent dans un processus évolutif eu égard à l'intégration. Notre TAD envisage pas plus de faire sa carrière à la Banque que la TSD. Cette dernière ne veut pas donner sa vie à une entreprise.

Voici en résumé le processus de production d'intégration de la différence dans l'équipe 3 (voir tableaux 13 et 14).

Tableau 13

**Processus de production d'intégration de la différence
Vue d'ensemble de l'intégration la TAD, équipe 3**

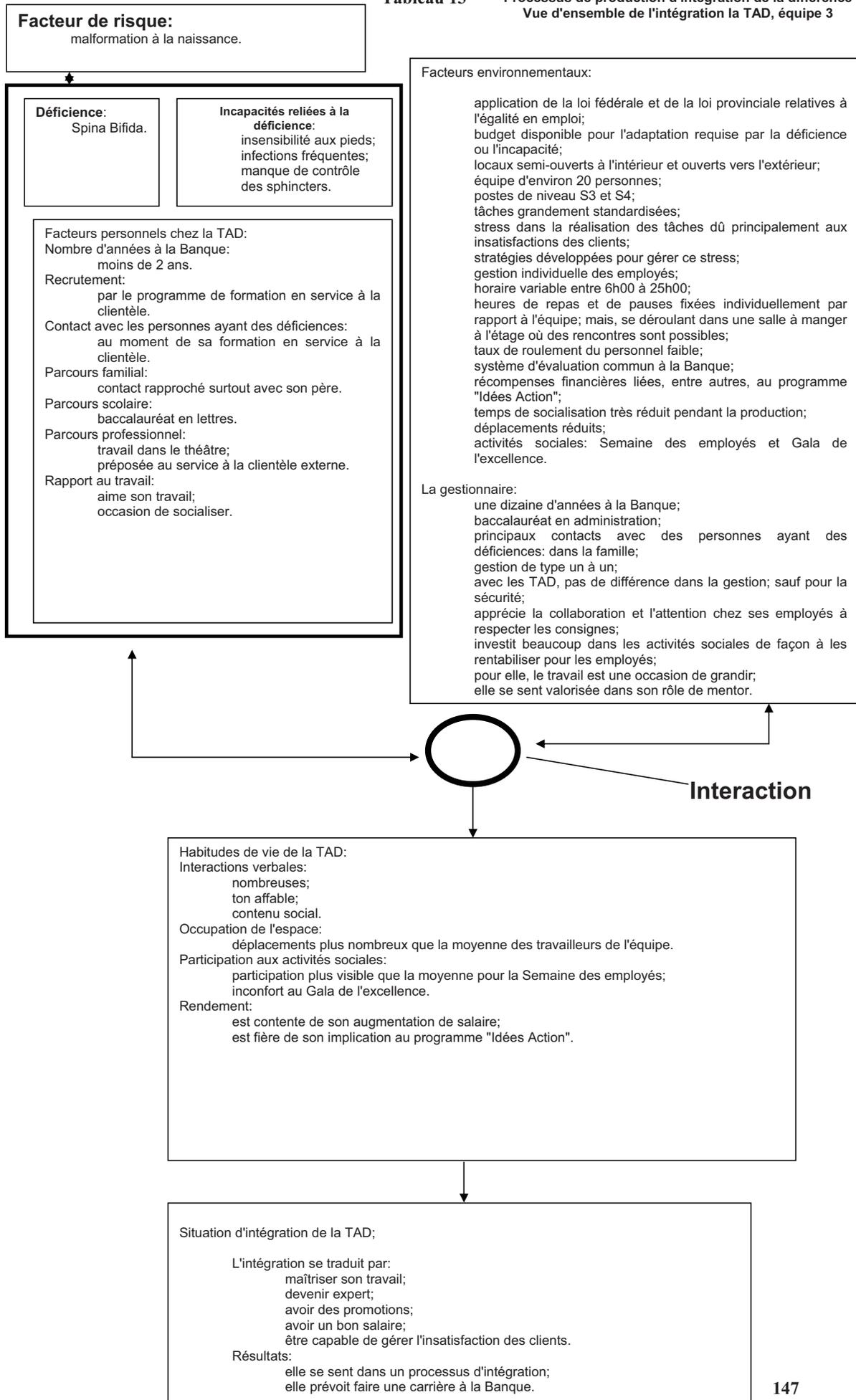
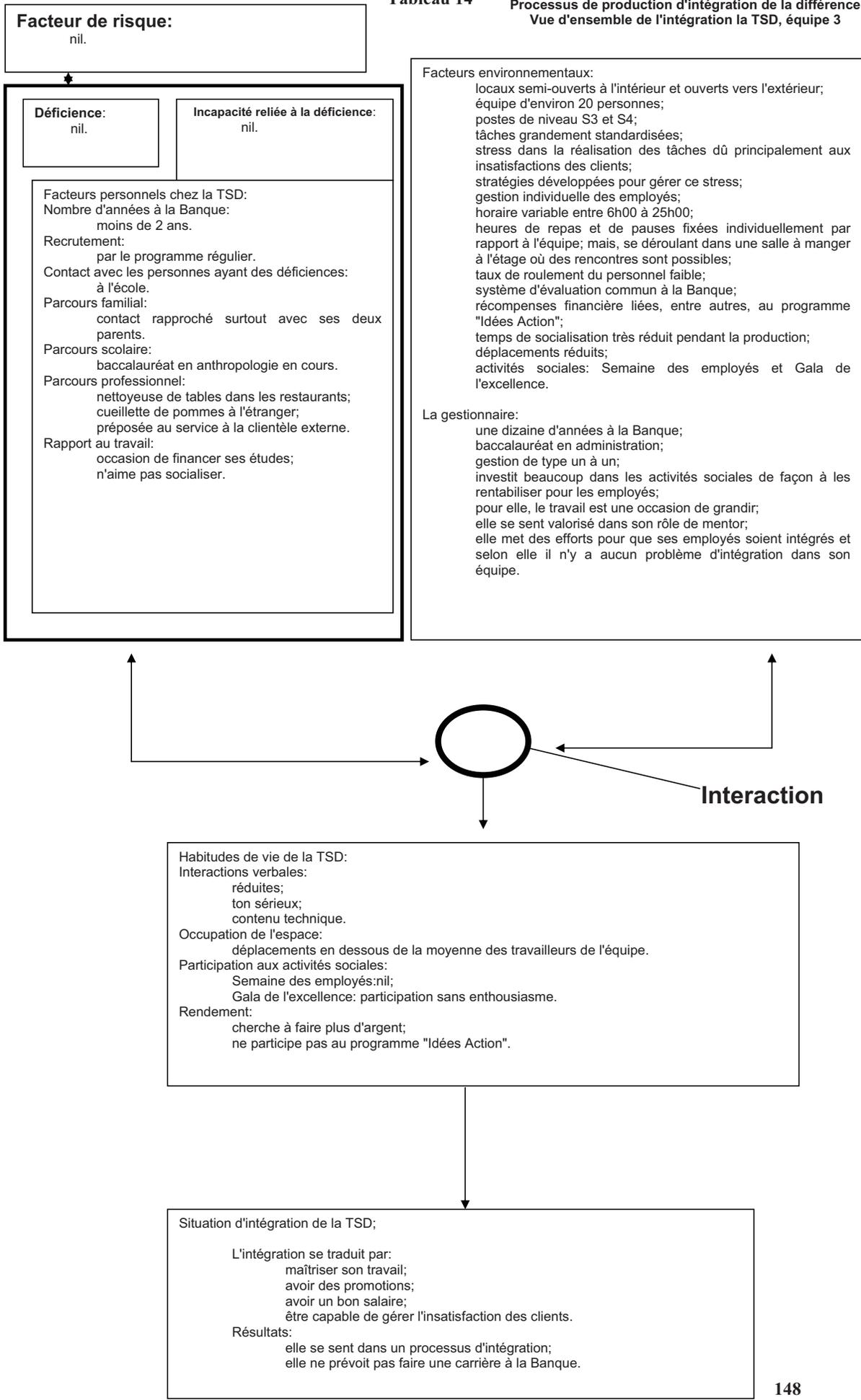


Tableau 14



6 Chapitre 6: Comparaison entre les paires de sujets et entre les 3 équipes

Avant de procéder comme telle à l'analyse des données, nous allons repérer les points de ressemblance et les points de différence entre les cinq paires de sujets et les trois équipes.

6.1 Facteurs environnementaux

6.1.1 Les lieux

L'équipe 1 et l'équipe 3 jouissent de lieux tout à fait comparables. Il s'agit de milieux ouverts donnant sur l'extérieur de l'immeuble. L'équipe 2 est située dans un milieu complètement fermé avec aucune vue sur l'environnement extérieur et les divisions à l'intérieur sont semi-ouvertes. L'équipe est comme sectionnée par des murs, des salles, des corridors fermés. La cartographie représentant chaque équipe est là pour en rendre compte.

6.1.2 L'organisation du système de production

Le nombre de travailleurs par équipe varie. Pour l'équipe 2, le nombre s'établit à une cinquantaine, pour les deux autres, il demeure autour de 25.

À travers les trois équipes, cette organisation est traversée par beaucoup de structures et de rigueur. La liberté individuelle des travailleurs est réduite dans l'ensemble sauf dans l'équipe 1 où les employés peuvent prendre un peu d'initiative; mais, à vrai dire plus dans le repérage des réponses que dans la construction de la réponse elle-même.

Dans le cas de l'équipe 2, c'est la matière qui est mesurée tandis que dans le cas des deux autres équipes, c'est le discours qui fait l'objet de mesure soit le prototypage des réponses à fournir aux clients internes et externes.

Le même système de classification des postes est partagé par les trois équipes de même que les méthodes d'évaluation du rendement et la rémunération qui s'en suivent.

Dans l'équipe 2, il y a plusieurs personnes qui fournissent l'encadrement soit une personne cadre et trois personnes seniors. Dans les deux autres équipes, dans un cas, il s'agit d'un co-gestionnaire; mais, qui joue le rôle de gestionnaire dans la réalité et une directrice d'équipe. La complexité des tâches dans chacune expliquent en partie la différence. Les gestionnaires sont en majorité féminins, un seul est masculin, c'est celui de l'équipe 1. Au sein de l'équipe 2, c'est là où les tâches sont les plus diversifiées, il y en a six types alors que dans les deux autres équipes, il n'y en a qu'un seul type soit répondre au client.

Dans l'équipe 2, l'horaire empiète sur la nuit tandis que dans les deux autres, les travailleurs bénéficient d'un horaire de jour conventionnel.

Du point de vue du roulement du personnel, il est plus élevé dans l'équipe 2 que dans les deux autres.

6.1.3 Les rites des membres des équipes.

Dans les trois équipes, les interactions verbales et non verbales entre les travailleurs sont peu nombreuses et sont surtout d'ordre technique. Les déplacements suivent le même modèle c'est-à-dire qu'ils sont peu nombreux et très standardisés. On se déplace surtout pour aller à l'imprimante, au télécopieur, pour aller voir le personnel d'encadrement. Ce personnel se déplace plus que les agents ou les préposés.

Les repas sont partagés si l'horaire s'y prête ainsi que l'organisation des lieux. Dans le service à la clientèle externe ni l'horaire, ni l'organisation des lieux ne facilitent cet aspect; alors, chacun va de son côté.

Au niveau des réunions, ça va de l'équipe 3 où il n'y en a pas à l'équipe 2 où il y en a aux deux semaines.

Les activités sociales sont centralisées en partie. Ainsi, la Semaine des employés est une activité qui existe à travers la Banque et qui garde la même structure; mais, les "party" de Noël varient d'une équipe à l'autre. Le Gala de l'Excellence est propre à l'équipe 3. La participation à toutes ces activités est comparable d'une équipe à l'autre.

6.2 Facteurs personnels chez les travailleurs pairés

6.2.1 Leur identification

L'équipe 1 est la seule où il n'y a qu'un seul TAD. Dans les deux autres équipes, le nombre de TAD varie entre trois et cinq. Il s'agit pour tous, de déficience physique à l'exception de l'équipe 2 où se trouvent des personnes ayant une déficience auditive. Huit des dix travailleurs pairés ont moins de deux ans d'expérience à la Banque et deux, environ une quinzaine d'années d'expérience et sont presque arrivés à la retraite. Également, huit des dix travailleurs en question sont des femmes.

6.2.2 Histoire de la déficience

Quatre des cinq TAD ont leur déficience depuis la naissance. Un seul est devenu déficient au plan physique à l'âge adulte. Ils ont subi de nombreux traitements médicaux et ils ont dû s'adapter à des orthèses ou prothèses de toutes sortes.

6.2.3 Contact avec les personnes ayant une déficience

Tant les TAD que les TSD, ils ont eu des contacts avec ce type de personne avant de se retrouver dans le poste qu'ils occupent maintenant. Les contacts ont eu lieu dans la famille, à l'école, au travail, dépendant de chacun.

6.2.4 Parcours familial

Encore une fois, autant les TAD que les TSD ont ou ont eu un contact rapproché avec leur famille qui a joué un rôle de support significatif.

6.2.5 Parcours scolaire

Tous les sujets pairés détiennent entre un secondaire V et un baccalauréat comme scolarité. Deux TSD sont bacheliers et une TAD est dans la même situation.

6.2.6 Parcours professionnel

Tous les TAD et les TSD ont accumulé de l'expérience professionnelle avant d'occuper leur poste actuel. Les TAD ont eu des emplois de commis, d'ouvriers dans des manufactures; tandis que les TSD ont été propriétaires de commerce, travailleurs agricoles à l'étranger, serveurs dans les bars. Les TSD semblent avoir occupé des postes plus à risque et offrant moins d'encadrement que les TAD.

6.2.7 Rapport au travail

Leur perception par rapport au travail se partage en trois pôles, tant pour les TAD que pour les TSD. Pour certains, c'est important d'aimer son travail. Le travail occupe une grande place dans leur vie et il vaut la peine de bien le faire. Pour d'autres, le travail c'est d'abord une façon d'assurer sa subsistance pourvu que les fins de mois balancent bien, le reste a peu d'importance. Il n'y a pas beaucoup d'attachement émotif à son travail. Enfin, pour une TAD, en particulier, le travail est un objet d'enthousiasme et le fait d'avoir de bonnes interactions avec ses collègues est valorisé.

6.2.8 Les gestionnaires

Ceux-ci sont très intéressés par leur travail et ils y investissent temps et énergie. Cet aspect, ils le retrouvent chez les TAD qui désirent réussir et qui eux aussi investissent temps et effort pour y arriver. En plus, ils y apportent des éléments de stabilité, de loyauté et d'engagement car leur taux de maintien en emploi est élevé.

Les gestionnaires ont beaucoup de mal à avouer que les TAD sont différents. Ils évitent à tout prix d'utiliser le terme différence. Ils avancent qu'ils sont normaux, qu'ils sont comme les autres, en ajoutant parfois qu'il faut faire des adaptations ce qui peut paraître comme un discours paradoxal.

La plupart des gestionnaires mentionnent que les TAD sont des employés pour lesquels il vaut la peine de dépenser de l'énergie au niveau de l'encadrement. Ils veulent réussir, nous disent-ils, les consignes ne tombent pas dans "l'oreille d'un sourd" et ils trouvent valorisant de les accompagner dans leur développement personnel.

6.3 Habitudes de vie

6.3.1 Interactions entre les travailleurs

Dans les trois équipes, les TAD ayant moins de deux ans d'expérience forcent leur intégration par leurs interactions beaucoup plus nombreuses et différentes de celles avec qui ils sont pairés. Pour les TAD ayant plus de deux ans d'expérience, cet aspect s'efface et la norme s'en occupe. Les différences au niveau des interactions diminuent.

6.3.2 Occupation de l'espace

Le phénomène se présente comme dans le cas des interactions de ceux qui ont moins de deux ans d'expérience : il y a une tendance et a une de la part des TAD exubérance, occupation exagérée de l'espace prennent place; mais, peu à peu l'exagération diminue et les différences s'estompent.

6.3.3 Participation aux activités sociales

Dans les trois équipes, le taux de participation se compare et il n'y a pas de différence entre les TAD et les TSD à ce sujet; sauf, pour une TAD ayant une déficience auditive qui avoue que c'est plus difficile pour elle de participer à cause de sa condition.

6.4 L'intégration

Dans les trois équipes, on peut affirmer qu'il y a intégration des TAD qui transparait d'abord à travers l'appartenance au système de production, puis par la reconnaissance que l'entreprise leur accorde et finalement, en moindre importance, par les interactions qu'ils

entretiennent avec leurs collègues. Ces trois pôles d'intégration se subdivisent en un certain nombre d'éléments dont il sera question au niveau de l'analyse des données.

Les TAD, dans l'ensemble, font partie du système de production à la Banque et entendent y demeurer plus à long terme que les TSD. Leur sentiment d'appartenance à l'entreprise est plus apparent.

7 Chapitre 7: Analyse des données

7.1 Processus d'intégration, habitudes de vie

Il s'agit maintenant de donner un sens à toutes ces données présentées et comparées précédemment en procédant à leur analyse. Ainsi, l'éclairage de la compréhension portera sur les interactions, l'occupation de l'espace, le rendement et le rapport au travail et sur d'autres considérations comme la participation aux activités sociales, l'identification de la déficience par la personne concernée, l'influence du gestionnaire, de la différence. Toutes ces dimensions sont pour nous une traduction du processus de production d'intégration de la différence.

7.1.1 Les interactions

7.1.1.1 Le verbal et le non verbal

Le concept d'interaction est utilisé selon la perspective de Goffman (1974) où il précise : "... l'objet à étudier se laisse identifier : il s'agit de cette classe d'événements qui ont lieu lors d'une présence conjointe et en vertu de cette présence conjointe. Le matériel comportemental ultime est fait des regards, des gestes, des postures et des énoncés verbaux que chacun ne cesse d'injecter, intentionnellement ou non dans la situation où il se trouve (1974; 7)".

Ce matériel comportemental, nous l'examinerons d'abord du point de vue des interactions verbales et non verbales dans chacune des équipes. Dans l'équipe 1, Bernard, le TAD, et Brigitte, la TSD, avec qui il est pairé, jouent leur rôle bien différemment. Les stratégies d'interaction utilisées par l'un et par l'autre sont presque à l'opposé, du moins durant les premiers mois de mise en présence dans l'équipe. Bernard est un individu extraverti de nature et il exploite cette caractéristique à l'extrême. Il aime faire des farces, taquiner et être taquiné, parler constamment surtout de sujets d'ordre social ce qui fera dire à son gestionnaire que :

"Au niveau du social, il est supérieur à la moyenne, au niveau du climat de travail, etc. Il met définitivement un beau climat de travail, un bel esprit d'équipe, il jase avec tout le monde, fait des petites blagues, garde le monde réveillé; puis, il sourit tout le temps. Ça va très bien à ce niveau-là (Bertrand)".

Bernard est en interaction constante au plan verbal et non verbal, à son bureau, dans les corridors, au fumoir, à la cafétéria etc. Il est extrêmement sociable. On se demande même comment il arrive à faire son travail. Il aime se faire voir. Il l'affirme lui-même.

"En travaillant, ben, tu fais des sous, t'as des vacances. Tu les apprécies plus que si tu ne travaillais pas. T'es tout le temps en vacances; donc, heu, oui, c'est important pour moi. Ça me permet de me développer, ça me permet de rencontrer des gens, ça me permet de faire sourire les gens aussi étant quelqu'un de jovial etc. Ben, j'aime bien donner un sourire aux gens durant la journée, des choses comme ça, Donc, heu, ça me permet aussi de me faire voir, d'être visible étant sportif aussi peut-être aller chercher des commanditaires, ben, en travaillant heu, ici et là, ben, on peut se faire voir par plusieurs personnes, avoir des commentaires positifs sur soi ou négatifs dépendamment qui vont te faire grandir, des choses comme ça (Bernard)".

Le travail lui donne l'occasion de se rendre visible et il est bien content. L'aspect sociabilité occupe beaucoup d'espace chez lui.

Chez Brigitte, la situation se présente tout autrement. À l'inverse de Bernard, elle est intravertie et elle se comporte en conformité avec cet aspect de sa personnalité. Ce qui importe pour elle, c'est la tâche, d'abord bien la connaître; puis, bien la faire et ensuite être capable d'en parler. L'aspect social est peu exploité de sa part. Elle dira elle-même que si elle ne connaît pas; elle ne parle pas, ce qui correspond à beaucoup de moments de silence de sa part.

"Ben, plus je suis à l'aise, plus je participe. Parce qu'il faut que je sache de quoi je parle quand je dis quelque chose. Si j'arrive en réunion; pi, je suis nouvelle, là. J'aime mieux analyser la situation; pi, heu, comme apprendre; pi, à un moment donné, quand j'ai quelque chose à dire, bon, j'ai quelque chose à dire; mais, je peux dire que si on, avec cette logique-là, j'ai peut-être tendance à participer plus qu'avant (Brigitte)".

Cet élément avait été noté durant les premières périodes d'observation au moment des réunions. Au début des neuf mois, elle ne parlait presque pas dans les réunions; puis, ce n'est que vers la fin des neuf mois que j'ai pu sentir qu'elle interagissait un peu plus et selon elle, elle parlait plus parce qu'elle connaissait plus. Ses interactions verbales étaient d'ordre technique surtout. Sur le plancher de production, j'avais l'impression qu'elle cherchait toujours à obtenir de la formation pour améliorer sa performance et se sentir plus en sécurité pour réaliser ses tâches.

Puis, comme les données le révèlent, Bernard a été changé de secteur au sein même de l'équipe, il s'est retrouvé du côté de la rémunération et a dû apprendre à travailler de façon plus isolée. Son transfert était vu par Bertrand, son gestionnaire, comme un moyen d'acquérir plus de rigueur dans son travail. On se souvient comme l'indique la cartographie qu'au cours des derniers mois d'observation, il était seul dans son bureau et que tous les bureaux autour du sien étaient vides. Également, un grand vide interactionnel a été observé; plus personne pour faire des farces, taquiner ou autres.

"...donc, à ce moment-là, avec le départ de xxx, puis de, c'était xxx qui était là aussi, l'étudiante; donc, là je me retrouvais tout seul dans le fond avec les trois bureaux vides. C'est comme ça, c'est sûr que le matin des fois, c'est le fun. Tu rentres; pi, tu discutes avec les gens autour ou quoi que ce soit. Maintenant, il faut que j'aille un petit peu plus loin de mon bureau. Je ne suis pas prêt à prendre des appels ou quoi que ce soit; sinon, je peux être "logé" quand même et puis discuter en même temps. Là, je suis obligé de me mettre en pas libre, pas prendre d'appel; pi, aller dire bonjour à mes collègues, ouais, c'est ça (Bernard)".

Les interactions de Bernard diminuent de plus en plus et celles de Brigitte augmentent. C'est à croire qu'il peut exister un point repère représentant dans la fréquence attendue des interactions. Le temps agit dans la modélisation des interactions. Chez chacun des sujets, on peut penser que le temps de présence dans l'équipe a fait son oeuvre, tentant de rapprocher chacun de la norme ou de se conformer aux rites de l'équipe. Il est à noter le malaise qui peut exister parfois pour Brigitte lorsqu'elle interagit avec Bernard comme lorsqu'il s'agit de la conduite automobile ou le changement de vitesse se fait manuellement. L'inconfort face à la déficience est présent dans ce cas-ci.

Mais, il est intéressant de noter que pour chacun des cas, les stratégies sont différentes. Brigitte se sert de la connaissance pour se rapprocher du point repère ; tandis que Bernard réduit son comportement ultra-sociable pour en arriver au même but. Les transformations passent par la personnalité.

7.1.1.2 La présentation de soi

L'autre point qui demeure en suspens et qui surgit avec les stratégies de Bernard où durant les premiers mois d'observation, il surutilise les interactions verbales et non verbales par rapport à Brigitte et par rapport aux autres membres de l'équipe. Cette stratégie peut paraître comme une façon pour lui de dissimuler sa déficience physique et d'attirer l'attention de ses interlocuteurs sur ce qu'il veut mettre en valeur. Son gestionnaire des premiers mois d'observation à qui la question est posée nous dira:

"Je ne le sais pas. J'ai, j'ai pensé la même chose; mais, je ne suis, je ne suis pas capable de l'évaluer; pi, heu, en particulier; le fait que je ne le connaissais pas avant. Heu, il me parle d'avant l'accident; pi, ça lui est arrivé à plusieurs reprises de m'en parler, heu, il était toujours avec sa gang de chums, il était toujours entouré de monde, il était toujours en train de prendre des risques; pi, faire des affaires qui n'ont pas de bon sens; pi, il est encore de même aujourd'hui. Je veux dire, il s'achète des skis pour faire des flips, tu sais, il est toujours là, aussi casse-cou; pi, tout ça. J'ai

l'impression qu'il n'a pas changé énormément, il a gardé à peu près la même, la même personnalité, pi, la même façon de vivre; pi, de continuer à avancer. Ça fait que j'ai l'impression qu'il était probablement de même avant; pi, que ce n'est pas nécessairement une façon de couvrir son handicap. Mais, je peux me tromper à 100 milles à l'heure. C'est carrément une impression, heu, lui, dans le fond, à la comparaison du genre de handicap, du genre d'histoire; pi, du type d'interaction quand il me parle d'avant et d'après, je trouve, en tous cas, à prime abord, qu'il a le même type, heu, d'histoire, d'approche, de relation avec ses amis; pi tout ça, là. Mais, c'est possible qu'il ait accentué encore plus ça, parce qu'il faut avouer que tout le monde aux alentours le connaît; et, pi, heu, peut-être qu'il est encore plus "outgoing" qu'il l'était avant, là. Ça, c'est, je ne le sais pas (Bertrand)".

7.1.1.3 La différence en action

Si on se demande s'il y a des différences dans le processus d'intégration entre Bernard et Brigitte, la réponse est sans contredit oui. Quant à savoir si les différences sont dues uniquement ou principalement à la déficience, l'hypothèse est que oui la déficience a pu jouer un rôle dans ce cas-ci; mais, qu'il y a sans doute des différences identitaires individuelles qui entrent en jeu, dont on ne peut pas négliger l'impact dans l'explication à donner. Brigitte est plus scolarisée, entre autres, sa capacité d'analyse est sans doute plus grande ce qui fait qu'elle compose sa place dans l'équipe avec des outils différents. Bernard, pour sa part a des capacités d'interaction plus grandes et celles-ci deviennent des leviers pour établir sa place dans l'équipe jusqu'à un certain point, puisque durant les derniers mois d'observation, il se verra dans l'obligation d'en limiter l'usage pour se créer une nouvelle place dans ce sous-groupe de l'équipe.

7.1.1.4 Le point d'ancrage : la présentation physique

Dans la seconde équipe, la situation de l'une des trois paires de travailleurs se compare à celle de Bernard et Brigitte. Arnaud (TAD) et Alexandrine (TSD) les plus jeunes des six sujets pairés et comme les autres TAD pairés dans cette équipe, Arnaud a une déficience auditive. Rappelons d'abord qu'Arnaud a une déficience auditive évolutive et qu'il est arrivé au point où il subira l'installation d'un implant cochléaire après les six mois d'observation. Il est grand et il bénéficie d'une prestance sur laquelle il misera pour ainsi dire forcer son intégration à l'équipe. Comme il ne peut pas interagir verbalement avec facilité avec ses collègues; il choisit donc d'autres façons que celles utilisées par Bernard. Il tentera de surprendre par sa présentation personnelle, changement de couleur de cheveux à chaque mois, piercing y compris sous la langue, à ceci, il ajoutera des comportements de clown pour essayer de faire rire ses proches comme danser en se promenant devant les caméras de sécurité, jouer des tours, etc. et il arrivera à se faire percevoir comme quelqu'un qui veut faire rire. À ce sujet, Alexandrine nous dira d'une manière plus négative qu'il n'est pas son genre car il fait des choses bizarres.

On touche à un comportement qui dérange, qui n'est pas tout à fait acceptable; auquel on ne veut pas s'identifier et qui est certainement hors norme. Arnaud nous dira qu'il agit ainsi parce qu'il est jeune et pourtant ce n'est pas le cas des autres jeunes.

"Des fois, je peux être comme le clown, un peu, là des fois ça délasse là. Il y a des plus jeunes qui travaillent ici, ça fait que c'est plus facile de faire le clown, un peu là. Ah, c'est pas grave, c'est normal là, tu sais, des affaires comme ça là, tu sais, mais supposons, admettons que si j'étais avec des plus vieux; pi, si je faisais le clown, peut-être là comme, ça va être apprécié; mais, en moyenne, ça, ils commencent à trouver ça bizarre là. Là j'en profite parce que je suis le plus jeune pour faire le clown un peu. Il faut pas que je le fasse trop parce qu'il faut que je travaille, c'est sûr là. (rire) Comme, par exemple. je peux faire des affaires qui peuvent choquer aussi là, pas des grosses choses là, comme me raser les cheveux comme ça, ça ne tombe pas là, non, Je ne le dis pas la journée avant. Ah, demain je vais me raser les cheveux, non je ne le dis pas. J'arrive avec les cheveux

rasés. Je vois comme tout le monde avec leurs réactions. Mais, avant, j'avais les cheveux longs jusqu'à ici à peu près là, comme ça. Je ne veux pas choquer le monde. J'ai fait couper mes cheveux, tu sais. Là, plus tard, je me suis fait raser les cheveux, ou bien je change de couleur de cheveux à tous les mois. Des fois, ça peut être violet, rouge, noir, brun, vraiment tous les mois, comme un arc-en-ciel de couleurs. Là, j'ai une perle là (sur le sourcil droit). J'en ai une autre sous la langue, ben, ça, je le faisais pour moi-même aussi, mais en même temps, j'en profitais pour faire choquer le monde. Je ne peux pas faire comme choquer pour être méchant, comme des questions de racisme comme ça, non. C'est juste choquer pour faire la surprise (Arnaud)".

Alexandrine pour sa part est très sociable; mais, elle suit un corridor d'intégration normé. Elle se fait des amis surtout avec les personnes assises autour d'elle et elle leur tient toutes sortes de propos tout au long de la journée. Elle répond ainsi à un besoin de socialisation; mais, sans déranger les autres et sans trop se faire remarquer par l'ensemble de l'équipe. Puis, le temps agira de la manière suivante sur les interactions de ces deux acteurs. Arnaud deviendra de moins en moins surprenant et disparaîtra dans le groupe bien caché derrière son écran d'ordinateur comme tout le monde et Alexandrine apprendra à entrer dans sa bulle car elle se rend de plus en plus compte qu'elle ne peut pas trop investir dans ses relations d'amitié au travail, car il y a trop de roulement au sein du personnel de son équipe.

7.1.1.5 Nombre d'années d'expérience

Chez les quatre autres sujets pairés, deux ont moins de deux ans d'expérience dans le poste actuel, et deux ont environ quinze ans d'expérience à la Banque. Dans la première paire, la TAD a soixante-deux ans et elle a beaucoup d'expérience de travail accumulée dans d'autres secteurs d'activités et la TSD a environ une quinzaine d'années d'expérience. Les deux travailleuses se comportent en conformité avec les rites de l'équipe. C'est comme si le temps avait quelque chose à voir avec l'acceptation de la déficience et que le besoin de la masquer disparaissait.

Quant à la dernière paire, pour Arlette et Alexia qui ont environ une quinzaine d'années d'expérience dans le poste actuel, il n'y a plus de relief. La principale caractéristique est d'attendre la retraite, la désillusion au travail est présente et une seule idée persiste continuer encore un peu plus à travailler pour avoir une meilleure retraite. Nous n'en sommes plus à nous rapprocher de la norme; nous en sommes à la maintenir, à l'entretenir, d'une certaine façon à la transmettre, déficience ou pas.

7.1.1.6 Quand l'intégration fait la sourde oreille

Il reste que pour Arlette qui utilise le L.S.Q. les interactions demeurent plus difficiles que pour Anne qui a un implant auquel l'adaptation est presque terminée. Ici, nous en sommes plus aux différences qui peuvent exister entre les personnes ayant ce type de déficience; mais, qui utilisent différents moyens pour communiquer.

À ce chapitre, comme indiqué à la partie revue de la littérature, il existerait une "culture des sourdes", tel un groupe d'appartenance auquel les personnes ayant ce type de déficience préféreraient appartenir plutôt que de s'identifier à un groupe formé d'individus qui n'ont pas de déficience. Dans ce cas-ci, je ne peux pas dire que telle est la situation. Une évolution de l'intégration entre les personnes ayant une déficience auditive a été notée. Au début de leur mise en présence, elles ont joui des interactions entre elles.

"Avant on mangeait Arnaud, Anne et moi, Anne, Arnaud et moi. Puis, maintenant, heu, Arnaud, Anne, heu, Anne est un petit peu plus vieille. Arnaud, il est jeune. Il y a une différence lui, il a vingt-et-un ans, elle a soixante ans, ça fait que bien sûr qu'au niveau de l'entente, moi, je suis dans le milieu, entre les deux; mais, après, avant, on mangeait tous les trois. Puis, maintenant, on est rendu tout seul dans notre coin. Des fois, je mange avec Anne. J'ai demandé à Arnaud: veux-tu manger avec moi? On mange-tu ensemble? Puis depuis un moment, il ne veut pas, je ne me fâche pas là, tu sais, je le laisse faire (Arlette)".

Elles ont mangé ensemble, échangé sur plusieurs points; puis, peu à peu la discorde s'est installée. Elles se sont mises à s'accuser entre elles au sujet des choses

qu'elles avaient comprises ou mal comprises et elles se sont même accusées mutuellement de vol ce qui a entraîné une rupture dans les communications. Arnaud a quelques explications sur ce sujet.

"Il y a du parlage dans le dos, ça, moi, je ne suis pas capable. Des fois, je peux dire quelque chose dans le dos, sauf que, mais de là, à inventer ou à répandre des rumeurs là. Ça, je ne suis pas capable. Ça c'est comme pas correct. C'est comme si quelqu'un prend un couteau et te frappe dans le dos. Tu n'as pas le temps de te défendre là. C'est comme il y a déjà quelqu'un qui a déjà mentionné que moi je volais de l'argent à la Banque. C'est comme, premièrement, quelles sont les preuves. Deuxièmement, comment que je pourrais voler l'argent avec les caméras qu'il y a partout, tout ça, c'est comme, ben, juste parce que j'avais des problèmes, il y a deux ans, il y a un an, j'avais des problèmes parce que mon argent ne balançait pas. J'avais de l'argent en trop. Tu sais, si je volais de l'argent là, ça serait de l'argent en moins, ben, pas de l'argent en trop. C'est sûr, qu'il y a des personnes qui sont juste méchantes. Ils sont comme ça. J'ai vécu ça comme 10, 20 fois là. Ça me tente pas de vivre ça au travail. C'est à, c'est juste ça, qu'on est pas vraiment protégé, la sécurité mentale comme quand quelqu'un parle dans le dos ou l'hypocrisie, comme ça. Ça fait que moi je ne vais pas dire, heu, ah elle, elle est certaine de ça, des choses comme ça. Moi, je dis les choses comme elles sont (Arnaud)".

Finalement, l'échange était devenu impossible, chacun s'est retiré dans ses terres et en est venu à ignorer l'autre. En entretien, Arlette dira que c'est parce que les deux autres ne communiquent pas avec le L.S.Q.

"Je suis très à l'aise avec les sourds, avec les gens qui signent avec moi (Arlette)".

Donc, revenant à la comparaison entre les TAD et les TSD ayant plus de deux ans d'expérience, Andrée (TSD) fait tout à fait partie du groupe comparativement à Anne qui subit un certain isolement à cause des difficultés de communication et Alexia (TSD) beaucoup moins à cause de son tempérament sauvage.

"Moi, non, il y a une couple de personnes ici qui valent la peine de, de, de, de parler; pi toute ça, pi de, tu sais, avoir une relation avec, là, amicale là, heu, de copain, de personne. Il y en a d'autres vraiment...rien à faire. Absolument rien; pi moi, je les ignore totalement, dans ce temps-là; pi toute ça, tu sais (Alexia)".

L'écart entre les sujets pairés diminue selon l'âge et le nombre d'années d'expérience, les TAD et les TSD adhèrent aux rites de l'équipe peu importe qu'il y ait déficience ou pas. Il n'en demeure pas moins que les TAD de cette équipe se plaignent de relations superficielles avec les TSD et l'expliquent par le fait qu'ils ne se comprennent pas.

"Les entendants qui savent pas signer, ben, c'est aussi difficile pour eux autres que moi qui ne sais pas parler; ah, je ne suis pas à l'aise, je ne suis pas à l'aise (Arlette)".

Les TAD ne comprennent pas les TSD et vice-versa et c'est ainsi que la présence d'interprètes est souhaitée particulièrement durant les réunions.

Enfin, dans la troisième équipe où là encore une TAD a été pairée à une TSD, ayant toutes les deux moins de deux ans d'expérience dans les postes occupés, des stratégies semblables ont été notées tant chez la TAD que chez les autres jeunes TAD des deux premières équipes. Son intégration dans le groupe, elle la forgera par sa sociabilité. Elle aussi se servira du verbe; mais, pas exactement de la même manière que Bernard. Danielle sera extrêmement affable, elle distribuera des "beaux bonjours" selon son expression.

"...c'est toujours des beaux bonjours quand on arrive; pi, des beaux aux revoirs quand on s'en va (Danielle)".

Elle en recevra de nombreux aussi. Aussitôt qu'elle en a l'occasion, elle échangera et souvent sur sa condition de santé. Elle se raconte, ses proches sont bien au courant de ses malaises. Elle leur raconte comment elle souffre d'infections répétées et qu'elle doit se rendre à l'hôpital fréquemment, ce qui lui donne l'occasion en même temps d'expliquer ses absences fréquentes, ses inconforts, ses inquiétudes à ce sujet. Elle cherchera à faire valoir ses connaissances en échangeant sur différents sujets d'ordre technique qui lui sont présentés. Elle jugera d'ailleurs que son intégration s'améliore par le fait qu'elle peut répondre à plus de questions qui lui sont posées et son entourage lui en fait part également.

"Pi, il y a un an, je dirais que oui parce que c'est sûr parce que, heu, le fait de maîtriser plus son travail, aussi, heu, heu, ça permet des fois, heu, heu, d'aider les autres, aussi. Heu, des questions; xxx, des fois, il pose des questions; pi, heu, heu: «Aie, telle affaire, telle affaire». Pi, là, je lui réponds, pi, là, il me dit: «Mon Dieu, tu es toujours, à chaque fois que je te pose une question, tu as toujours la réponse». Tu sais, faque, c'est sûr qu'il m'aurait posé une question, il y a un an, j'aurais peut-être pas été en mesure d'y répondre aussi bien que maintenant. Heu, je sais que je suis une bonne représentante. Heu, je suis bien intégrée à travers mes, heu, à travers mes collègues, heu, dans mon travail (Danielle)".

Doreen à qui elle est jumelée, est une personne très réservée, un peu à l'image d'Alexia dans la deuxième équipe. Elle n'aime pas du tout socialiser et occupe peu de place au plan social dans son groupe. Elle est plutôt du type intellectuel et tous les courts moments qui lui restent, elle les utilise pour étudier étant donné qu'elle poursuit des études en même temps. Elle travaille donc à temps partiel. Son intérêt n'est pas du tout de développer un cercle d'amis au travail. Elle fait ce travail pour payer ses études qui sont sa priorité.

"Oui, c'est ma priorité....Je le (ce travail) fais pour payer mes études, entre autres (Doreen)".

Alors, si on trace une comparaison rapide entre nos deux actrices, la TAD interagit avec beaucoup d'empressement et en abondance alors que la TSD reste bien tranquille dans son coin et à ce titre est conforme aux rites de l'équipe. Là encore on peut se demander si le surplus d'interactions de Danielle n'est pas pour elle une façon de se faire accepter malgré sa déficience. Elle se définit comme une dépendante affective:

"...moi, je suis une personne hyperémotive, pi, hyperdépendante. Heu, je m'attache beaucoup aux gens. J'ai besoin d'être aimée; j'ai besoin de sentir, de savoir (Danielle)".

La satisfaction de cette dépendance, pouvons-nous ajouter est une façon pour elle de se sentir intégrée à l'équipe. Ainsi, dans les trois équipes, on peut noter une négation de la déficience si tel est le cas.

7.1.1.7 Nombre de personnes ayant une déficience ou une incapacité dans une équipe

La question de savoir si le fait qu'il y ait plus d'une personne ayant une déficience dans une équipe peut influencer le processus d'intégration a aussi été vérifiée. Dans la deuxième équipe, où il y avait jusqu'à cinq personnes ayant une déficience dont quatre ayant une déficience auditive et une ayant une déficience physique, il n'est pas possible d'affirmer qu'elles s'appuient vraiment mutuellement l'une sur l'autre pour construire leur intégration. Ce qui a été observé, c'est plutôt la dislocation des rapports entre elles. Il est possible de penser que le type de déficience ait quelque chose à voir avec la réponse à cette question. Ce qui se passe dans la troisième équipe donne à penser en ce sens.

Dans cette équipe, bien qu'une seule TAD ait été pairée, il existe aussi une travailleuse ayant une déficience physique; mais, qui n'est pas reconnue comme telle par les agents du programme d'équité en matière d'emploi. Elle est entrée à la Banque sans le chapeau de la déficience. Dans ce cas-ci, j'ai remarqué que notre TAD entretenait des

relations étroites avec elle. Elles s'entraidaient, plutôt devrais-je dire que celle qui n'est pas reconnue comme ayant une déficience appuie Danielle. Étant donné que la personne non identifiée comme ayant une déficience est parfaitement bilingue, la TAD fait appel à elle pour améliorer ses compétences dans ce domaine. Elle la reconnaît aussi comme une amie et elles entretiennent des relations en dehors des lieux de travail.

"C'est sûr que, heu, xxx, c'est, c'est devenu plus une amie, une amie en dehors parce, parce que on est allé prendre, heu, un, une bière de temps en temps (Danielle)".

Ici, on peut penser que le fait que la TAD ne soit pas seule à partager cette caractéristique constitue un support pour son intégration.

7.1.1.8 Taille de l'équipe

La question posée également à la partie méthodologique en regard de ce sujet était de savoir si le processus d'intégration pouvait varier avec le nombre de personnes composant l'équipe. Parmi les trois équipes, deux comprennent une vingtaine de personnes et la troisième une cinquantaine et la même négation des déficiences existe chez les personnes ayant cet attribut et qui sont du même âge c'est-à-dire entre 20 et 30 ans. Cette négation de la déficience semble beaucoup reliée à l'âge car cette caractéristique n'est pas apparente chez les plus âgés.

Également, une partie de la réponse à cette question se trouve aussi dans le fait que même si l'équipe est plus grande les personnes ont tendance à interagir avec celles qui travaillent à proximité de leur poste de travail. Il s'installe un réseau sur une base physique c'est-à-dire les personnes assises autour de l'interactant et il n'y a pas comme tel un processus de recrutement pour élargir ce réseau. Ainsi, on construit son intégration sur un nombre restreint d'interactants qui ne semble pas dépasser six personnes.

7.2 Occupation de l'espace

Le processus d'intégration fut aussi observé et analysé du point de vue de l'occupation de l'espace. Cette occupation comprend les éléments cartographiques, les déplacements et l'utilisation de l'équipement.

7.2.1 Les murs parlent

Dans la première équipe, Bernard durant les premiers mois d'observation est près des autres membres de l'équipe et de plus, près du corridor à l'affût de tout ce qui se passe. Les occasions de côtoyer les travailleurs et de faire sa place sont multiples et avantageuses. Durant les derniers mois d'observation, on se souvient qu'il s'est retrouvé seul complètement isolé et cette position a été accompagnée d'une démarche d'assimilation par la norme ou d'assimilation à la norme. Il est entré à ce moment dans ce que son gestionnaire identifie comme une phase d'acquisition de rigueur, finis les échanges sociaux et passons carrément à la production et le plus possible uniquement à la production.

L'occupation de l'espace du point de vue social est une traduction du processus d'intégration et il en est de même dans les deux autres équipes. Dans l'équipe 2, Arlette qui a beaucoup de difficultés de communication ayant à le faire avec le L.S.Q., se retrouve littéralement face au mur. Voilà une autre façon de traduire l'isolement. À la question, comment réagis-tu au fait d'avoir le visage tourné vers le mur?

"Ah, pour moi, il n'y a pas de différence, pas de différence pour ça. N'importe où, ça ne me dérange pas. Et un mur, heu, ça peut me permettre de penser à autre chose et tu sais.

Ouais, de rêver. De penser à n'importe quoi d'autres, à me changer les idées, à la maison, à ce que je vais faire en fin de semaine (Arlette)".

La TAD avec qui elle est pairée se trouve au bout du corridor le visage tourné vers le va-et-vient. Même situation pour Arnaud et Alexandrine qui occupent des positions

spatiales identiques à celle des sujets précédents. Anne et Andrée sont dans une position différente par rapport aux deux autres paires de sujets de cette équipe; mais, on se souviendra que Anne a été observée alors qu'elle avait un implant cochléaire et que sa période de réadaptation était terminée. Ses collègues ne la considèrent plus comme ayant une déficience auditive au même titre que les deux autres. De même, pour Danielle, dans l'équipe 3, dont le processus ressemble à celui de Bernard durant les premiers mois d'observation. Elle se trouve entourée de travailleurs qui font partie de son processus d'intégration. Sa position favorise les contacts verbaux et non verbaux qu'elle a beaucoup de facilité à entretenir et qui contribuent à renforcer ses liens avec ses collègues.

Les déplacements sont une autre façon de faire une lecture du processus d'intégration de chacun de nos acteurs. Quand l'intégration est forcée, on a vu comme dans le cas de Bernard et d'Arnaud, des déplacements plus nombreux que la moyenne des travailleurs de leur équipe respective. Ils deviennent une sorte de façon de se faire voir. On s'en sert pour multiplier les contacts.

"J'ai pas de problème nécessairement là avec les gens si, heu, je m'en vas dans le corridor, ou des choses comme ça, ben, sont assez larges. Je me promène... (Bernard)".

On s'en sert aussi pour faire réagir, Arnaud déambulant dans les corridors et profitant de l'occasion pour faire le clown devant les caméras ce qui s'harmonise avec sa présentation personnelle, piercing, coloration variée des cheveux etc. C'est une véritable parade épigamique. Tous des éléments qui sont mis en place pour dire je suis là, je veux occuper une place, et qui apparaissent comme des moyens substituts de communication étant donné la présence de la déficience auditive.

Même situation avec Danielle qui ne manque pas une occasion d'aller à la salle à manger pour les pauses, pour les repas, d'aller voir sa gestionnaire, d'aller voir ses collègues aussi souvent qu'il lui est permis de le faire. La vie pour Danielle est une série de possibilités de se rendre visible et de développer une appartenance affective avec ses collègues. Alors que Doreen nous le savons est plutôt en réclusion de ce point de vue; mais, un élément important à considérer c'est que c'est par choix. Elle a choisi de

consacrer tout son temps personnel à ses études et elle s'y conforme. Ainsi, les déplacements font preuve d'une motivation à entrer en communication verbale ou non verbale, à vouloir occuper un espace physique et social tout en se construisant un espace psychologique, tout ceci s'inscrivant dans ledit processus d'intégration.

La troisième dimension, l'utilisation de l'équipement poursuit le même objectif. Pour Bernard, un bureau double pour y inclure son fauteuil roulant et sa chaise de travail, de même que l'imprimante dans son bureau sont là; mais, pas pour les autres travailleurs et le but plus précis cette fois est l'intégration au processus de production qui est une partie capitale du processus d'intégration dans ce cas-ci. Pour lui, rappelons que l'adaptation au niveau de l'horaire est encore plus importante car il lui est inacceptable de payer en temps les déplacements qui sont dus à sa déficience. Ces adaptations, pouvons-nous nous exprimer ainsi, le rendent plus performant et plus compétitif par rapport aux autres travailleurs. Pour les personnes ayant une déficience auditive, une sur trois a une adaptation personnelle soit l'implant, une seconde a une clochette qui remplace l'intercom et le troisième est en voie d'obtenir un implant, de plus, la gestionnaire ou les collègues qui souvent servent d'interprète etc. Tous des points qui visent bien sûr une meilleure intégration au processus de production. Puis, enfin Danielle pour qui l'utilisation de l'équipement ne révèle aucune particularité par rapport à sa déficience car elle est en tous points semblable à celle de ses collègues n'ayant pas de déficience.

7.3 Rendement et rapport au travail

Si par les interactions, il était possible de saisir des différences entre les TAD et les TSD dans le processus d'intégration, par le rendement, elles semblent beaucoup moins perceptibles.

Dans la première équipe, Bernard acquiert beaucoup d'expérience. Il touche à tous les volets : formation, affichages, avantages sociaux et même à la rémunération ce dernier étant le plus technique et le plus rébarbatif, et tout cela en un temps record selon ses propos.

"Dû à mes quatre formations dans l'année. Tu sais, ça quand même bougé assez vite à comparer avec d'autres collègues de travail qui eux s'en sont tapés rien qu'une, tu sais, dans l'année, ça fait que, là, c'est ça... (Bernard)".

Il performe, il reçoit des évaluations avec une cote "totalement satisfaisant", il bénéficie d'augmentations salariales, il se sent apprécié; mais, il croit qu'il devrait l'être plus à cause des efforts qu'il fait. Il aurait aimé avoir une cote "supérieure"; cependant, du point de vue monétaire, il reçoit ce à quoi il s'attend. Il aspire à devenir chef d'équipe. Le présent est rempli de succès et le futur s'annonce bien.

Il en est de même pour Brigitte, Elle est au haut de l'échelle salariale à cause de l'expérience qu'elle a acquise auparavant au service à la clientèle externe. Elle ne se plaint pas de l'appréciation qu'on lui porte. Elle aspire à devenir conseillère le plus rapidement possible. Elle sait qu'elle peut postuler après qu'elle aura occupé son poste actuel pendant 1an1/2. Elle sait que son futur peut être intéressant à la Banque et elle a hâte de le vivre; bien qu'elle ne néglige pas de considérer l'aspect transférable de ses connaissances.

Dans l'équipe 2, les TAD reçoivent de bonnes évaluations également quand on les compare entre eux et avec les TSD. Ils comptent autant de dépôts et autant d'argent soit environ 450 enveloppes ou 750,000.00\$ par jour. Il n'y a pas d'écart significatif qui serait dû à la déficience. On peut affirmer que du point de vue du rendement, ils ne sont pas dans une situation de handicap. Il faut dire que les tâches à réaliser dans cette équipe sont moins complexes que dans l'équipe précédente. On est satisfait des avantages sociaux, en particulier, du programme d'assurance santé incluant une protection dentaire qui est très prisée. Quelques petites déceptions du côté des bonis car ils sont reliés non seulement au rendement de l'employé; mais aussi au rendement financier de la Banque. On se sent récompensé avec moins de justice avec un tel système que ce soit pour les TAD ou les TSD. Ces derniers insistent plus sur ce sujet et sur la rémunération, en général. Ils se sentent plus libres d'affirmer que l'emploi n'est pas payant. Ils parlent aussi plus ouvertement de changement d'emploi. On note chez les TSD une plus grande assurance de trouver un autre emploi et plus rémunérateur. La mobilité professionnelle est perçue comme plus réduite chez les TAD que ce soit réel ou non. Les TAD ont un emploi, ils en

sont contents et ne parlent pas de changement sauf chez les plus jeunes; mais, à long terme. En général, chez les TSD, si on pense changement d'emploi c'est plus en terme de promotion. La Banque est perçue comme un bon employeur et on n'envisage pas de rupture.

Danielle et Doreen, de l'équipe 3, se comparent aux sujets pairés des deux autres équipes. Le nombre d'appels attendu est rencontré. La qualité des contenus des conversations téléphoniques également. Les normes de rendement sont bien assimilées chez l'une et chez l'autre. Il n'y a pas de différence perceptible entre elles.

Il existe plus de satisfaction par rapport à la rémunération chez Danielle que chez Doreen. La première se sent plus reconnue. On félicite ses idées innovatrices pour améliorer le système de production. Elle apprécie la place qu'elle occupe. Chez Doreen, même situation que chez les autres TSD, elle aspire à être mieux rémunérée et son emploi à la Banque n'est qu'un passage car elle souhaite bien en trouver un plus en relation avec sa formation. Elle se voit comme une anthropologue de terrain et non pas comme une anthropologue de grande entreprise.

Au niveau des perceptions, nous pouvons dire que les TAD se sentent mieux intégrés que les TSD si on en juge par la satisfaction manifestée. L'entreprise est davantage vue comme un lieu de protection, sorte de mère nourricière accordant statut, rémunération, couverture d'assurance et à cause de tout cela, il n'est pas envisagé de la quitter facilement. Le lien avec l'entreprise semble plus fort, on ne note pas le même genre de volatilité que chez les TSD. Les TAD se sentent plus reconnus et plus ils en sont plus conscients plus ils veulent l'être. La participation au programme "Idées Action" de Danielle en est la preuve. Cette reconnaissance est nourrissante et on ne saurait s'en passer.

Finalement, la différence en terme de rapport au travail est beaucoup plus apparente que celle reliée au rendement. Les TAD semblent plus heureux au travail que les TSD. On est satisfait des liens tissés avec l'entreprise et la rupture n'existe pas et n'est pas envisagée, en tous les cas beaucoup moins que chez les TSD. Certains pourraient

même penser qu'il y a chez les TAD des traces d'assujettissement au système de production de la Banque.

7.4 L'école qui prépare

Les données recueillies au sujet des parcours scolaires apportent peu d'enseignement nouveau sur l'intégration des TAD. Rappelons que nos sujets ont entre le secondaire V et le baccalauréat comme scolarité. Une TSD a un baccalauréat, deux TSD sont en voie d'en obtenir un et une TAD en a déjà un. Cette information ne nous permet pas d'avancer que la formation fait varier l'intégration de manière significative surtout si on l'oppose à la variable psychologique qui elle semble jouer un rôle beaucoup plus déterminant. Le fait qui apparaît le plus significatif est que Brigitte aura une promotion comme conseillère plus rapidement selon les propos de son gestionnaire.

"Brigitte, pour moi, ayant déjà la scolarité nécessaire pour avoir un poste cadre, heu, a en tous cas, un potentiel, heu, d'aller vers un poste cadre dans la prochaine année au sein de l'équipe. Ça dépend de la contribution qu'elle peut nous donner et puis, heu, de sa capacité à aller plus loin au niveau de son analyse, dans le fond, qu'elle le démontre au cours de la prochaine année; pi, le poste cadre est dans le fond, il va être ouvert c'est sûr (Bertrand)".

Si l'on considère que l'obtention d'une promotion est un point important dans l'intégration du travailleur, soit; mais, elle peut être influencée par tellement d'autres facteurs que nous ne pouvons pas affirmer que le TAD à qui elle est pairée est vraiment défavorisé par cette dimension.

7.5 La famille qui encadre

De même, le parcours familial de chaque sujet a été colligé au sein des données toujours dans le but de savoir s'il pouvait faire varier l'intégration. Tous nos sujets vivent seuls à l'exception d'une TSD qui partage son quotidien avec son conjoint et ses enfants, et une autre avec son conjoint.

Également, tous nos sujets entretiennent des relations relativement serrées avec leur famille élargie et ils en retirent du support d'une manière ou d'une autre. Cette information n'est pas non plus une source d'enseignement sur l'intégration de la déficience. La plus ou moins grande uniformité entre les sujets de ce point de vue ne nous permet pas de voir comment l'encadrement familial fait varier l'intégration du TAD. Il se peut qu'en tant qu'adulte, la structure familiale perde son impact immédiat et que le TAD doive puiser encore une fois dans ses ressources psychologiques qui, par ailleurs, sont constituées en partie de l'input familial, pour arriver à créer sa place parmi les travailleurs.

7.6 La réalisation par le parcours professionnel

Rappelons que les TSD ont eu avant d'arriver à la Banque, en général, des emplois nécessitant plus d'initiatives et comportant plus de risques: propriétaire de commerce, emploi en pays étranger, travail de nuit dans des milieux aussi difficiles que celui des bars etc. À ce titre, il est possible de penser que ce genre d'expérience a provoqué un développement de l'autonomie qui fait que la rupture avec l'entreprise leur fait moins peur. Alors que les TAD qui ont eu des emplois de bureau, en manufacture c'est-à-dire avec beaucoup d'encadrement, semblent plus heureux de la protection qu'ils reçoivent de l'entreprise et ont moins besoin de s'en séparer pour avoir la sensation de se développer.

7.7 Type de tâches et intégration

Les travailleurs qui sont dans la production matérielle soit compter de l'argent ont tendance à réduire leur réseau d'interactions. Ils entretiennent des relations avec les gens qui sont assis autour d'eux, déficience ou pas, et on pourrait qualifier leur solidarité de faible, ce qui rend sans doute l'intégration des TAD plus ardue; mais, il ne faut pas oublier que le type de déficience en jeu, la déficience auditive, représente beaucoup plus d'embûches dans la communication comme nous l'avons vu.

Les travailleurs qui sont dans la manipulation de l'information à l'interne, donc à un niveau plus abstrait, bénéficient d'un réseau d'interactions plus élargi au sein de leur

équipe et de l'entreprise en général et ils se situeraient à un niveau moyen de solidarité ce qui offre un meilleur soutien à l'intégration du TAD. Tandis que les travailleurs qui manipulent de l'information avec les clients externes, eux, semblent avoir la chance de créer plus de solidarité entre eux. Ils forment un genre de front commun face aux "méchants" clients qui sont exigeants, qui engueulent, qui manifestent beaucoup de frustrations. De ces indésirables, on en parle, on en rit, on cherche ensemble des stratégies pour les contourner, on se défend pour éviter la culpabilité. Comparativement au dernier type de tâche, la solidarité est plus grande et l'intégration s'en trouve mieux supportée pour les TAD et pour tous probablement.

7.8 Et quand la fête commence!

On ne peut passer sous silence cette question des fêtes, car leur réalisation est porteuse de sens pour la compréhension de notre sujet. La Semaine des employés, les "party" de Noël, le Gala de l'Excellence nous enseignent un certain nombre de choses dont il faut tenir compte. D'abord, il y a une hiérarchie dans les fêtes qui selon moi suit la hiérarchie de l'organisation du travail, c'est-à-dire plus les tâches sont complexes, plus la tenue des fêtes gagne en statut mondain. Si on compte de l'argent toute la journée, on se retrouve dans un manège militaire et la fête est régimentée; les activités, le partage du repas etc. Si on est en contact avec des clients externes dans le cadre des tâches à accomplir, on se retrouve dans un milieu plus hautain, on est reçu (service aux tables), l'animation est prise en charge par la Banque à l'aide d'experts dans l'organisation de ce genre d'événement laissant beaucoup de place aux initiatives personnelles. Si on est à mi-chemin entre les 2 situations précédentes, on fête dans un hôtel, avec un déroulement organisé par les employés, un service aux tables, on participe à un jeu de créativité qui permet à chaque équipe assise à une même table et à chaque membre de l'équipe de se faire valoir.

Ces observations sont valables pour l'ensemble des travailleurs présents. Maintenant, si nous tentons de distinguer s'il y a des différences pour les TAD et les TSD, elles sont plus apparentes à la Fête décrite comme mondaine. La mondanité met à nue la différence. Alors qu'il faut se vêtir selon les exigences du moment, qu'il faut établir

des contacts les plus variés possibles et manifester beaucoup d'aisance, là on ne retrouve pas le même comportement chez les deux groupes. La déficience peut amener certaines limites au niveau du corps mis à nu, comme on peut le voir durant ces événements mondains ce qui devient une différence qui s'affiche, d'où peut survenir un sentiment de malaise qui brimera les va-et-vient des TAD durant ce type de soirée.

"Oui, je suis, je suis, moi, j'ai de la misère avec ça, par exemple; je suis pas mondaine du tout. Heu, je sais qu'il y en a qui étaient pas déguisés en, dans les années 20 ; mais, qui avaient des robes, heu, du soir, là, et pi, des bijoux; pi, ces patentes-là, pi, moi, j'ai de la misère avec ça un petit peu. Heu, c'est une des raisons pour laquelle, je voulais pas aller au "party" de Noël, aussi, parce que c'est, c'est très chic, heu, pi, moi, je me sens pas bien dans un milieu comme ça. Heu, j'aime pas ça, les chics, très chics, trop chics, là, comme vous dites, là, la mondanité, là, moi, ça, ça va pas avec moi. Donc, c'était aussi une raison pour laquelle je voulais pas y aller. Je me disais comment je vais m'habiller pour aller là? Pi, je vas toujours me sentir que je suis pas comme les autres. Pi, heu, ça me tentait pas (Danielle)".

La différence se fait sentir dans le processus d'intégration. Les TAD sont plus figés et regardent ce qui se passe au lieu de participer à la construction de l'événement. Leur présentation physique est un autre élément qui les isole.

7.9 Identification ou non identification

Au niveau de la présentation du programme d'équité en matière d'emploi, il est question de l'identification de la personne ayant des déficiences ou des incapacités ce qui est vu comme une embûche.

"C'est parce que la définition demande à ce que ce soit une maladie permanente ou récurrente et que ça te limite dans ton travail ou que tu penses que ton employeur, heu, croit que ça va te limiter (gestionnaire du programme)".

La Banque pour se conformer à la "Loi sur l'équité en matière d'emploi" et à la "Loi sur l'accès à l'égalité dans les organismes publics et modifiant la charte des droits et libertés de la personne" a besoin que les personnes déclarent leur déficience ou leur incapacité pour les identifier dans son processus administratif. Ainsi identifiée, la personne ayant une déficience ou une incapacité est d'abord comptabilisée au niveau du groupe-cible appelé "personnes handicapées" ce qui constitue un premier plus pour la Banque face à la Commission canadienne des droits de la personne et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. De plus, cette personne est localisée dans l'organisation de telle sorte qu'il est possible de penser en terme d'adaptation, de suivi, de maintien en emploi à son sujet.

Du point de vue du travailleur, la déclaration de la déficience ou de l'incapacité lui pèse lourd. Il a peur d'être jugé incompetent, d'être refusé pour l'emploi, de faire partie d'un ghetto alors, si possible, il préfère ne pas faire mention de sa situation, même s'il a une déficience, si elle ne lui cause pas d'ennui dans la réalisation des tâches. Il en vient même à ne pas considérer qu'il pourrait appartenir au groupe-cible en question. Cela attire notre attention sur la pertinence de la distinction conceptuelle entre le fait d'avoir des déficiences ou des incapacités qui sont des caractéristiques intrinsèques à la personne et le fait de vivre ou non une situation de handicap par rapport à un emploi précis.

Le travailleur fait face à un paradoxe qu'il n'avoue pas, car le fait d'avoir une déficience ou une incapacité pourrait aussi lui donner la chance d'obtenir un emploi si les objectifs d'embauche n'étaient pas rencontrés; tel emploi qu'il n'aurait peut-être pas la chance d'obtenir, par ailleurs. Cette situation, il préfère ne pas l'envisager et jouer le tout pour le tout en ne déclarant pas sa déficience ou son incapacité.

"Il y en a une qui nous disait: «Moi, juste lire "personnes handicapées", je lis pas plus loin. Je me considère pas comme une personne handicapée. Pi, elle, elle a toutes les maladies que tu ne peux pas rencontrer. Mais, historiquement, au Québec aussi, tu sais, avant, c'était des infirmes, tu sais, là, là, en arrière, te faire appeler "personne handicapée", moi, je pense que je m'auto-identifierais pas moi non plus. Parce que tu viens comme,

quelqu'un qui ne l'accepte pas bien, tu viens comme le fait; pi, c'est ce qu'ils nous disent, le fait de, cocher, tu viens comme de le confirmer, tu sais, des fois tu fais à croire que tu ne l'es pas; mais, en cochant (gestionnaire du programme)".

Il entre donc incognito du point de vue de sa déficience, et il souhaite intégrer les rangs au même titre que les TSD le plus rapidement possible. Ainsi, les travailleurs qui ont déclaré leur déficience ou leur incapacité sont au nombre de 285 au moment de l'étude par rapport à quelque 16,000 employés réguliers et nous sommes face à une organisation qui essaie par tous les moyens d'augmenter le ratio en faisant affaire avec les centres spécialisés de recrutement en emploi de personnes ayant des déficiences ou des incapacités, en plaçant des annonces de postes réservés à ce groupe-cible, en faisant appel au référencement etc., pour le moment, rien à faire le ratio est terriblement difficile à faire mouvoir.

Une fois la personne en poste, y a-t-il une différence s'il y a eu déclaration ou non de la déficience ou de l'incapacité pouvons-nous nous demander? Un fait est évident c'est que lorsque qu'elle est identifiée, elle est sous la loupe de l'intégration. Ses faits et gestes sont scrutés. Par le nombre d'effectifs chargés de l'administration du programme d'équité en matière d'emploi, on peut penser que la loupe est souvent opaque, rendant son utilisateur aveugle; mais, il faut aussi savoir que le pouvoir détenu par ces effectifs est délégué aux gestionnaires immédiats de ces personnes en question. Ce que j'ai pu observer c'est dans le cas où les sujets qui ont déclaré leur déficience leur gestionnaire est mieux équipé que celui qui ne l'ai pas pour répondre aux besoins spéciaux de ces personnes, si elles en ont.

De façon générale, j'ai pu constater que c'est une information qui leur permet de travailler de façon plus adéquate avec ce type de travailleur. Les difficultés rencontrées s'il y en a, sont mises à nu plus rapidement et mieux identifiées, ce qui permet donc de les surmonter plus rapidement aussi. Le gestionnaire travaille en connaissance de cause. Je ne suis pas en mesure de répondre complètement à la question car tous les TAD pairés dans cette étude sont des personnes dont la déficience ou l'incapacité étaient déclarées au

moment de l'embauche. Cependant, dans la troisième équipe où il y avait deux personnes qui avaient déclaré leur situation au moment de l'embauche et une troisième qui ne l'avait pas déclarée ; pour cette dernière la déficience physique est visible. L'entretien avec le gestionnaire révèle qu'à la longue du moins, car l'observation n'a pas eu lieu au moment de l'embauche, les trois étaient considérées sur le même pied en terme de gestion. Cette gestionnaire s'exprimera en mentionnant les trois personnes en même temps comme si en tant que gestionnaire elle considérait que ces trois travailleurs faisaient partie d'un même ensemble et qu'ils partageaient la même situation.

"C'est que les gens comme Danielle, comme xxx, comme xxx quand tu leur mentionnes quelque chose ou que tu, il y a telle ou telle chose à améliorer..."

...pi, bien pour les trois en tous les cas, pour xxx aussi Danielle et xxx, c'est justement ça,...

C'est ce qui m'avait frappée au départ; mais, heu, au niveau du handicap ou quoi que ce soit, heu, Danielle, xxx et xxx, je ne les connaissais pas là du tout.

Mais, comme je mentionnais tantôt autant pour xxx, Danielle ou xxx que les autres ça a été un processus (Diane)".

Ce qui prend le plus de sens dans la réponse à cette question est le fait que la déficience ou l'incapacité soit visible ou pas, car une fois qu'elle est visible elle est déclarée par le fait même au moment de l'entrevue d'embauche. Même si une personne dit ne pas appartenir au groupe-cible appelé "personne handicapée" dans le formulaire de présentation, elle le devient quand elle est soumise au regard du recruteur.

Cet aspect de visibilité est aussi paradoxal. On demande aux personnes ayant une déficience ou une incapacité de faire connaître leur situation; mais, la Banque joue à la cachette. Les sujets observés sont en majorité dans des postes où le client ne peut pas les voir. On les a tous rendus invisibles aux yeux du public. On peut penser que la Banque

demande aux TAD de faire ce qu'elle ne fait pas elle-même. Il y a comme une sorte de cul de sac à ce sujet.

La gestionnaire du programme parle du malaise ressenti par le gestionnaire devant une personne ayant une déficience. Elle parle même de peur.

"Pi, on est aussi, on va former les recruteurs comme je vous dis pour réaliser les entrevues; pi, aussi pour coacher les gestionnaires pour pas qu'ils aient peur. Regarde, cette personne-là est handicapée là; mais, c'est vraiment la meilleure qu'on a trouvée; puis, bla, bla, tu sais. Parce qu'ils nous ont demandé les recruteurs, c'est qu'on a des gestionnaires, qu'est-ce qu'on peut leur dire? Faqu'on va les former là-dedans aussi. Faque toutes ces petites, ces petites choses-là devraient faire...(gestionnaire du programme)".

Ce qui a été observé démontre le contraire. Les gestionnaires se montrent capables de faire face à la situation. L'un se montre très motivant.

"Dans le fond, quand elle me l'a, quand elle m'a approché, j'ai dit oui, puis, je suis allé à l'entrevue finale; puis, après avant de confirmer Bernard dans le fond, elle m'a demandé si j'en voulais comme employé ou pas. J'ai dit oui, je veux dire c'est un jeune homme dynamique qui avait une belle prestance et aussi au niveau du travail, il avait de bonnes idées. À l'entrevue, il véhiculait bien ce qu'il pensait ça fait que je n'avais pas de problème à l'embaucher (Bertrand)".

L'autre ira même jusqu'à servir d'interprète et aimerait être capable de mieux utiliser le L.S.Q.

"Avec les malentendants, j'ai aucun problème, disons que pour le langage, heu, j'aimerais apprendre le langage gestuel, je trouve que j'en manque beaucoup. Ce serait le fun de pouvoir communiquer encore plus profondément avec eux; pi, dans leur langage à eux, parce que là on

communiqué dans le mien mon langage. Pi, j'aimerais communiquer dans leur langage; comme j'aime communiquer avec un anglais, dans sa langue. Par contre, pour le moment j'ai de la misère à tout concilier; faque, je me vois pas très bien en plus prendre un cours pour les langues; mais, on fait des démarches pour le prendre ici avec des employés qui sont intéressés, peut-être qu'on pourrait les faire ces cours-là ici. Faque, j'attends des nouvelles encore, il y a une personne ici qui s'occupe de formation; pi, qui s'informe. Je pense que (incompréhensible) elle a de la difficulté à communiquer avec les codes. J'aimerais ben, ben ça qu'on puisse prendre des cours. Faque ça, c'est un petit peu mon expérience (Amélie)".

Et la troisième ira jusqu'à affirmer que c'est plus intéressant de travailler avec des personnes qui ont une déficience ou une incapacité car elles sont plus engagées, elles prennent leur travail plus à coeur. L'investissement est vite rentabilisé.

"Je me dis à un moment donné, heu, il faut investir dans les, donner de l'énergie à ceux qui veulent arriver à faire quelque chose de bien; pi, bien pour les trois en tous les cas, pour xxx aussi Danielle et xxx, c'est justement ça, c'est que tu mets des énergies; mais, au moins il va y avoir un résultat au bout; pi, ils sont conscients; pi, ils sont intéressés à s'améliorer. Ça fait que ça c'est intéressant pour ça. Ça l'apporte une autre facette, je trouve là du groupe en tant que tel (Diane)".

7.10 L'influence du gestionnaire

Du même coup, il est aussi intéressant de se pencher sur l'influence exercée par les gestionnaires dépendant de leur contact antérieur avec la déficience, leur rapport au travail et du type d'interactions avec leurs employés. Tous les gestionnaires étudiés ont eu des contacts avec des personnes ayant des déficiences que ça soit dans leur famille, à l'école ou au travail. On peut penser que le fait qu'ils aient eu ces contacts ait pu les préparer à mieux gérer les employés qui ont une déficience ou une incapacité tout comme les TAD et les TSD ont pu faire le même apprentissage en côtoyant des personnes ayant

une déficience ou une incapacité. On sait qu'ils ont eu l'occasion quelque part dans leur vie de se faire une idée de la déficience et de se positionner par rapport à ce genre de situation. Pour la plupart, il y a une tendance à penser que la déficience ne fait pas de différence.

"Il se promène comme tout le monde, il est capable de ramasser tout comme tout le monde; mais, il a une tête comme tout le monde, il réfléchit, il parle. Pour moi, il n'a pas de handicap visible mise à part la chaise roulante qui est dans le fond, là, comme quelqu'un qui se serait foulé une cheville, qui aurait des béquilles. Pour moi, il n'y a aucune différence (Bertrand)".

Puis, très rapidement apparaît la contradiction comme dans le cas du gestionnaire de Bernard qui affirmera :

"Il y en a eu une petite dans le sens que, heu, pendant un certain temps il a pas eu son imprimante en dessous de son bureau. Il devait se déplacer à l'imprimante centrale. Ça, avait diminué sa productivité visiblement dans l'espace d'une journée (Bertrand)".

Ou encore dans le cas de la gestionnaire de Danielle qui dira :

"Pour moi, ils sont tous égaux je n'ai pas de point de vue différent, peut-être au niveau sécurité, surtout pour xxx comme je vous en ai parlé, au niveau sécurité, je me penche peut-être plus sur la question. Comme là on n'a pas de porte automatique au xxx, je vais pousser le dossier pour qu'au moins, il y ait une porte automatique. Je me dis, il marche difficilement, on s'est donné des outils nécessaires pour qu'il, qu'au moins il n'y ait pas de problèmes (Diane)".

7.10.1 Travailler dans la joie

Les sujets gestionnaires ont en général un rapport positif avec leur travail. Ils aiment ce qu'ils font, ils veulent collaborer au succès de l'entreprise à laquelle ils appartiennent, ils sont valorisés par le fait de soumettre de nouveaux projets et surtout d'avoir l'occasion de les réaliser. On le sait par Bertrand qui a conçu la refonte des avantages sociaux et à qui on a demandé de la faire avec son équipe. Ils ont un rapport positif, non seulement avec le travail qu'ils réalisent dans le poste qu'ils occupent au moment de l'étude; mais, aussi avec le travail en général. Ils ne se voient pas en dehors du marché du travail. Pour eux, le travail donne un sens à leur vie et c'est par lui qu'ils se réalisent.

Cette signification donnée au travail, ils cherchent à la retrouver chez leurs employés. C'est important, selon eux, que leurs employés apprennent et se développent par le travail. C'est ainsi, qu'ils cherchent à donner plus de responsabilités à leurs subalternes, déficience ou pas, à les supporter dans les difficultés qu'ils rencontrent, à les valoriser. Un tel positionnement n'est pas sans aider l'intégration des TAD. De cette approche, ceux-ci en retirent un profit pour leur propre investissement face à l'entreprise et, bien sûr, face à eux mêmes.

7.10.2 Employés amis

Cette approche par rapport au travail se reflète aussi dans le type d'interactions qu'ils entretiennent avec leurs employés. Le type d'interaction observé en est un de support d'abord. Les gestionnaires cherchent à donner le maximum de support à leurs employés et pour les TAD ceci signifie plus d'heures de service d'interprète, des lieux sécuritaires, des adaptations au niveau de l'aménagement physique de leur bureau et bien sûr, une disponibilité face à leurs demandes. Le support qu'ils reçoivent eux-mêmes pour la réalisation de leurs tâches, ils le redonnent que ce soit au plan physique ou au plan moral, ce qui contribue à leur intégration.

7.11 Au sujet de la différence

Dans ce contexte, le mot différence semble tabou. Il apparaît comme un mot qui ne doit pas être utilisé. Coller la déficience à la différence annonce le déni de cette dernière. Les personnes qui ont une déficience sont comme tout le monde, à l'exception, nous dit-on dans les entretiens, de celles qui ont une déficience intellectuelle.

"Je n'ai pas eu plus d'exposition à ce genre de ce genre-là du tout; mais, pour moi, par contre, ils ont jamais été différents. Dans mon esprit, c'était des gens comme nous autres; puis, il n'y avait pas, j'ai jamais vu une différence (Bertrand)".

Et même là, c'est avec nuance que nous pouvons le croire, car il nous raconte l'histoire d'une personne ayant une déficience intellectuelle qui faisait de la livraison dans un magasin d'alimentation en insistant sur le fait qu'il ne s'en rendait pas compte.

"Non, il y avait un handicapé mental qui faisait la livraison au supermarché; mais, il n'était pas employé du supermarché. Il passait peut-être, je ne sais pas, deux fois par jour. Puis, on ne le voyait souvent même pas. Il rentrait, il prenait les bacs puis allait les porter dans le camion. Ça fait que ce n'était pas quelqu'un qu'on voyait ou côtoyait réellement ou qu'on lui parlait. Il faisait plus partie du décor (Bertrand)".

Ainsi contextualisée, l'appellation différence devient très chargée et s'apparente à de l'exclusion, à du ghettoïsme et unanimement il n'est pas question d'y faire référence chez les acteurs de cette étude, au fond, qu'ils soient gestionnaires, TSD et même TAD. La situation se lit ainsi : les personnes ayant une déficience sont normales et, de plus, elles ne sont pas différentes bien que chez les personnes dites "normales" il existe des différences et on en parle ouvertement, pas question d'en parler parmi le groupe de personnes ayant des déficiences. Il est impossible de la nommer et à partir de là s'installent toutes sortes d'autres appellations comme le mot adaptation. L'imprimante de Bernard est installée dans son bureau et ce n'est pas une différence d'installation par rapport aux TSD, c'est une adaptation.

Nous sommes, bien sûr, en présence de ce qui est reconnu dans la littérature comme le "politically correct" mais cette dimension qui est à la surface des choses repose sur un substrat de représentations et de fabrications qui nous amène dans les profondeurs des racines de la symbolisation de la déficience. En ne nommant pas la déficience comme une différence on la positionne donc dans la normalité, une normalité adaptée; mais, une normalité quand même et ainsi on assiste à une normalité extensionnée qui donne une place à la déficience du point de vue social. Si la médecine l'exclut parce que ne répondant pas au diagnostic de la norme, la construction sociale la réinclut en permettant toutes sortes d'accommodements qui font que le TAD est semblable au TSD.

Cette réinclusion dans le contexte de notre étude a ses limites et ses menaces car n'oublions pas que nous sommes partis de l'existence d'un programme cadre légal-administratif visant l'équité en matière d'emploi. Ce programme fait référence à des groupes-cibles incluant celui des "personnes handicapées". Il y a donc là une catégorisation qui distingue ce groupe de travailleurs des autres groupes. Il y a donc selon ce cadre, des "travailleurs handicapés" et continuant sur le même souffle, il y a des travailleurs qui sont nommés comme différents et par un subterfuge quelconque, tout à coup ils ne sont plus différents quand on arrive sur le plancher de production ou plutôt devrais-je dire dans le discours des acteurs qui vivent sur ce plancher. Est-ce une menace à l'existence même de ce cadre légal-administratif? Si les travailleurs ayant des déficiences ne sont pas différents de ceux qui n'ont pas de déficience, il n'y a donc pas lieu de faire vivre conceptuellement ce cadre. Nous sommes face encore une fois à un paradoxe.

Il faudrait aussi se demander s'il n'y a pas un écart entre ce que les acteurs nous disent et ce qu'ils se fabriquent comme représentations au sujet des TAD. Il se peut que le contrôle social exercé par l'entreprise en vue de sauvegarder l'image sociale soit ce que la gestionnaire du programme appelle l'implication sociale.

"Ben, premièrement, ça s'est plutôt inscrit par le passé, dans un, dans le cadre qu'il faut se conformer aux exigences législatives, heu, c'est plutôt là-dedans que ça rentrait au niveau de la Banque; mais, maintenant, on est

en train justement de changer. Ça va rentrer plutôt dans un enjeu d'affaires; pi, aussi, heu, de ce qu'on veut donner à la communauté... d'implication sociale... (gestionnaire du programme)".

Il se peut, en effet, que ce contrôle soit tellement fort que les acteurs n'ont pas le choix sous peine de représailles de s'exprimer ainsi; mais, qu'au fond leurs représentations ne changent pas aussi vite. À titre d'exemple, et uniquement, à ce titre, car aucun des sujets étudiés dans cette thèse n'a la déficience dont il sera question. Il s'agit d'une déficience neurologique spécifique soit l'épilepsie. L'imagerie populaire veut que les personnes épileptiques soient possédées du démon, que ce soit un mal envoyé de l'enfer. Évidemment, le langage ne le reflète plus quand il est question d'une personne épileptique; mais, cette symbolisation n'est-elle pas encore présente au niveau des attitudes et de l'idée que l'on se fait de l'épilepsie?

7.12 L'intégration

7.12.1 L'intégration en tant que concept.

Pour comprendre l'intégration des travailleurs ayant une déficience ou une incapacité à un milieu de travail incluant des travailleurs sans déficience ou incapacité ou même d'autres travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités, des tâches à accomplir, une organisation physique, un sens donné au travail réalisé, etc. il faut d'abord se référer à ce que signifie l'intégration conceptuellement.

Dans la partie théorique de cette étude, l'intégration est conçue comme l'appartenance à la norme, aux us et coutumes d'un groupe. Ces éléments ont été présentés par la revue des rites de chaque équipe en tenant compte de l'organisation du travail comprenant les tâches, les catégories de postes, la définition du rendement, l'évaluation du rendement, en plus de l'occupation de l'espace du travailleur, de ses interactions verbales ou non verbales et même de son rapport au travail c'est-à-dire comment considère-t-il son travail?

Dans chaque équipe, il a été repéré par entretien, les éléments qui semblent importants pour se sentir intégré. Rappelons les ainsi que le groupe ou les groupes de travailleurs qui y accorde une importance relative : bien connaître son travail (TAD et TSD), avoir la possibilité de devenir expert en gravissant un ou des échelons dans l'échelle salariale (TAD), avoir des promotions (TAD et TSD), avoir des augmentations de salaire (TAD et TSD), avoir une bonne cote d'évaluation du rendement (TAD), être capable de gérer psychologiquement les insatisfactions du client sans se sentir coupable (TAD et TSD). Dans l'équipe 2, s'ajoutent des considérations comme avoir plus d'heures de travail (TAD et TSD), être coupé moins souvent (TAD et TSD), pouvoir diminuer la pression par le contact avec les autres (TAD), pouvoir s'exprimer (TAD), garder une stabilité dans la relation avec les autres travailleurs (TSD), entretenir des relations rapprochées avec ses collègues de même niveau hiérarchique ou autres (TSD), bénéficier de la facilité du travail (TAD et TSD), avoir plus de responsabilités (TAD), ne plus penser au travail une fois la journée finie (TAD et TSD). Finalement dans la troisième équipe, s'additionnent des points comme la possibilité de prendre de l'expérience qui peut être transférable d'un secteur à l'autre dans la Banque (TSD), même de poursuivre ses études en étant appuyé par le P.U.B. (TAD et TSD) enfin, de participer au développement du processus organisationnel plus l'on sait de quoi l'on parle (TSD).

Les questionnaires apportent aussi d'autres considérations comme le fait pour le travailleur d'acquiescer de la rigueur dans la réalisation de ses tâches, de bien gérer la pression, d'avoir une attitude de confiance, de se soucier des consignes de façon à ce qu'il retire une fierté par rapport à l'entraînement fourni en tant qu'investissement. Spécifiquement pour les personnes ayant une déficience auditive, les questionnaires pensent qu'il devrait y avoir plus d'heures d'interprétariat. Voilà les matériaux qui servent à construire l'intégration de nos acteurs. Maintenant, nous pouvons nous demander quel est le résultat obtenu suite à l'utilisation de ces matériaux.

Si on tente de classer tous ces facteurs qui contribuent à l'intégration, on s'aperçoit qu'ils sont de trois ordres; ceux qui appartiennent à la production, ceux qui appartiennent à la reconnaissance de la part de l'entreprise vis-à-vis ses employés et ceux reliés aux interactions entre les travailleurs ce qui permet de dire sommairement que l'intégration

sur un plateau de production tient à trois axes: la production, la reconnaissance de la part de l'entreprise et les interactions entre les travailleurs. De nouveau reportés selon ces trois axes, les facteurs facilitant l'intégration se présentent ainsi :

Figure : Éléments des axes d'intégration en situation de travail selon les groupes de travailleurs

Production	Reconnaissance de la part de l'entreprise	Interactions
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bien connaître les tâches (2 gr.) ➤ Avoir la possibilité de devenir expert (TAD) ➤ Avoir plus d'heures de travail (2 gr.) ➤ Éviter les coupures dans le temps (2 gr.) ➤ Bénéficier de la facilité du travail (2 gr.) ➤ Prendre de l'expérience transférable (TSD) ➤ Participer au processus organisationnel (TSD) ➤ Acquérir de la rigueur (TAD) ➤ Gérer la pression (2 gr.) ➤ Être capable de tenir compte des consignes (TAD) ➤ Développer une attitude de confiance (TAD) ➤ Bénéficier des adaptations nécessaires (TAD). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir plus de responsabilités (TAD) ➤ Avoir des promotions (2 gr.) ➤ Avoir des augmentations de salaire (2 gr.) ➤ Avoir une bonne cote d'évaluation (TAD) ➤ Être reconnu par le P.U.B. pour poursuivre ses études (2 gr.). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pouvoir s'exprimer (TAD) ➤ Diminuer la pression par le contact avec les autres (TAD) ➤ Garder une stabilité dans ses relations avec les collègues (TSD) ➤ Avoir des relations rapprochées avec ceux-ci (TSD).

Ainsi organisés, les axes d'intégration nous permettent de comprendre que celui qui est le plus important parmi les trois est celui de la production. Il devient possible d'affirmer que l'intégration se fait d'abord par la production. Si la personne se sent à la hauteur de la situation dans son travail, si elle a le sentiment de bien connaître ses tâches, de bien performer; du coup, elle se sent intégrée. Elle se sent comme participante aux objectifs poursuivis par l'entreprise; beaucoup d'autres aspects peuvent représenter des souffrances y compris des souffrances interactionnelles; mais, si le travailleur se sent bien intégré au système de production et qu'il a conquis sa place hiérarchique; le reste est mis en perspective et devient secondaire.

De plus, si la personne a le sentiment d'être reconnue par l'entreprise en obtenant des promotions, des augmentations de salaire, des bonnes cotes d'évaluation; alors, le tour est joué. Son appartenance est ficelée, elle n'envisage même plus la rupture surtout si c'est un TAD.

Au niveau méthodologique, l'emphase a été placée sur les interactions entre les travailleurs comme indice de l'intégration. Au terme de ces travaux, cet aspect devient secondaire. C'est ainsi que les déclarations d'Arnaud et d'Arlette prennent sens. On se souvient que l'un nous dit que ce n'est pas la chose principale de voir les autres pendant qu'il travaille et que l'autre apprécie le fait de pouvoir penser, rêver alors qu'elle a le visage tourné vers le mur pendant qu'elle est à son poste de travail. Le TAD apprécie le contact avec les autres; mais, hiérarchiquement, ce point perd de l'importance et c'est vraiment le système de production qui sert de point d'attache, une sorte de levier pour déclarer son appartenance à l'entreprise.

Les éléments qui se rapportent davantage aux TAD : devenir expert, rigueur, tenir compte des consignes, avoir plus de responsabilités, avoir une bonne cote d'évaluation démontrent comment il est important pour ce groupe de bien effectuer les tâches pour se sentir bien dans l'entreprise et met une fois de plus l'emphase du côté de la production. Cet aspect de la production prend encore plus d'importance pour les TAD.

7.12.2 L'intégration en tant que résultat

Ici, il y a une distinction entre les TAD ayant moins de deux ans d'expérience et ceux ayant plus de deux ans. Pour les premiers, on accumule des matériaux, on se sent de plus en plus appartenir au milieu, on apprend et on a bon espoir de pouvoir gravir des échelons permettant une meilleure reconnaissance pécuniaire, sociale et professionnelle. Une différence semble claire entre les TAD et les TSD; pour les premiers on veut rester à la Banque, on apprécie le système de rémunération et d'avantages sociaux. On est fier de travailler et on apprécie le genre de sécurité que le milieu peut offrir. Pour les TSD, on est davantage de passage. Pour l'une :

"Je veux me donner ma vie à moi (Doreen)".

Pour l'autre :

"N'importe où! À la Banque. Tu sais, sortir de ce trou-là, tu sais. C'est ça (Alexia)".

La mobilité professionnelle est beaucoup plus présente dans leur esprit et s'installer à long terme à la Banque paraît comme réducteur.

Pour les travailleurs qui ont plus de deux ans d'expérience, les différences s'effacent entre les TAD et les TSD. On a beaucoup de reproches à adresser à l'organisation; mais, on y reste, on attend la retraite comme une fin de processus d'intégration.

Il y a donc dans l'ensemble, un processus de développement de l'appartenance à l'organisation dans la réalisation des tâches, leur rendement, les relations qu'ils entretiennent avec les autres travailleurs avec le bémol suivant, l'isolement se faisant plus ressentir chez les travailleurs ayant une déficience auditive, l'occupation de l'espace et leur satisfaction au travail. On veut se maintenir en emploi et le taux de roulement est beaucoup plus élevé chez les TSD comme la gestionnaire du programme le constate :

"Le taux de rétention est quand même assez bien (gestionnaire du programme)". (En parlant des TAD)

Il y a des souffrances, la norme impose son lot de frustrations. Ici, les avancées de Rhéaume, Maranda et Saint-Jean (2000) à savoir que: "La souffrance, en psychodynamique du travail, est un espace de lutte entre le bien-être et la maladie. Cette souffrance prend la forme de la peur, de la menace ou de l'ennui et du vide. Elle peut être ressentie fortement, sous formes d'émotions fortes, d'angoisse, d'anxiété. Elle peut être aussi mise à distance et demeure en grande partie inconsciente, voire complètement déniée (63)". De l'ennui, entre autres, Arnaud nous en parle.

"Mais, trois heures, c'est comme, tu as hâte que ça finisse. Là, ces temps-ci, des fois, c'est pas vivable à cause de l'après-midi. C'est long, c'est long (Arnaud)."

Cependant, la satisfaction l'emporte sur l'insatisfaction. On y trouve plus de valorisation à conserver son statut de travailleur et sortir de l'organisation ne paraît pas comme une nécessité ou beaucoup plus intéressant.

Voici en résumé les principaux éléments de cette étude qui découlent de l'analyse des données.

Au sujet des interactions verbales et non verbales, on sait maintenant que pour les TAD nouvellement mis en présence des TSD sur un plancher de production; il y a surenchère de ces interactions soit pour se faire accepter, soit pour dissimuler leur déficience. Puis, peu à peu, la norme fait son oeuvre et ces différences d'interaction en quantité et en qualité s'appauvrissent et les TAD se trouvent intégrés, nous dit-on.

Cette intégration tient davantage aux éléments qui appartiennent au système de production qu'aux interactions elles-mêmes. Le tableau sur les axes d'intégration en situation de travail indique quels sont les éléments en cause; sans les nommer tous, rappelons que bien connaître les tâches à exécuter, avoir une bonne cote de performance, acquérir de l'expérience font partie de cet ensemble.

Les interactions des TAD, pour y revenir, même si elles sont nombreuses et intensives débouchent sur des relations superficielles ce qui met encore plus en évidence l'importance de l'appartenance au système de production.

Le nombre d'années d'expérience a beaucoup à voir dans le phénomène de l'intégration. Plus ce nombre est grand plus les différences entre les TAD et les TSD s'estompent et de plus les deux groupes de travailleurs deviennent producteur du social dans le milieu. Non seulement ils s'intègrent à la norme; mais, ils en deviennent les producteurs.

Les données nous enseignent aussi que les interactions entre travailleurs ayant une déficience auditive deviennent de plus en plus difficiles avec le temps. Dans le cas de cette étude, on n'assiste pas à un déploiement de la "culture des sourds". Au fil de leur mise en présence, il y a détérioration dans leurs relations sans doute dû au fait qu'il y en a de trois types, l'une lisant sur les lèvres, l'autre muni d'un implant cochléaire et une troisième communiquant au moyen du L.S.Q. constitue une partie de l'explication à donner à ces interactions si difficiles. Il est possible de penser que le phénomène "culture des sourds" est relié à un groupe de personnes ayant une déficience auditive qui partage le même mode de communication. Autrement, on semble assister à la cacophonie de la Tour de Babel.

Le nombre de personnes ayant une déficience ou une incapacité dans une équipe a aussi un impact sur l'intégration. Dans une équipe où il y a trois travailleurs ayant une déficience physique, on a noté une certaine solidarité entre eux. Comme nous venons de le mentionner, ce n'est pas le cas de l'autre équipe où il y a plus d'un TAD; mais, où la déficience entraînant des modes de communication différents peut avoir quelque chose à voir.

Nous nous sommes également interrogés sur l'impact de la grandeur de l'équipe sur l'intégration. On en conclut que ce facteur a peu d'importance, puisque l'interactant a une tendance à réduire la grandeur de son réseau d'interactions à environ une demi douzaine de personnes.

En ce qui concerne le rapport au travail, on a noté un attachement plus grand à l'organisation chez les TAD que chez les TSD. La mobilité est moins envisagée chez les TAD.

L'étude des parcours familiaux et scolaires a été peu instructive dû sans doute à leur trop grande homogénéité. Par ailleurs, celle des parcours professionnels nous démontre que les TAD ont eu des expériences plus encadrées et gardent la sensation de se développer à l'intérieur d'une structure.

L'impact du contact avec des personnes ayant une déficience est à noter. Tout porte à croire qu'on apprend à vivre avec la déficience quand on a l'occasion de côtoyer ce type de personne.

Au sujet de l'identification ou la non identification, la tendance à cacher la déficience ou l'incapacité demeure même si l'on sait qu'on pourrait en tirer avantage, on préfère ne pas l'avouer quand c'est possible de la cacher.

Les gestionnaires se montrent très intéressés à encadrer les TAD car selon eux ils rentabilisent leur investissement à cet égard plus rapidement et pour plus longtemps.

La différence est identifiée comme tabou. On n'avoue pas qu'un TAD est différent. Il est plutôt considéré comme "normal" même s'il doit bénéficier d'adaptations. L'utilisation du terme différence est proscrite dans le milieu étudié.

8 Chapitre 8: Discussion

La discussion sera organisée selon les axes suivants : le modèle utilisé pour cette recherche, l'intégration des travailleurs, les interactions entre ces derniers, la notion de don, les représentations et l'apport des écrits de certains auteurs dans le domaine.

8.1 Le PPH en tant que modèle

Pour répondre à la question: «Comment se construit l'intégration de la différence en milieu de travail entre travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités et travailleurs sans ces limitations?» nous avons d'abord choisi d'utiliser le modèle de Processus de Production du Handicap et nous pouvons dire dans l'ensemble l'utilisation de celui-ci s'est avérée très utile pour comprendre la réalité concernée. Autant les concepts de déficience ou d'incapacité que les concepts de facteurs personnels, environnementaux, habitudes de vie, situation de participation sociale ou de handicap nous ont servi de pierre d'assise tout au long de l'étude.

En plus d'offrir un appui extraordinaire à la classification du matériel, ils ont permis qu'un processus herméneutique important prenne place dans le cadre de la production de ces travaux.

Nous l'avons vu tout au long de l'étude, les concepts de déficience ou d'incapacité nous ont servi pour tracer un tableau personnel des TAD en terme de types de déficience et de difficultés rattachées à l'exercice des tâches de production qui ont entraîné des adaptations.

Reste tout ce qui touche personnellement le travailleur, son parcours familial, scolaire et professionnel l'histoire de la déficience dans le cas des TAD et les contacts avec la déficience ainsi que sa perception par rapport au travail, tous ces éléments ont été regroupés sous le chapitre des facteurs personnels.

Les facteurs environnementaux correspondent à la Loi sur l'équité en matière d'emploi de portée fédérale et à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes

publics et modifiant la charte des droits et des libertés de la personne de portée provinciale ainsi que les programmes qui y sont afférents. De plus, font partie de ces facteurs, l'organisation physique et managérielle de la production ainsi que les rites des membres de chaque équipe en tant que sujet.

Sous l'appellation habitudes de vie, nous avons inclus tout le champ des interactions verbales et non verbales déployées sur le plancher de production et dans le cadre des activités sociales ainsi que l'occupation de l'espace par le travailleur au plan cartographique et des déplacements.

Quant aux situations de handicap, elles ont plutôt été traitées par le biais de l'intégration en tant que concept et selon les éléments qui la composent. Le tableau sur les éléments des axes d'intégration en situation de travail selon le groupe de travailleurs en fait état.

8.2 L'intégration

Tant au niveau de la production, de la reconnaissance de la part de l'entreprise qu'à celui des interactions, on note le mouvement, la détermination du travailleur qui cherche à bien comprendre le système de production pour se l'approprier et en devenir producteur. On peut identifier le mouvement de va-et-vient souligné par Touraine (1998) soit l'appropriation des us et coutumes pour les faire siennes et en produire de nouvelles.

Non seulement le travailleur veut appartenir au système de production; en plus, il tire plaisir et satisfaction à être reconnu par ce même système. Les marques de reconnaissance de l'entreprise sont sollicitées, reçues et recherchées de plus en plus afin que son appartenance soit inscrite et si possible en retirer une certaine sécurité, je suppose.

Ce mouvement d'intégration, il le vit aussi à travers ses interactions avec les autres travailleurs. C'est aussi une façon de statuer son appartenance au groupe; mais, dans ce contexte-ci avec une importance moindre. Si l'on fait bien son travail et si l'entreprise le reconnaît en lui accordant des augmentations de salaire et des promotions, la mise est sauvée, le travailleur se voit comme intégré et fabricant du réel dans le milieu donné.

Il est certainement difficile d'affirmer que nous sommes dans un vide social Barel (1984) au sens où il n'y aurait qu'une situation entièrement économique; mais, si le vide social se relie à la subjectivité, nous y sommes tout à fait. Il n'y aurait pas comme tel de référence au sens donné au travail conduisant à la socialisation et à l'établissement de liens communautaires. Le travail arbore plutôt le sens de promotion de l'individu, en ce sens que par le travail, l'individu se promeut, se développe, encaisse de l'expérience et de l'expertise qu'il se redonne à lui-même pour mieux appartenir au système aussi paradoxal que cela puisse paraître et en retirer de plus grands bénéfices, en particulier, monétaires et de sécurité ce qui constitue un court détour vers l'Autre.

On assure son devenir afin qu'il soit le plus confortable possible pour se sentir mieux, en retirer un plaisir, une sorte de jeu hédoniste. On travaille pour soi afin d'en retirer le plus de profits possible au plan matériel. Il n'y a pas là une activité collective comme telle, chacun tire son épingle du jeu dans le système de production où il se trouve et la réussite c'est d'obtenir des promotions, des bénéfices monétaires, de la sécurité dans le but de vivre mieux avec soi-même. À la limite, l'intégration se fait en soi, par rapport à soi-même et non pas par rapport à l'Autre. L'intégration la plus réussie correspondrait à un individualisme qui atteint le paroxysme. L'image de faiblesses est remplacée par celle d'empowerment où chacun prend soin de ses problèmes et la supposée solidarité dont peut avoir besoin une personne ayant une déficience parce qu'elle est vue comme faible disparaît. Chacun voit à ses besoins et construit son intégration.

L'Autre devient le système de production, sorte d'ensemble qui ne fait plus référence à un groupe d'individus mais plutôt à un ensemble de règles de fonctionnement qui fait que l'entreprise existe et réalise sa mission. On pourrait tout aussi bien dire que l'Autre est l'entreprise en tant qu'organisation de production.

En ce sens, on retrouve l'idée de Simmel à savoir le travail relié à l'argent en tant que valeur symbolique par lequel l'individu obtient plus de liberté, de la liberté pour faire autre chose, pour se sentir vibrer dans des réalisations autres que celles du travail. Dans ce nouvel univers où se trouve une liberté également nouvelle, l'Autre peut être ignoré. L'individu n'a plus à se soumettre au regard de l'Autre. Il n'a qu'à évoluer que par rapport

à lui-même. Son point de référence devient ses désirs, ses plans, ses satisfactions, ses réalisations passées et futures. La personne est à la mesure d'elle-même et c'est ainsi qu'elle jouit de sa nouvelle liberté. De ce point de vue, on peut penser que l'Autre est présence sans être relation. L'Autre est là; mais le besoin d'interactions n'y est plus. Ne sommes-nous pas face à ce que Moscovici nous indique quand il oppose une société fondée sur la contrainte et une société fondée sur la coopération.

"Et chacun élabore des représentations morales et intellectuelles qui lui correspondent. Partant, on peut établir une sorte d'équivalence entre, d'une part, cette mentalité chaude, mystique et participante dont Lévy-Bruhl a dressé le tableau et, d'autre part, la mentalité plus froide, sensible à la contradiction, qui est issue des opérations formelles et des relations de coopération. L'une est sociocentrique, l'autre est plutôt décentrée; l'une est dominée par les rapports entre les hommes, l'autre par le rapport à l'objet (1989 ; 74)."

Ce mouvement d'intégration est aussi saisissable par le biais de l'appartenance à la manière de Touraine (1998). Il aurait tout aussi bien pu l'être par ce que Sainsaulieu (1977) appelle la socialisation au travail. Si l'appartenance apparaît comme un concept psychologique, la socialisation revêt ici plutôt un caractère sociologique.

Sous l'aspect socialisation, il est plutôt question d'accès à Soi selon Sainsaulieu dans un premier temps puis d'accès à l'Autre. Dans ce phénomène d'intégration, il y a cette partie comprenant l'apprentissage des tâches, le développement de l'expertise, la participation au processus de production (nombre d'heures travaillées, respect des consignes) qui correspond à l'apport individuel du travailleur et qui se met en place dans l'intention de rejoindre l'Autre qui est ici le système de production et l'entreprise elle-même qui à son tour se manifeste par le fait d'attribuer de la reconnaissance et du statut au travailleur. Cet Autre devient incluant en donnant au travailleur qui veut s'intégrer une place avec plus ou moins de valorisation selon sa contribution. Cet Autre est d'abord personnifié par l'entreprise en tant que système. Les relations que les travailleurs entretiennent entre eux contribuent à cet aspect d'accès à l'Autre; mais, l'on voit à travers cette recherche que c'est plutôt accessoire.

Si l'entreprise n'accorde pas sa reconnaissance par le support monétaire ou statutaire, le travailleur se sent facilement à la marge et le processus de socialisation est annulé du point de vue systémique.

Ce phénomène d'intégration revêt un caractère plus grand de dépendance par rapport au TAD et, particulièrement, dans l'équipe 2 où le travail est très routinier et laisse peu d'initiative à l'individu. Il n'y a pas chez lui cette facilité à se distancer de l'entreprise comme chez le TSD. Le TAD y est, il est fier d'y être et veut y rester, nous dit-on. À ce chapitre, les propos de Ville (1998) nous indiquant que le non travail est moins valorisé par le groupe de TAD que par l'autre groupe sont tout à fait justifiés. Les TAD s'attachent à la valeur travail et résistent à l'envie de s'en libérer qui pourrait surgir. Ainsi, le travail tel que conçu par Barel (1990) comme le Grand Intégrateur existerait encore pour les TAD et plus que jamais. Il s'agit d'un besoin pour ressentir la normalité, bien que cette valeur soit ancienne, elle n'est pas morte. Par le travail, les TAD se sentent comme participant au marché de l'échange matériel et symbolique ce qui favorise leur intégration comme le fait remarquer Xiberras (1992) et ceci à un niveau plus significatif que tous les TSD.

Quant à la différence, elle est, en effet multiforme comme il en est question à la section revue de littérature. Dans le contexte de cette recherche, chaque travailleur est différent et chaque travailleur est unique non seulement à cause de la déficience ou de l'incapacité; mais, aussi pour toutes autres raisons. Ce qui fait que le processus d'intégration est unicisé également.

"Mon intégration, je la fais par moi-même (Bernard)."

nous dit un TAD. Chacun s'inscrit dans le processus avec ses forces, ses faiblesses, ses caractéristiques personnelles et fabrique à sa façon sa place à l'intérieur du système. Chacun forge son intégration. Le système la reconnaît et la bonifie, soit, mais l'initiative vient d'abord du travailleur. L'input est fourni par l'individu. Ce n'est qu'en deuxième lieu que le système réagit en lui offrant de trouver sa place avec plus ou moins de confort et de sécurité.

À savoir si le nombre de TAD peut avoir une influence sur l'intégration des TAD dans une équipe ou si le nombre de travailleurs dans une équipe peut avoir une influence. La question reste lettre morte. L'individu est unique face au système. Ce n'est pas le groupe qui est évalué, c'est chacun, c'est chaque travailleur qui reçoit sa cote de performance et c'est chacun qui détient sa place et qui est reconnu ainsi par sa rémunération, le poste qu'il occupe et les promotions qui lui sont accordées.

Ce double mouvement soit l'input du travailleur et le feedback du système fait en sorte que l'intégration des individus se réalise, grandit et devient un levier, une puissance pour en intégrer d'autres. La roue de l'intégration se meut à la manière de la roue de la production, l'intégration prend place. Plus il y a de travailleurs qui s'intègrent plus il y a de l'espace pour en intégrer d'autres; aussi paradoxal que cela puisse paraître. Le phénomène semble exponentiel, cette roue de l'intégration est propulsée en partie par la force de production, car plus celle-ci augmente, plus elle a besoin d'individus pour la nourrir. Le manque de main-d'oeuvre est en tout temps une menace pour le système de production. On se tourne vers les groupes-cibles que l'on veut en même temps éloigner de la discrimination, on recherche, on embauche et la limite semble sans fin. Chaque obstacle à l'embauche constitue en lui-même une menace pour la production. Il faut le surmonter le plus rapidement possible. L'intégration recherchée par l'individu et le système est atteinte le plus rapidement qu'il puisse l'être. Si l'on possède plus d'autonomie, le travailleur peut toujours se dire qu'il peut se distancer, quitter l'emploi et garder ainsi une sensation de liberté. Autrement, si le travailleur possède moins d'autonomie, il s'attache à la force centrifuge de l'entreprise et ne veut pas se retrouver à l'extérieur de la "Grande Roue". C'est ce qui me fait dire que les TAD qui jouissent de moins de liberté dans leur recherche d'emploi ou qui pensent jouir de moins de liberté développent une plus grande dépendance par rapport à l'entreprise et alors on peut croire que l'intégration se confond avec la sédimentation, concept développé par Berger et Luckmann au sens suivant:

"Seule une petite partie de la totalité de l'expérience humaine est retenue dans la conscience. Les expériences qui sont ainsi retenues deviennent sédimentées; c'est-à-dire qu'elles s'incrument dans la mémoire en tant qu'entités reconnaissables et mémorables (1986; 95-96)".

L'individu finit par porter en lui les us et coutumes dans leurs moindres détails, ce qui lui permet de les transmettre ou de les imposer aux nouveaux venus. Le despotisme de l'ancien travailleur se met à l'oeuvre et devient de plus en plus clair, précis et imprégnant. De différent, il ne reste que ce qui existe à l'extérieur du système. L'individu intégré se confond à la masse qu'il y ait déficience ou non. Le but à atteindre anéantit la différence.

Le processus d'intégration est plus ou moins lourd et souffrant selon que l'on est du côté des TAD ou du côté des TSD. On a vu dans la présentation des données et l'analyse de celles-ci, particulièrement, dans l'équipe 1, les subterfuges utilisés par les TAD. Alors que les TSD ne jouent pas avec leur apparence physique; mais plutôt avec leur capacité ou leur volonté d'apprendre dans le but d'avoir le statut d'expert et d'arriver à une performance comparable avec ceux qui étaient dans l'entreprise avant eux. Cette capacité ou volonté d'apprendre est aussi présente chez les TAD et sur ce point la comparaison a été établie entre les deux groupes de travailleurs. Néanmoins, ce que ces travaux confirment c'est qu'il y a un processus dans l'intégration Garson, Thoreau (1999 ; 27). Ce processus est plus ou moins long selon la capacité de l'individu, sa volonté, les obstacles qu'il a à surmonter au niveau de sa déficience ou de son incapacité s'il y en a etc. Ce que nous constatons par l'étude, c'est que le cap des deux ans est révélateur et semble largement suffisant pour que le processus s'opère. Chez les sujets non étudiés dont il fut question par référence; il semble que les ruptures surviennent autour de six mois. Les cas mentionnés font surtout référence à la maladie ou à l'incapacité qui est incompatible avec le type de tâches ce qui fait dire aux gestionnaires qu'il faut bien évaluer le potentiel du travailleur au départ pour éviter l'insuccès. On peut aussi penser que le système ne peut pas supporter ou tolérer une période plus longue que six mois quand il y a des échecs. En d'autres termes, cette durée peut correspondre à la période de probation.

8.3 Les interactions

Les assises de ces travaux reposent sur ceux de Goffman, on s'en souviendra. Au départ, les rites d'interactions paraissaient particulièrement importants dans cette recherche. Les différentes catégories de rites développées par cet auteur ont été une source d'inspiration. De même, les stratégies d'adaptation présentées dans son oeuvre intitulée

Asile ont servi de base. Bien qu'appartenant au milieu hospitalier, on a tenté de les transposer dans un milieu de travail bancaire et de voir quelles significations elles pouvaient prendre. Son matériel abondant n'a pu être utilisé qu'en partie. Les notions de rites et d'interactions ont d'abord servi à recueillir les données fournies par le terrain et à les classer en conséquence. Elles ont servi à créer les grilles présentées dans les diverses annexes dans cette étude. Des stratégies ont été constatées. Dans le milieu de travail observé, elles me sont apparues plus de l'ordre de la dissimulation ou de la sollicitation pour attirer l'attention durant les premiers mois d'observation; aussi paradoxal que cela puisse paraître. Il m'a semblé que nos acteurs TAD se trouvaient dans ce que Goffman appelle un théâtre:

"le monde est un théâtre"

dit-il. Leur mise en scène semblait bien actualisée que ce soit Arnaud qui décide de faire le clown devant les caméras de sécurité ou Bernard qui ne cesse d'interpeller ses collègues pour leur communiquer quelques blagues ou en recevoir, ou encore Danielle qui salue sans cesse et qui partage des bouts de conversation avec tous et chacun. Dans les trois équipes, les scénarios se comparent, on va chercher l'attention de son entourage et on en reçoit une certaine valorisation.

Durant les premiers mois de mise en présence, ces scènes que l'on peut qualifier de théâtrales semblent importantes pour les TAD pour signifier leurs interactions; mais, ces scènes s'estompent et s'amenuisent pour disparaître complètement comme on peut le constater avec les TAD qui ont plus de deux ans d'expérience. Ces scènes théâtrales semblent se métamorphoser en course vers la production pour obtenir un niveau de performance comparable à celui des TSD et en retirer les bénéfices qui s'ensuivent, ce qui débouche sur de nouvelles traces d'intégration qui elles semblent durables et subir le test de la réalité avec succès.

En même temps, revenant sur le paradoxe précédemment annoncé, ce geste de sollicitation de l'attention de l'entourage peut suggérer d'autres lectures. Ces tactiques que l'on peut qualifier de "faire voir" comme le souligne Bernard lui-même d'ailleurs n'est ce

pas une façon de faire voir ce que l'on veut faire voir? Il est difficile de le démontrer complètement, car il faudrait une étude plus approfondie au plan psychologique sur ce point pour savoir si les intentions de l'acteur sont dans cette direction. Dans le cas de ceux dont la déficience n'est pas apparue à la naissance comme dans le cas de Bernard, avait-il tendance à développer cette exubérance interactionnelle avant son accident? Pour ce sujet, il faudrait approfondir son passé relatif à cet aspect pour en saisir la signification. Même si cette étude présente des limites par rapport à ce point, le désir de soulever cette dimension demeure.

Des stratégies de réclusion dont il est question dans "Asile", nous avons opéré le transfert vers les stratégies d'intégration où l'individu au lieu de s'abstraire se met en position de surprésence afin d'atteindre l'objectif d'intégration qu'il vise. Le retrait face à l'Autre est à la réclusion ce que la surexposition face à l'Autre est à l'intégration, du moins durant les premiers mois de mise en contact des deux groupes.

Par rapport aux rites d'interactions eux-mêmes, ces travaux viennent documenter ce qui appartient aux deux groupes, l'un ayant des déficiences ou des incapacités et l'autre n'en ayant pas, ainsi qu'à un milieu particulier étudié soit celui du travail dans un secteur précis comme celui du domaine bancaire. Bien qu'il y ait deux types d'équipe l'une appelée service à la clientèle et l'autre production; le type de différence soit celui qui découle de la présence de la déficience ou de l'incapacité est le même. Les situations interactionnelles visant l'intégration sont comparables c'est-à-dire que l'on retrouve des stratégies de surexposition à l'Autre peu importe que l'on compte de l'argent ou que l'on serve la clientèle au téléphone.

Le type de déficience diffère aussi dans l'équipe 2, il s'agit de déficiences sensorielles du genre auditif alors que dans les deux autres équipes, il s'agit de déficiences physiques motrices; néanmoins les scénarios d'intégration sont comparables. D'autre part, l'âge de l'individu qui a une déficience ou une incapacité semble exercer une plus grande influence. La stratégie de surinteraction est présente chez les plus jeunes; mais, non chez Anne qui a près de soixante ans même si elle est dans l'équipe depuis moins de deux ans comme Arnaud. L'âge semble être un facteur qui influence de manière plus significative les stratégies interactionnelles utilisées pour s'intégrer. Ce sont toutes ces considérations qui viennent s'ajouter à celles de Goffman par rapport à un groupe et à un milieu spécifique.

8.4 Les représentations

Au sujet des représentations relatives aux TAD, j'ai pu en repérer tout au long de notre démarche. Pour ne s'entretenir que d'un certain nombre, rappelons quelques idées forgées par les gestionnaires par rapport aux travailleurs ayant une déficience ou une incapacité physique, principalement, dans le cas de cette étude. Ce que j'ai entendu c'est qu'ils sont normaux, qu'ils sont comme les autres travailleurs, qu'ils ont toute leur tête et qu'enfin il n'y a pas de différence. La déficience n'est pas associée à la différence. Ces affirmations laissent supposer qu'on peut s'attendre à une productivité comparable à celle des autres travailleurs dans le contexte de l'étude. À part quelques adaptations requises pour compenser leur déficience ou leur incapacité mais non ramenée à la différence en terme symbolique, rien n'est à noter. Leur rendement est appréciable et on leur attribue des cotes de performance comparables à celles accordées aux autres travailleurs.

Certains gestionnaires iront même jusqu'à affirmer que ces travailleurs sont supérieurs en terme de respect des consignes émises face à la production et d'attention portée vis-à-vis les exigences du milieu. Ce sont des travailleurs pour qui il vaut la peine d'investir du temps et de l'effort au niveau de l'encadrement. Ce sont des employés sur qui on peut compter, croit-on. En retour on peut imaginer que chez les TAD, il y a le poids de la surproduction et de l'observation trop grande de la part des gestionnaires qui pèse sur leur épaules. On séduit par la surintégration et on peut penser que ce type d'intégration coûte cher aux TAD en terme de quantité et de qualité de la production et de la constance à respecter. Dans un esprit critique, on peut aussi penser que la soumission, la conformité est en train de se substituer à une véritable intégration qui permettrait des écarts et une plus grande créativité.

Les TAD nous disent qu'ils mettent beaucoup d'efforts dans la réalisation de leur travail et qu'ils s'attendent à recevoir des bonnes évaluations. Les TAD semblent accorder plus d'importance au fait de se voir attribuer de bonnes cotes de performance que les TSD.

Il y a bien là fabrication d'images autour de la déficience et la survalorisation des TAD en fait preuve. Les attentes qui s'y rattachent sont lourdes pour ces derniers et on peut penser qu'elles ne sont pas toujours réalistes de la part des gestionnaires.

Entre TAD et TSD il y a beaucoup de subtilité. Une TSD nous dira qu'elle cherche à ne pas blesser le TAD à qui elle est pairée. On retrouve des traces de surprotection qui manifestent que la déficience peut être rattachée à une sorte de fragilité. Mais, en général, les TSD sont discrets et préfèrent eux aussi affirmer qu'il n'y a pas de différence.

8.5 L'apport de Di Terlizzi, Bjarnason, Traustadottir et Carrier

Par rapport à l'étude de Di Terlizzi (1997), certains points de convergence se manifestent. Il a été question dans cette étude que le travail était une occasion de rencontrer des gens. Il y a bien aussi dans le contexte que nous avons étudié cette idée d'avoir l'occasion de rencontrer des gens. Il est question, entre autres, avec Bernard "de se faire voir", l'idée de créer des contacts humains est bien là. Ces contacts ne se rendent pas à des relations d'amitié, ils demeurent superficiels; mais ils sont là. L'aspect négatif des interactions on le retrouve dans les deux études. Dans la présente, elle est signifiée par le côté superficiel des relations. Il est difficile de se faire des amis dans le milieu de travail. En plus, avec les sujets ayant une déficience auditive, les interactions deviennent négatives à cause des difficultés de communication; on n'entend pas ce que l'on se dit, on ne se comprend pas.

De plus, les points concernant l'apprentissage de nouvelles tâches, la maîtrise de leur réalisation et l'augmentation du nombre d'heures de production sont aussi bien présents dans les deux études. La même optique est développée face à la production. Il est important dans les deux cas de bien produire et de produire de plus en plus. L'ancrage de la production est plus significatif que les interactions entre les travailleurs et on peut même ajouter que Arlette vient mettre le point final à ce sujet en préférant travailler le visage face au mur en s'entretenant avec elle-même ou avec le travail plutôt qu'avec les autres.

De même dans l'étude de Bjarnason (2004), les thèmes comme le salaire, les conditions de travail, les collègues, le contrôle et la gestion exercés par les superviseurs, la satisfaction à l'emploi, le moral sur les lieux de travail et le roulement du personnel ont été abordés dans cette thèse. On note à la manière de cette auteure qu'il y a satisfaction au

travail pour les TAD et même une satisfaction plus grande que chez les TSD. On peut toujours invoquer l'aspect aliénation qui peut influencer le niveau de satisfaction. Le seul fait de travailler est une source de satisfaction pour les TAD et l'esprit critique est moins présent que chez les TSD. On peut se demander si c'est la peur de perdre leur emploi, de se retrouver isolés socialement, d'avoir de la difficulté à trouver un autre emploi s'ils se trouvent privés de celui détenu, si toutes ces peurs justifient entièrement cette satisfaction ou si c'est vraiment l'apprentissage, le statut, le salaire et les conditions de travail qui recouvrent entièrement le champ de satisfaction dans ce cas-ci. Le non-aveu ou la peur d'avouer sont-ils plus importants que l'aveu pour exprimer cette satisfaction?

Comme dans l'étude de Traustadottir (1996), les relations sociales ne dépassent pas les lieux de travail, en général. Elles semblent maintenues aux rapports essentiels face à la réalisation des tâches. De même, l'aspect stabilité en emploi pour les personnes ayant une déficience ou une incapacité sur le marché du travail régulier semble se confirmer. Sur ce point, il y va de l'intention du travailleur qui reçoit une réponse dans le même sens de l'entreprise. Également, la qualité de la réalisation des tâches semble aussi se confirmer par les cotes de performance obtenues.

Quant à l'étude de Carrier (2001) où cette auteure déplore que certaines dimensions ne soient pas abordées comme la vie sociale en entreprise, les relations affectives entre les deux groupes de travailleurs, la gestion de rapports de pouvoir et la construction d'une identité collective des travailleurs; il est possible d'affirmer que tous ces aspects ont été touchés longuement dans les trois équipes analysées dans cette thèse que ce soit par la participation aux fêtes pour la vie sociale, par les interactions pour les relations affectives et la construction d'une identité collective des travailleurs, par les relations avec les gestionnaires pour les rapports de pouvoir.

De plus, l'aspect du changement mutuel entre la personne et l'environnement souligné par Carrier (2001) est mis en valeur dans cette thèse et ajoutons qu'il est encapsulé dans le cadre théorique soit le PPH. En effet, l'interaction entre le sujet et l'environnement se veut un pôle dynamique qui non seulement nécessite des ajustements mutuels entre l'intégré et l'intégrant mais dont le changement de l'un et de l'autre ayant comme finalité

l'intégration évolue dans le temps. On peut évoquer ici la métaphore suivante à savoir que l'eau de la rivière qui coule devant nos yeux n'est jamais la même. Cette eau au long de son parcours a été mise en contact avec toutes sortes d'éléments qu'elle a fait sienne au niveau de sa composition. Il en est de même pour l'intégration dans un site donné, toutes sortes d'éléments se mettent en jeu, interagissent et aboutissent à une intégration à un moment donné qui continue à évoluer puisque le sujet lui-même évolue ainsi que l'environnement où il se trouve.

D'aucuns prétendent que les types de déficience ne sont pas assez variés. À ceci, nous répondons d'abord qu'il s'agit d'une étude de cas au sens compris par Yin (1989) et qu'à ce titre, nous prenons le terrain tel qu'il se présente et non pas d'une étude expérimentale où les groupes sont construits par le chercheur et deuxièmement, que pour nous, il peut y avoir différence dès qu'il y a déficience, peu importe le type ou le degré.

En résumé, au terme de ces travaux où le modèle utilisé est le PPH appliqué à l'étude des travailleurs avec et sans déficience ou incapacité, l'intégration au travail semble se réaliser sur un fond d'individualisme où chacun travaille pour soi face à un système qui accorde des récompenses qui permettent à l'individu de se statuer et de s'accrocher ou non à l'entreprise. Le geste gratuit n'existe pas et les interactions entre travailleurs n'ont pas la valeur et l'importance postulées en amont de cette étude. Les représentations fabriquées en regard des travailleurs avec limitation sont surfaites et rendent leur intégration plus ardue. Les résultats des études de Di Terlizi, Bjarnason et Traustadottir sont confirmées par rapport à plusieurs aspects et les limites identifiées par Carrier sont dépassées.

Conclusion

Vient maintenant le moment de regarder en rétrospective cette recherche. En effet, je ferai dans cette partie le lien entre la question de départ, la revue de la littérature exploitée, les principaux concepts qui ont servi de structure, le modèle utilisé, la méthodologie mise en place, la connaissance provenant des données et les principaux résultats resitués dans une perspective théorique. L'aspect interdisciplinaire de mes travaux en est un qui se situe au coeur de mes préoccupations. Il sera aussi question des limites de cette étude. Enfin, je me permettrai également d'envisager la transférabilité de mes résultats à d'autres domaines comme celui de l'immigration.

De l'intrigue qui tourne autour de la possibilité de conjuguer l'intégration avec la différence, l'une visant l'homogénéité et l'autre l'hétérogénéité, je me suis posée comme question de départ: "Comment se construit l'intégration de la différence en milieu de travail entre les travailleurs ayant des déficiences ou des incapacités et ceux qui n'en n'ont pas?"

Pour répondre à cette question, j'ai cru bon d'abord de revoir les écrits de Goffman en ce qui concerne les interactions. Puis, je me suis intéressée aux recherches portant sur la socialisation au travail, entre autres, par les écrits de Sainseaulieu. L'approfondissement des concepts de différence et d'intégration voire comment vivre avec la différence, m'a conduit vers Allan (2005), Barel (1982, 1984, 1990), Blanc (1995), Castel (1974, 1995), Dubar (1999), Goef (2004), Mercier (1987), Paugam (1991), Touraine (1997, 1998), Soulet (1994), Stiker (1982, 1996, 2000, 2003), Ville (1998), Watson (2003), Xiberras (1992), et autres. Le biais des représentations m'a dirigée vers Boucher, Jodelet, Moscovici, entre autres. Enfin, j'ai aussi retenu les résultats des études de Di Terlizi (1997), Bjarnason (2004), Traustadottir (1996) et Carrier (2001) qui donnent quelques indications sur l'intégration des personnes ayant des déficiences ou des incapacités en milieu de travail.

Ainsi cinq concepts sont centraux dans nos travaux; déficience, incapacité, différence, intégration, milieu de travail.

Quant au modèle utilisé, il est presque inutile de le rappeler car il a été bien présent tout au long de nos travaux, il s'agit de celui nommé "Processus De Production Du Handicap". Il fut d'un apport grandiose et au plan méthodologique et au plan théorique.

Au niveau de la méthodologie, neuf mois d'observation de type ethnographique dans trois équipes de travail dans un milieu de travail où les interactions entre les deux groupes de travailleurs furent prises en compte, toujours en gardant en mémoire l'aspect de la différence et quinze entrevues conduites auprès des travailleurs pairés et de leurs gestionnaires ainsi que l'analyse des données recueillies, nous permettent de tirer un certain nombre de constats dont en voici quelques-uns :

L'intégration tient davantage au système de production qu'aux interactions entre les travailleurs même si les TAD investissent beaucoup d'efforts dans leurs interactions lorsque nouvellement mis en présence des TSD soit pour faire accepter leurs différences ou leurs incapacités ou pour les dissimuler; ils en arrivent à des relations superficielles.

L'intégration est un processus basé sur l'individualisme et non pas sur les liens collectifs. De plus, l'intégration met en valeur cet individualisme, car plus il est développé, plus l'intégration est réussie. C'est la valeur de la personne qui émerge et qui consolide ce processus.

Les TAD performant aussi bien que les TSD. La cote de performance qu'ils reçoivent le reflète et par là, ils se considèrent aussi bien intégrés et pour plus longtemps que les TSD. La mobilité est moins convoitée chez les TAD.

La déficience demeure cachée aussi souvent et aussi longtemps qu'il est possible de le faire même si de par le contexte; elle pourrait représenter un avantage et pour l'intégrer et pour l'intégrant.

Le terme différence est banni dans le discours du milieu, chacun préfère considérer le TAD comme "normal" même s'il a besoin d'adaptation sur les lieux de travail. Mettre en valeur la différence semble faire naître de la culpabilité chez l'intégrant et la peur de la non perception chez l'intégré.

Les deux aspects les plus surprenants relatifs à ces résultats sont que premièrement, les interactions entre les travailleurs ne sont pas au coeur de l'intégration. On s'intègre à un système de production par le rendement l'évaluation, la cote de performance que l'on reçoit et non à des personnes. Deuxièmement, que les situations de handicap selon le PPH sont si vite compensées et même on en prévoit la compensation avant qu'elles arrivent; elles sont pour ainsi dire inexistantes ce qui nous place directement face à l'intégration et ses mécanismes et du même coup nous pourrions même affirmer que la notion de différence est annulée. Est-ce que ceci s'explique par une évolution conceptuelle ou par un changement social comprenant les changements d'attitude et de comportement, la question reste à répondre.

Du point de vue interdisciplinaire, ont été réunies pour répondre à la question; l'anthropologie, la psychodynamique au travail, la psychologie sociale, les relations industrielles, sans compter la mouvance qui s'est produite autour des concepts de déficience et d'incapacité par l'apport du PPH qui met en cause les sciences de la santé et la sociologie.

Cette interdisciplinarité qui nous a servi à dynamiser les concepts de différence et d'intégration conjuguées aux paradigmes déterminisme versus constructivisme, modernisme et post-modernisme nous ont permis d'aboutir à un concept d'intégration plus ouvert et qui tend davantage vers l'hétérogénéité faisant place ainsi à la différence qui dans ce cas-ci s'appelle déficience ou incapacité.

Maintenant que l'intégration en milieu de travail des TAD est mieux connue et pouvant compter sur la possibilité de réussite dans ce domaine, nous pouvons nous demander pourquoi il reste tellement à faire pour arriver à une représentation statistique des TAD sur le marché de l'emploi qui serait en meilleure correspondance avec le nombre de personnes ayant des déficiences ou des incapacités en âge de travailler présentes dans la population. Le processus d'intégration peut paraître ardu pour plusieurs gestionnaires et il est possible que l'examen approfondi de chaque situation en alarme plusieurs. La non connaissance risque de bloquer l'action dans ce domaine. Tous les aspects de recrutement, en particulier, sont sans doute ce qui pose le plus de problèmes : identifier la personne,

connaître ses caractéristiques, évaluer ses capacités demeurent encore problématiques et c'est pourquoi les progrès quantitatifs et qualitatifs d'intégration tardent à venir.

À la question de savoir si les constats de cette étude sont transférables à la connaissance de l'intégration des immigrants, à savoir que cette intégration tiendrait davantage à l'organisation de la ville en tant que système plutôt qu'aux interactions entre les citoyens, cette question reste ouverte et il serait intéressant de l'aborder sachant ce que nous savons maintenant avec les travailleurs en milieu de travail régulier. L'application du cadre théorique PPH, mettant en valeur les facteurs personnels identitaires et leur impact sur l'intégration en milieu de travail, à un groupe comme celui des personnes immigrantes apporterait des réponses aux multiples difficultés rencontrées actuellement tant au niveau politique, administratif qu'individuel; car là aussi, il s'agit de l'intégration de la différence.

Bibliographie

- ACTES DU COLLOQUE CTNERHI, (1988) "Classification internationale des handicaps; du concept à l'application", Publications CTNERHI, diffusion P.U.F., Paris.
- ACTOUF, Omar et CHRÉTIEN, Michel, (1987) "Le cas Cascades- Comment se crée une culture organisationnelle", Revue Française de Gestion, novembre-décembre 1987, p. 156-166.
- AGURWAL, K. G., Pachal, T. K. (1993) "Inner World of the Handicapped: A Study of Problems of the Disabled", Khama Publishers, New Delhi, India.
- ALBERT, A., (1990) "Conférence présentée dans le cadre du Congrès annuel de l'Association des infirmières et infirmiers en santé du travail", Montréal, p. 55-76.
- ALLAN, Julie, (2005) "Exclusion as an Ethical Project" in TREMAIN, Sheilly (ed.) (2005) Foucault and the Government of Disability", University of Michigan, Press Ann Arbor, USA.
- AMPLEMAN, Line; CHABOT, Jean-Marc, (1985) "Conditions et qualité de vie des personnes sévèrement handicapées selon différentes ressources résidentielles; étude exploratoire", Groupe d'étude T.E.D., groupe de recherche interdisciplinaire sur les personnes handicapées, Québec.
- ANCTIL, Hervé; BUTEAU, Marc-André, (1986) "La Santé et l'Assistance publique au Québec, 1886-1986", numéro spécial de "Santé Société", (1986), Ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec.
- ANDERSEN, Bent (1966) "Emploi ou assistance, analyse économique et sociale des emplois permanents de remplacement", Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), Paris.
- ASSOCIATION DES CENTRES D'ACCUEIL DU QUÉBEC, (1987) "Rôles et orientations des centres de services d'adaptation et de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle", Québec.
- AUBERT, Nicole; De Gaugelas, Vincent, (1991) "Le coût de l'excellence", Le Seuil, Paris.
- BADLEY, E., (1987) "The ICIDH: Format. Application in Different Settings and Distinction between Disability and Handicap", International Disabilities Studies, vol. 9, no 3.

- BAREL, Yves, (1982) "La marginalité sociale", P.U.F., Paris.
- BAREL, Yves, (1984) "La Société du vide", Éditions du Seuil, Paris.
- BAREL, Yves, (1990) "Le Grand Intégrateur", dans Connexions, no. 56, p. 85-87.
- BARIL, Raymond ; MARTIN, Jean-Claude ; LAPOINTE Claire ; MASSICOTTE, Paul, (1994) "Étude exploratoire des processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs en réadaptation" Études et recherches, Institut de recherche en santé et en sécurité du travail du Québec.
- BAVIEYRE, Jean-Yves, (2000) "Classer les exclus. Enjeux d'une doctrine de politique sociale", Dunod, Paris.
- BEAUDRY, Raymond, (1987) "La culture des organismes de réadaptation", AHS, novembre/décembre 1987, p. 33-38.
- BELLAMY, T.; IAMAN, D.; YEATES, J., (1978) "Evaluation of a procedure for production management with the severely retarded", volume 17, number 1, p. 37-41.
- BELLAMY, G.T.; Peterson, I.; Close, D., (1975) "Habilitation of the severely and profoundly retarded: Illustrations of competence", Education and Training of the Mentally Retarded, volume 10, p.174-181.
- BELLAMY, G.T.; Rhodes, L. E.; Albin, J.M., (1986) "Supported employment", in Kiernan, W., Starks, J., (eds.) (1986) "Pathways to employment for developmentally disabled adults", Paul H. Brookes, Baltimore, U.S.A., p. 129-138.
- BERGER, Peter; LUCKMANN, Thomas, (1986) "La construction sociale de la réalité", Méridiens Klincksieck, Paris.
- BERTHELOT, Mikaël, (2006) "L'incapacité et ses répercussions chez les personnes de 15 ans et plus", dans INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUEBEC", L'incapacité et les limitations d'activités au Québec. Un portrait statistique à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001 (EPLA)", Gouvernement du Québec, p. 50-102.
- BERTHELOT, Mikaël, (2006) "Prévalence de l'incapacité dans la population Québécoise", dans INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUEBEC", L'incapacité et les limitations d'activités au Québec. Un portrait statistique à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001 (EPLA)", Gouvernement du Québec, p. 39-48.

- BERTRAND, Y., (1976) "Où mène l'interdisciplinarité?", *Pédagogiques*, volume 1, numéro 4, p. 2.
- BÉRUBÉ, Daniel, et autres, (1984) "Étude sur les liens entre les centres de réadaptation et les centres de travail adapté concernant l'intégration au travail des personnes handicapées", Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville, Québec.
- BHAMBRA, Gurminder K., (2006) "Culture, Identity and Rights Challenging Contemporary", dans YAVAL-DAVIS, Nira; KANNABIRAN, Kalpana; VIETEN, Ulrick (ed) "The Situated Politics of Belonging", Sage, *Studies in International Sociology* 55, p. 32-42.
- BJARNASON, Dora Sigrídur, (2004) "New voices from Iceland Disability and young adulthood", Nova Science Publishers inc., New York.
- BISCAMP, Larry; TAYLOR, Judy; WILLSMORE, Herbert; COLE, Charles, (1972) "An Evaluation of Rehabilitation Counselor Training Programs from the Perspective of Disabled Clients", The Rehabilitation Services Administration of the Social and Rehabilitation Services, Department of Health, Education and Welfare, U.S.A.
- BLAIS, François et autres, (2004) "Un système de compensation plus équitable pour les personnes handicapées", Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville, Québec.
- BLANC, Alain, (1995) "Les handicapés au travail. Analyse sociologique d'un dispositif d'insertion professionnelle", Dunod, Paris.
- BLAXTER, Mildred, (1976) "The Meaning of Disability: A Sociological Study of Impairment", Heinemann, London, England.
- BOUCHARD, Isabelle, (1992) "Évaluation d'un programme d'affirmation de soi conçu pour des personnes atteintes d'épilepsie", thèse de doctorat, Département de psychologie, Université de Montréal.
- BOUCHER, Normand, (2001) "Mise en jeu de la différence corporelle au Québec. Pour une sociologie du handicap", Thèse de doctorat présentée à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval, Département de sociologie, Faculté des sciences sociales, Québec.

- BOURDIEU, CHARBOREDON ET PASSERON, (1973) "Le métier de sociologue", Mouton Éditeur, Paris.
- BRIAND, P., (1978) "L'attitude des employeurs face à la personne handicapée; rapport de recherche, secteur industriel de l'île de Montréal", Montréal.
- CAMIRAND, Jo ; AUBIN, N.; COURTEMANCHE, R ; FOURNIER, C ; BEAURIS, B ; TREMBLAY, R. et autres, (2001), "Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998", Institut de la statistique du Québec.
- CARRIER, Suzanne, (2001) "L'intégration sociale en milieu de travail des personnes présentant une déficience intellectuelle. Contribution à une théorie de la normalité ajustée", Thèse présentée comme exigence partielle du doctorat en psychologie, Université du Québec à Montréal.
- CARRIER, Suzanne, (2007) "Understanding Social and Professional Integration as an Adjustment Process: Contribution to a theory of Coadaptation" in *Intellectual and Developmental Disabilities*, volume 45, number 1:10-22.
- CASTEL, R., (1974) "Les pièges de l'exclusion", *Lien et Politique*, RIAC 34.
- CASTEL, R., (1995) "Les métaphores de la question sociale", Fayard, Paris.
- CHANLAT, Jean-François, (1990) "Vers une anthropologie de l'organisation", dans CHANLAT, Jean-François, (dir.), (1990) "L'individu dans l'organisation. Les dimensions oubliées", Les Presses de l'Université Laval, Éditions Eska, Québec, p. 3-30.
- CHARLEBOIS, Louis, (1983) "Une étude de rendement au travail des fonctionnaires handicapés et des fonctionnaires non handicapés au sein de la fonction publique du Québec", projet d'intervention présenté à l'É.N.A.P. en vue de l'obtention de la maîtrise en administration publique, École nationale d'administration publique.
- HAZEL, François, (1998) "Individu et société" dans "Dictionnaire de Sociologie", Encyclopedia Universalis, Albin Michel, Paris, p. 414-425.
- DEWITTE, Philippe, (dir.) (1999) "Immigration et intégration. L'état des savoirs", La découverte, Paris.
- DI TERLIZI, Michele, (1997) "Talking about Work: I used to talk about nothing else, I was excited and it got too much for my parents", *Disability and Society*, volume 12, number 4, p. 501-511.

- DODRILL, C.B.; BEIER, R.; KASPARICK, M.; TACKE, I.; TACKE, U.; TAN, S.Y., (1984) "Psychological Problems in Adults with Epilepsy; Comparison of Findings from four countries", *Epilepsia*, 25 (2), p, 176-183.
- DORÉ, Suzanne, (dir.) (1996) "La situation de la recherche sur le processus de production des handicaps: priorités et axes de développement", Communications présentées à un colloque organisé par l'Office des personnes handicapées du Québec à l'occasion du 58^e Congrès de l'ACFAS, Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville, Québec.
- DUBAR, Claude, (1991) "La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles", Armand Colin, Paris.
- DUBAR, Claude, (1999) "Socialisation et processus", dans PAUGAM, Serge (dir.) (1999) "L'exclusion, l'état des savoirs", Éditions La Découverte, Paris.
- DUMONT, Louis, (1985) "Genèse et épanouissement de l'idéologie économique", Gallimard, Paris.
- EISENSTADT, Shmuel Noah, (1998) "Assimilation sociale", dans "Dictionnaire de la Sociologie", (1998) Encyclopaedia Universalis, Albin Michel, Paris, p. 47-62.
- FEYEREISEN, Pierre; DE LANNOY, Jacques-Dominique, (1990) "Langage du corps, gestualité et communication", dans CHANLAT, Jean-François, (dir.), (1990) "L'individu dans l'organisation. Les dimensions oubliées", Les Presses de l'Université Laval, Éditions Eska, Québec, p. 139-157.
- FISHER, Gustave-Nicolas, (1990) "Espace, identité et organisation", dans CHANLAT, Jean-François, (dir.), (1990) "L'individu dans l'organisation Les dimensions oubliées", Les Presses de l'Université Laval, Éditions Eska, Québec, p.105-183.
- FLOYD, Michael, (ed.), (1997) "Vocational Rehabilitation and Europe", Disability and Rehabilitation, Series 6, Jessica Kingsley Publishers, London, England.
- FOUGEYROLLAS, Patrick, (1995) "Le processus de production culturelle du handicap", CQIPIH/SCCIDIH, Lac St-Charles, Québec.
- FOUGEYROLLAS, Patrick, CLOUTIER, René ; BERGERON, Hélène ; CÔTÉ, Jacques ; St MICHEL, Ginette, (1998) "Classification québécoise. Processus de production du handicap", RIPPH/SCCIDIH.

- FOUGEYROLLAS, Patrick, (1999) "La compensation des coûts supplémentaires au Québec" Institut de réadaptation en déficience physique du Québec".
- GARSON, Jean-Pierre; THOREAU, Cécile, (1999) "Typologie des migrations et analyse de l'intégration", dans DEWITTE, Philippe, (direction) (1999) "Immigration et intégration l'état des savoirs", Éditions la découverte, Paris, p. 15-31.
- GAVENTA, John, (1998) "Participation, Poverty and Social Inclusion in North and South" Institute for Development Studies, University of Sussex, in FIGUEIREDO, Jose B.; HOAN, Ayande, (1998) "Social Exclusion: an ILO Perspectives", International Institute for Labour Studies Research Series 111, Geneva Switzerland.
- GENDRON, Bruno, (1994) "Handicap et emploi. Un pari pour l'entreprise", Centre Technique National d'Études et de Recherches sur les Handicaps et les Incapacités (CTNERH), Paris.
- GIDDENS, Anthony, (1990) "Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age", Polity Press, Cornwall, Great Britain.
- GIDDENS, Anthony, (1994) "Les conséquences de la modernité", Éditions L'Harmattan, Paris.
- GOEF, Sewell, (2004) "Integration, Integrity and Effectiveness" Disability and Society, Vol. 19, Number 2, March 2004, p. 171-178.
- GINGRAS, Jeannine, (1997) "L'influence du soutien social au travail sur le bien-être psychologique et la satisfaction au travail d'individus ayant subi une lésion professionnelle et ayant été réintégrés au travail", Mémoire de maîtrise, Faculté des Sciences infirmières, Université de Montréal.
- GIRIN, Jacques, (1990) "La communication dans une tour de bureaux", dans CHANLAT, Jean-François, (dir.) (1990) "L'individu dans l'organisation. Les dimensions oubliées", Les Presses de l'Université Laval, Éditions Eska, Québec, p. 185-197.
- GOFFMAN, Émile, (1961) "Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres exclus", Les édition de Minuit, Paris.
- GOFFMAN, Émile, (1975) "Stigmate. Les usages sociaux des handicapés", Les éditions de Minuit, Paris.

- GOLDBERG, Richard, T., (1989) "A comparative study of vocational development of able-bodied and disabled persons", *International Journal of Rehabilitation Research*, volume 12, number 1, p. 3-15.
- GOLDIN, G.J.; MARGOLIN, R.J., (1975) "The Psychological Aspects of Epilepsy" in G.N. Wright (Ed.), *Epilepsy Rehabilitation*, Boston: Little, p. 66-80.
- GRIGG, Charles M.; HOLTMANN, Alphonse, G.; MARTIN, Patricia, Y., (1970) "Vocational Rehabilitation for the disadvantaged", Health Lexington Books, Health and Company, U.S.A.
- HAHN, Harlan, (2005) "Academic Debates and Political Advocacy: The U.S. Disability Movement", in MAY, Gary E.; RASKE, Martha B., (2005), "Ending Disability Discrimination Strategies for Social Workers", Pearson Education, USA, p. 1-23.
- HAMEL, Serge; NAÏDJI, Ourdia, (2001) "Activité sur le marché du travail", dans INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUEBEC "Enquête Québécoise sur les limitations d'activités 1998", p. 278-301.
- HIRANANDINA, Vanmala S., (2005) "Rethinking Disability in Social Work ; Interdisciplinary Perspectives", in MAY, Gary E.; RASKE, Martha B., "Ending Disability Discrimination Strategies for Social Workers", (2005) Pearson Education, USA, p. 71-126.
- JACOBS, Harvey-E., and others, (1984) "A Skills Oriented Model for Facilitating Employment among Psychiatrically Disabled Persons", *Rehabilitation Counselling Bulletin*, volume 28, number 2, p. 87-96.
- JAEGER, Paul T.; BOWMAN, Cynthia Ann, (2005) "Understanding Disability Inclusion, Access, Diversity, and Civil Rights", Praeger, USA.
- JAZAIRI, N.T., (1976) "Approaches to the Development of Health Indicators", Organization for European Cooperation and Development, Paris.
- JODELET, Denise, (1989) "Folies et représentations sociales", Presses Universitaires de France, Paris.
- KANNABIRAN, Kalpana, (2006) "A cartography of Resistance: The National Federation of Dalit Women" in, YAVAL-DAVIS, Nira; KANNABIRAN, Kalpana; VIETEN, Ulrick, (ed) "The Situated Politics of Belonging", Sage, *Studies in International Sociology* 55, p. 54-74.

- KING, Phillis M., (ed.), (1998) "Sourcebook of Occupational Rehabilitation", Plenum Series in Rehabilitation and Health, Plenum Press, New York, U.S.A.
- LEGAULT, Lucie, (1996) "L'intégration au travail des personnes ayant des incapacités", Wilson et Lafleur, Montréal.
- LEGENDRE, André, (1968) "Vocabulaire technique et critique de la philosophie", P.U.F., Paris
- LE PARLEMENT DU QUÉBEC, (2000) "Loi sur l'accès à l'égalité en emploi pour les organismes publics et modifiant la Charte des droits et libertés de la personne", chapitre 45.
- L'INSTITUT ROEHER, (1994) "Disability is not Measles. New Research Paradigm in Disability", Edited by Maria H. Rioux and Michael Bach, Ontario, Canada.
- LOIS ET RÈGLEMENTS DU CANADA, (1995), "Loi sur l'Équité en emploi" ch. 44.
- LORIOU, Marc (dir.), (1999) "Qu'est-ce que l'insertion? Entre pratiques institutionnelles et représentations sociales", L'Harmattan, Paris.
- MADGIN, Langis, (1993) "La réceptivité des employeurs à l'intégration au travail des personnes vivant avec une déficience intellectuelle", Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en administration des affaires, Université du Québec à Montréal.
- MCGHEE, Derek, (2005) "Intolerant Britain: Hate, Citizenship and Difference", Open University Press, England.
- MEIER, Robert H., (1988) "Recent Developments in Rehabilitation Giving Rise to important (and old). Ethical Issues and concerns", American Journal of Physical Medicine and Rehabilitation, Published by William and Walkins for the Association of Academic Physiatrists, volume. 27, no 1, p. 7-11.
- MERCIER, Céline, (1987) "Désinstitutionnalisation : orientation générale des politiques et organisation des services sociaux", Synthèse dirigée et critique de la littérature présentée à la Commission d'enquête sur la santé et les services sociaux, Centre de recherche de l'hôpital Douglas, Verdun, Québec.
- MINAIRE, P., (1983) "Le handicap en porte-à-faux", Prospective et Santé, numéro 26, p. 39-46.

- MINAIRE, P., (1992) "Disease, Illness and Health: Theoretical Models of the Disablement Process", *Bulletin of the World Health Organization*, 70 (3), p. 373-379.
- MITYLENE, Arnold, (1992) "Supported Employment for persons with developmental disabilities", Charles C. Thomas Publisher, U.S.A.
- MOSCOVICI, Serge, (1984) "The Phenomenon of social representations", in FARR, Robert M. and MOSCOVICI, Serge, (eds) (1984) "Social Representations", Cambridge University Press, New York.
- MOSCOVICI, Serge, (1989) "Des représentations collectives aux représentations sociales : éléments pour une histoire", dans Jodelet, Denise, (dir.) (1989) "Les représentations sociales", Presses Universitaires de France, Paris.
- MUND, Seymour, (1978) "Vocational Rehabilitation; Employment; Self-employment", in Goldenson, Robert M., (1978) "Disability and Rehabilitation Handbook", McGraw-Hill Inc.
- MURPHY, Robert F, (1987) "Vivre à corps perdu", Plon, Paris.
- NAGI, Saad Z., (1965) "Some conceptual Issues in Disability and Rehabilitation", in SUSSMAN Marvin B. (ed.) (1965) "Sociology and Rehabilitation", Department of Health, Education and Welfare, The American Sociological.
- NELSON, Nathan, (1971) "Workshop for the handicapped in the United States : An Historical and Developmental Perspective", Charles C. Thomas Publisher, Illinois, U.S.A.
- OBERMANN, C. Esco, (1965) "A History of Vocational Rehabilitation in America", Brings Press, Minneapolis, U.S.A.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, (1984). "«À part...égale» Proposition de politique de prévention et d'intégration sociale des personnes handicapées" Fougeyrollas, P.; Gadreau, R.; Zawilski, J; Falcimaigne, A., Les Publications du Québec.
- ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, (1980) "International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps. A Manual of Classification Relating to the Consequences of Disease", OMS, Genève.
- ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, (2001) "CIF Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé", OMS, Genève.

- PAUGAM, Serge, (1991) "La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté",
 Quadrige, P.U.F., Paris.
- PEDLAR, Alison; MEG Van Loon; JOHN Lord, (1989) "The process of Supported
 Employment and Quality of Life", Centre for Research and Education in Human
 Services, Ontario, Canada.
- POUPART, Jean, (1997) "L'entretien du type qualitatif : considérations théoriques et
 méthodologiques" dans POUPART, DESLAURIERS, GROULX, LAPERRIÈRE,
 MAYER, PIRES, (1997), "La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et
 méthodologiques", Gaétan Morin, Montréal.
- PRASAD, Lakshman, (1994) "Rehabilitation of the Physically Handicapped", Konark
 Publishers, PVT Ltd.
- PRIESTLEY, Mark, (2003) "Disability. A life course approach", Polity Press, Cambridge.
- RAVAUD, Jean-François; FOUGEYROLLAS, Patrick, (2005) "La convergence
 progressive des positions franco-québécoises", Santé, Société et Solidarité, 2005, no
 2.
- RÉMILLARD, G.; MURPHY, C., LE BOURHIS, L., (1985) "Inventaire des problèmes
 vécus par 138 patients par rapport à l'épilepsie", Canadian Medical Association
 Journal, 12, p. 202.
- RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION Du
 HANDICAP, (2000) "Guide de formation sur les systèmes de classification des
 causes et des conséquences des maladies, traumatismes et autres troubles", Québec.
- RHÉAUME, Jacques; MARANDA, Marie-France; SAINT-JEAN, Micheline, (2000)
 "Réorganisation du travail et action syndicale; défis et paradoxes", dans
 CARPENTIER-ROY, Marie-Claire; VÉZINA, Michel (dir.), (2000) "Le travail et
 ses malentendus, enquêtes en psychodynamique du travail au Québec", Les Presses
 de l'Université Laval, p. 53-79.
- RIDDELL, Sheila; WATSON, Nick, (2003) "Disability, Culture, and Identity :
 Introduction" in Riddell, Sheila; Watson, Nick, (2003) "Disability, Culture and
 Identity", Pearson Prentice Hall, UK.

- ROY, Donald, F, (1972) "Banana Time: Job Satisfaction and Informal Interactions", in BRYANT, Clifton D., (ed), (1992) "The Social Dimensions of Work", Prentice Hall, New Jersey, p. 374-389.
- RUSCH, F., R., (1983) "Competitive vocational training", in Snell, M., (ed.) (1983) "Systematic instruction of the moderately and severely handicapped", Charles E. Merrill, Columbus, U.S.A., p. 503-523.
- RUSSO, Pascale Dominique, (1999) "Insertion : le droit à l'identité. L'expérience de l'accompagnement des chômeurs de l'Association Alia", Éditions Charles Léopold Mayer, Paris.
- SAINSAULIEU, Renaud, (1977) "L'identité au travail. Les effets culturels de l'organisation", Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, Paris.
- SANDS, H., (1982) "Psychodynamic Management of Epilepsy", in H. Sands (Ed.), "Epilepsy a Handbook for the Mental Health Professional", New-York : Brunner Mazel, p. 137-157.
- SCHMIDT, Sonya H. and al., (1995) "Employment after Rehabilitation for Muscolasketal Impairments: The Impact of Vocational Rehabilitation and Working on a trial Basis", Archive Physical Medical Rehabilitation, volume 76, October, p. 950-954.
- SIMMEL, Georg, (1987) "Philosophie de l'argent", P.U.F., Paris.
- SIMON, Patrick, (1999) "L'immigration et l'intégration dans les sciences sociales en France depuis 1945", dans DEWITTE, Philippe (direction), (1999) "Immigration et intégration. L'état des savoirs", Édition de la découverte, Paris, p. 82-98.
- SOULET, Marc Henry, (1994) "De la non-intégration. Essai de définition théorique d'un problème social contemporain", Éditions Universitaires Fribourg, Suisse.
- ST-ARNAUD, Louise, (2001) "Désinsertion et réinsertion professionnelle à la suite d'un arrêt de travail pour un problème de santé mentale", thèse de doctorat en sciences biomédicales, Université de Montréal.
- Statistique Canada (2004) "Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) de 2001", Ottawa.
- STIEFEL, M, and WOLFE, M., (1994) "A Voice for the excluded. Popular participation in development", London, Zed Books, in association with The United Nations Institute for Social Development.

- STIKER, Henri-Jacques, (1982) "Corps infirmes et sociétés", Aubier Montaigne, Paris.
- STIKER, Henri-Jacques, (1996) "Handicap et exclusion. La construction sociale du handicap", dans PAUGAM, Serge (dir.) (1996) "L'exclusion des savoirs", Éditions La Découverte, Paris.
- STIKER, Henri-Jacques, (2000) "Les modèles de l'inclusion et de l'exclusion à l'épreuve du handicap 1ère partie: les processus sociaux fondamentaux d'exclusion et d'inclusion", dans Handicap, revue de sciences humaines et sociales, 2000, no. 86, p. 1-18.
- STIKER, Henri-Jacques, (2000) "Les modèles de l'inclusion et de l'exclusion à l'épreuve du handicap 2^{ème} partie: typologie des différents régimes d'exclusion repérables dans le traitement social du handicap", dans Handicap, revue de sciences humaines et sociales. 2000, no. 87, p. 1-17.
- STIKER, Henri-Jacques, (2003) "Can Disability be thought of in Terms of Difference", in Devleiger, Patrick; RUSCH, Frank; PFEIFFER, David, (eds) (2003) "Rethinking Disability. The Emergence of New Definitions, Concepts and Communities", Garant, Belgique.
- SUSSMAN, Marvin B., (ed.), (1965) " Sociology and Rehabilitation", Department of Health, Education and Welfare", The American Sociological, U.S.A.
- TOPLESS, Eda, (1975) "Provision for the Disabled", Blackwell Oxford, Great Britain, Basil.
- TOURAINÉ, Alain, (1997) "Pourrons-nous vivre ensemble? Égaux et différents", Fayard, Paris.
- TOURAINÉ, Alain, (1998) "Action collective", dans "Dictionnaire de la Sociologie", (1998) Encyclopaedia Universalis, Albin Michel, Paris, p. 11-19.
- TRAUSTADOTTIR, R., (1996) "Everyday life in the community :Young adults with intellectual disabilities in Iceland", in TÖSSEBRO, J. A.; GUSTAVSON, J. A.; DYRENDAHL, J. A.; KRISTIANSAND, G; HÖJSKOLE, Forlaget, (1996) "Intellectual disabilities in the Nordic States", p. 140-156.
- TRIBALAT, Michèle, (1999) "Définir, quantifier, sérier les mécanismes d'intégration", dans DEWITTE, Philippe, (direction), (1999) "Immigration et intégration. L'état des savoirs" Éditions la découverte, Paris, p. 75-81.

- VIDALI, Umberto, (1990) "Le handicap comme manifestation" dans SALADIN, Monique; CASANOVA, Alain; VIDALI, Umberto, (1990) "Le regard des autres", Éditions Fleurus, Paris.
- VILLE, Isabelle, (1998) "Les personnes handicapées et leurs représentations du travail", dans "L'insertion professionnelle des personnes en France. Bilan, et avenue d'un demi-siècle d'expérience", sous la direction de Alain Blanc et de Henri-Jacques Stiker, (1998) Handicap Desclée de Brouver, Paris p.75-90.
- WAN, T.T.H., (1974) "Correlates and Consequences of severe Disabilities", Journal of Occupational Medicine, 16, p. 234-244.
- WARREN, M.D., (1977) "The Need for Rehabilitation", Rehabilitation Today, London Update Publications.
- WATSON, Nick, (2003) "Daily Denials: The Routinization of Oppression and Resistance", introduction in Riddell, Sheila and Watson, Nick (2003) "Disability, Culture and Identity", Pearson Prentice Hall, New York.
- WEHMAN, Paul; Krejehl, John, (1992) "Supported Employment Growth and Impaired", in WEHMAN, Paul and all, (1997) "Supported Employment Strategies for Integration of Workmen with Disabilities", Butterworth Heinemann, U.S.A.
- WILSON, Barbara A., McLellan D. L., (ed.) (1997) "Rehabilitation Studies Handbook", Cambridge University Press, United Kingdom.
- WOLFENSBERGER, W., (1972). "The Principle of Normalization in Mental Services", National Institute of Mental Retardation, Toronto, Ontario.
- WOLFENSBERGER, W., (1991) "La valorisation des rôles sociaux: introduction à un concept de référence pour l'organisation des services", traduit et adapté par Dupont, A.; V. WOOD, P.H.N., (1980) "The International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps of the World Health Organization", in LEIDI, R.; POTTHOFF, P.; SCHWEFEL, D., (Eds), (1990) "European Approaches to Patient Classification Systems", Springer-Verlag, Berlin.
- YIN, Robert K., (1989) "Case Study Research Design and Method", Sage Publications, Beverley.
- XIBERRAS, M., (1992) "Les théories de l'exclusion sociale", Méridiens Klincksieck, Paris.

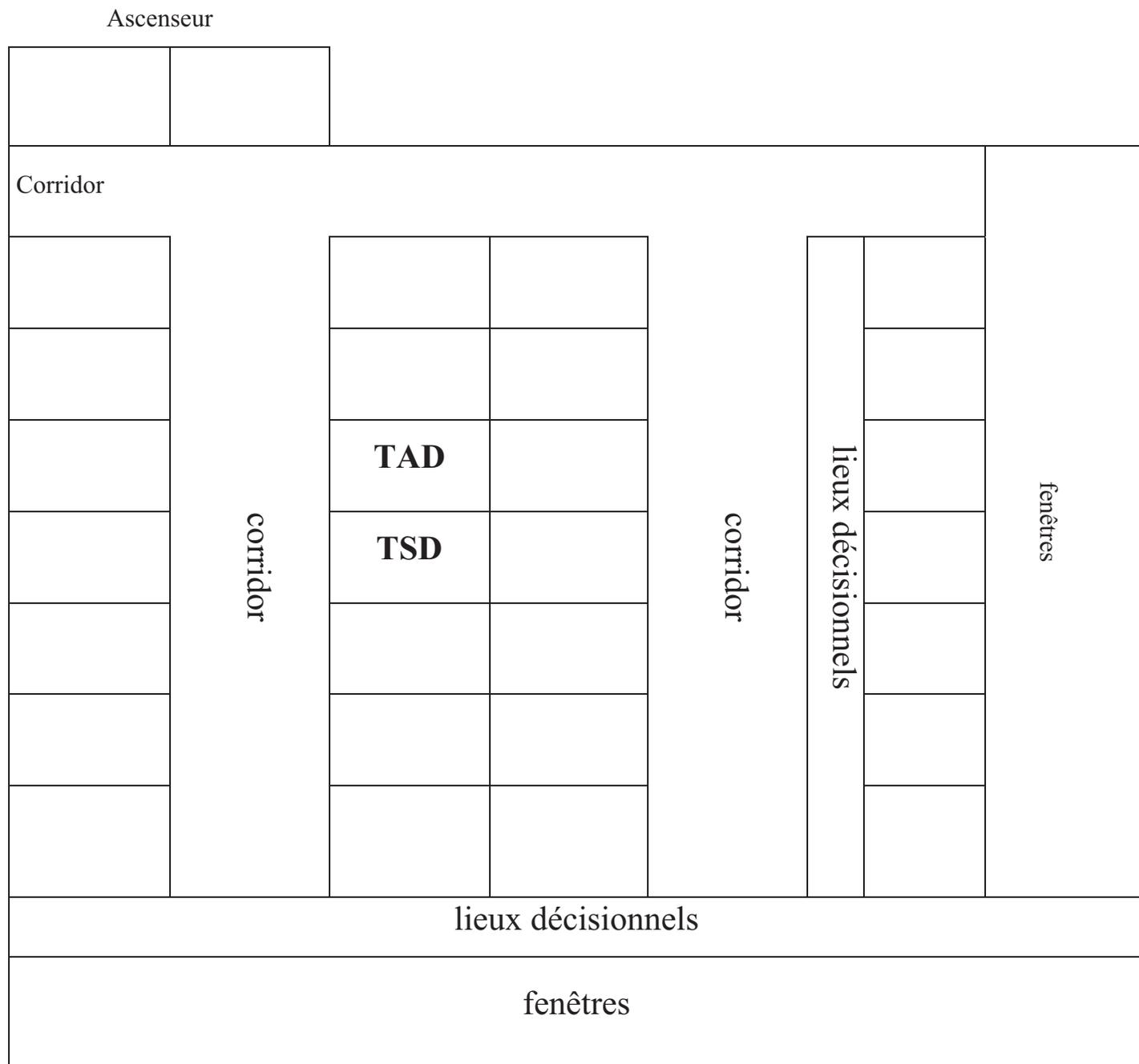
ZRIBI, Gérard, (1998) "L'avenir du travail protégé", Centre d'étude par le travail et intégration, École nationale de la santé publique, Rennes.

Annexe I

Cartographie

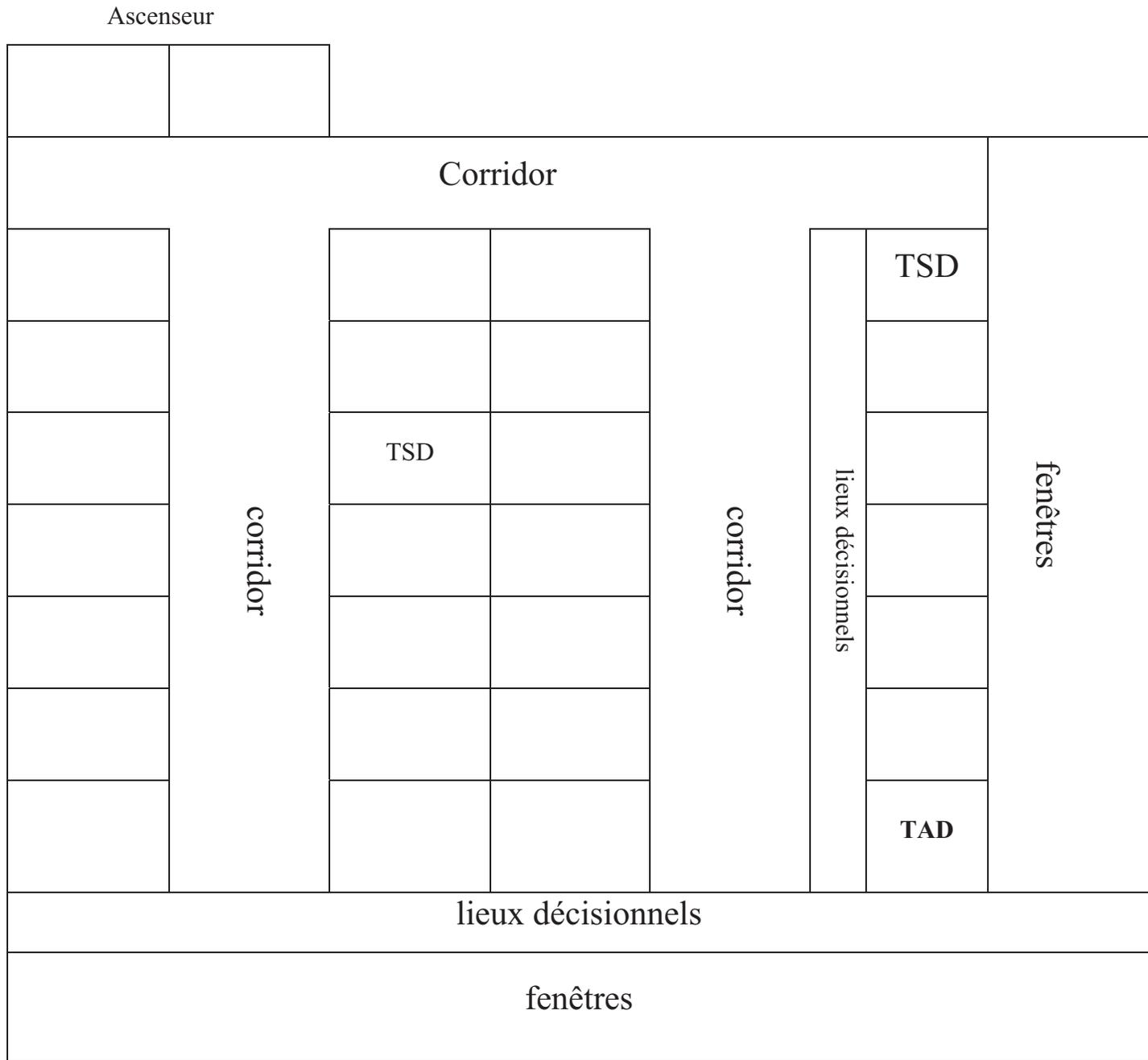
Possibilité: A:

1 TAD-1 TSD*

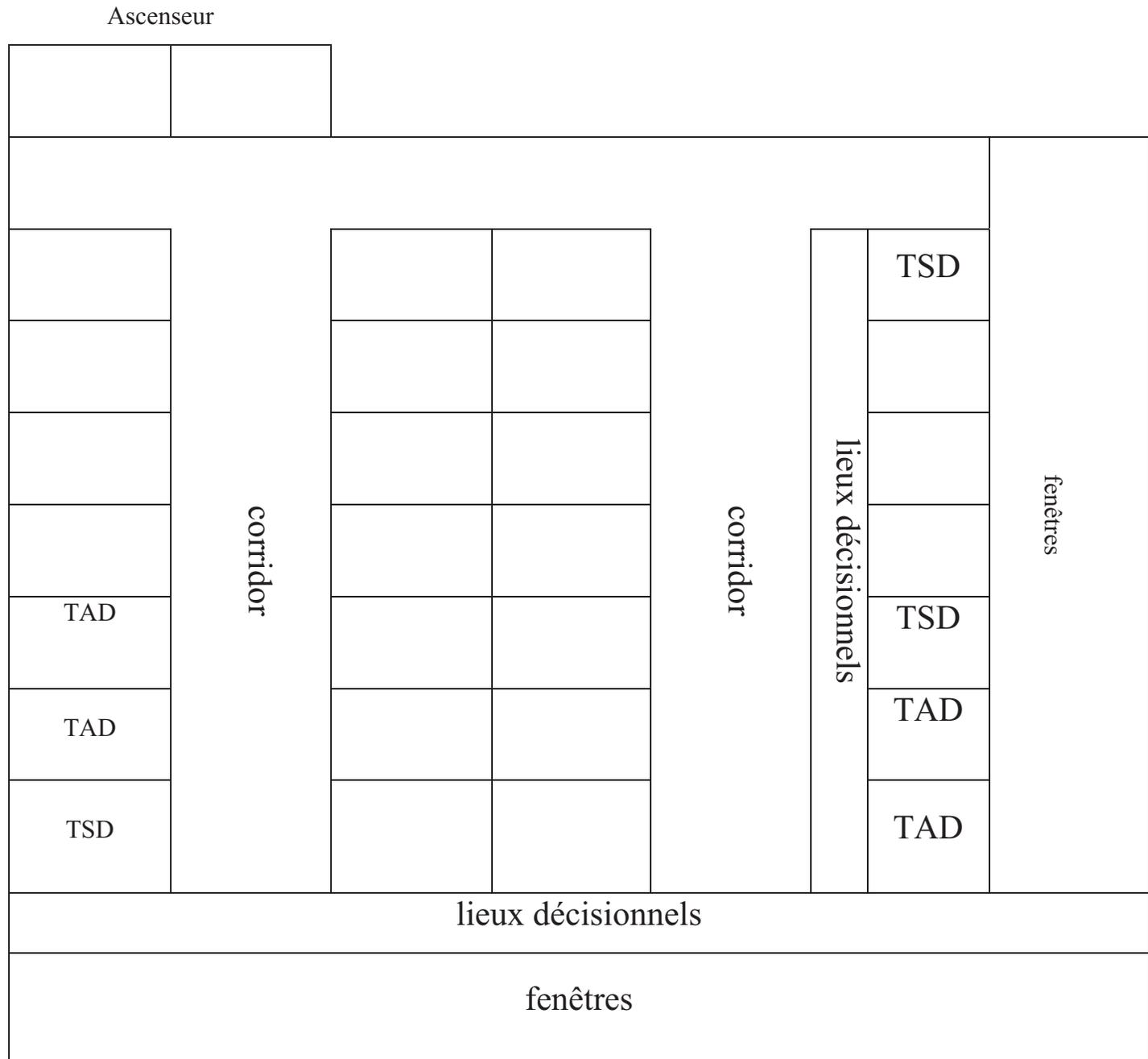


* TAD: travailleur ayant une déficience; TSD: travailleur sans déficience.

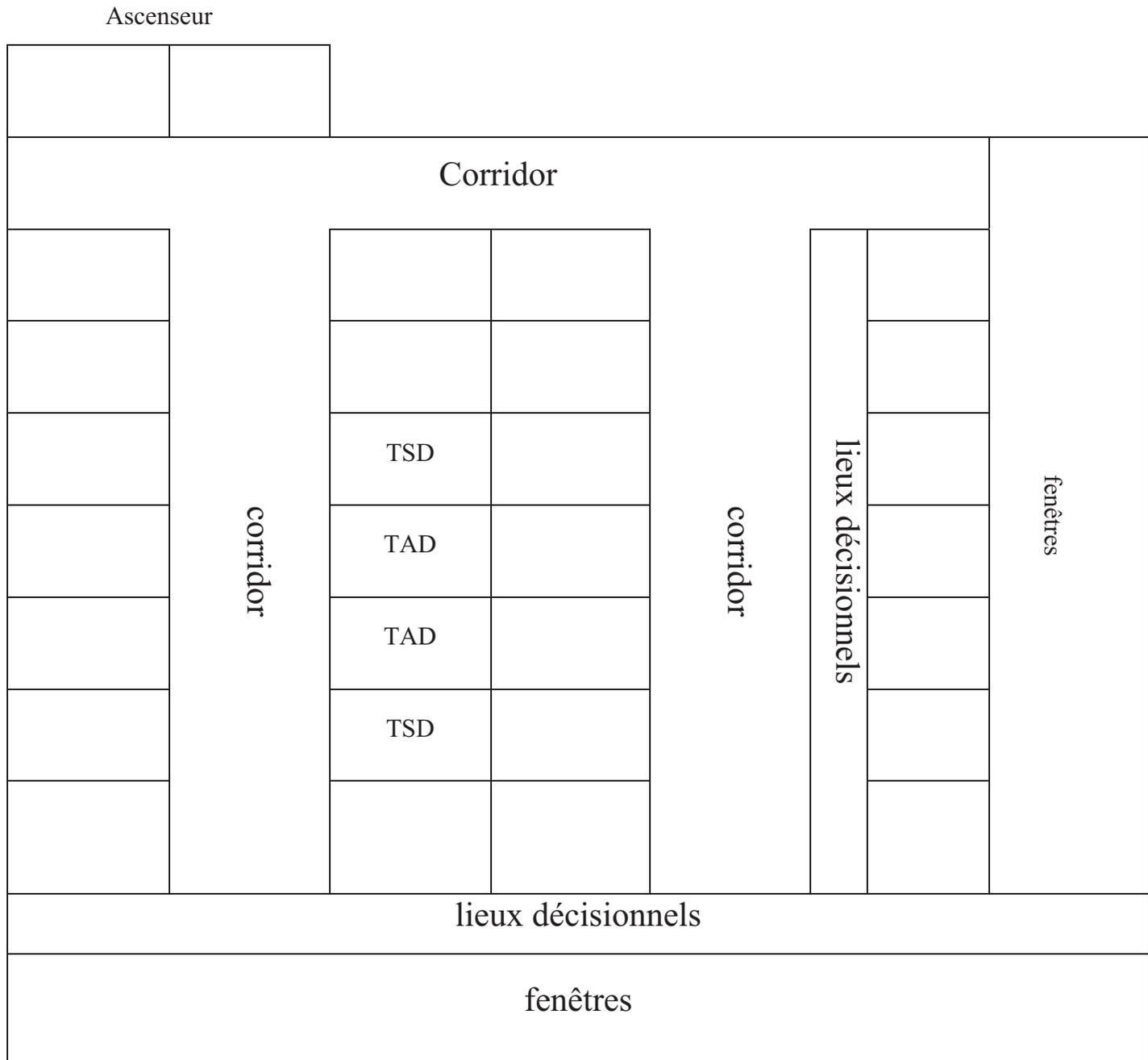
Possibilité: B:
1 TAD-1 TSD



Possibilité: C:
2 TAD-2 TSD



Possibilité: D:
2 TAD-2 TSD

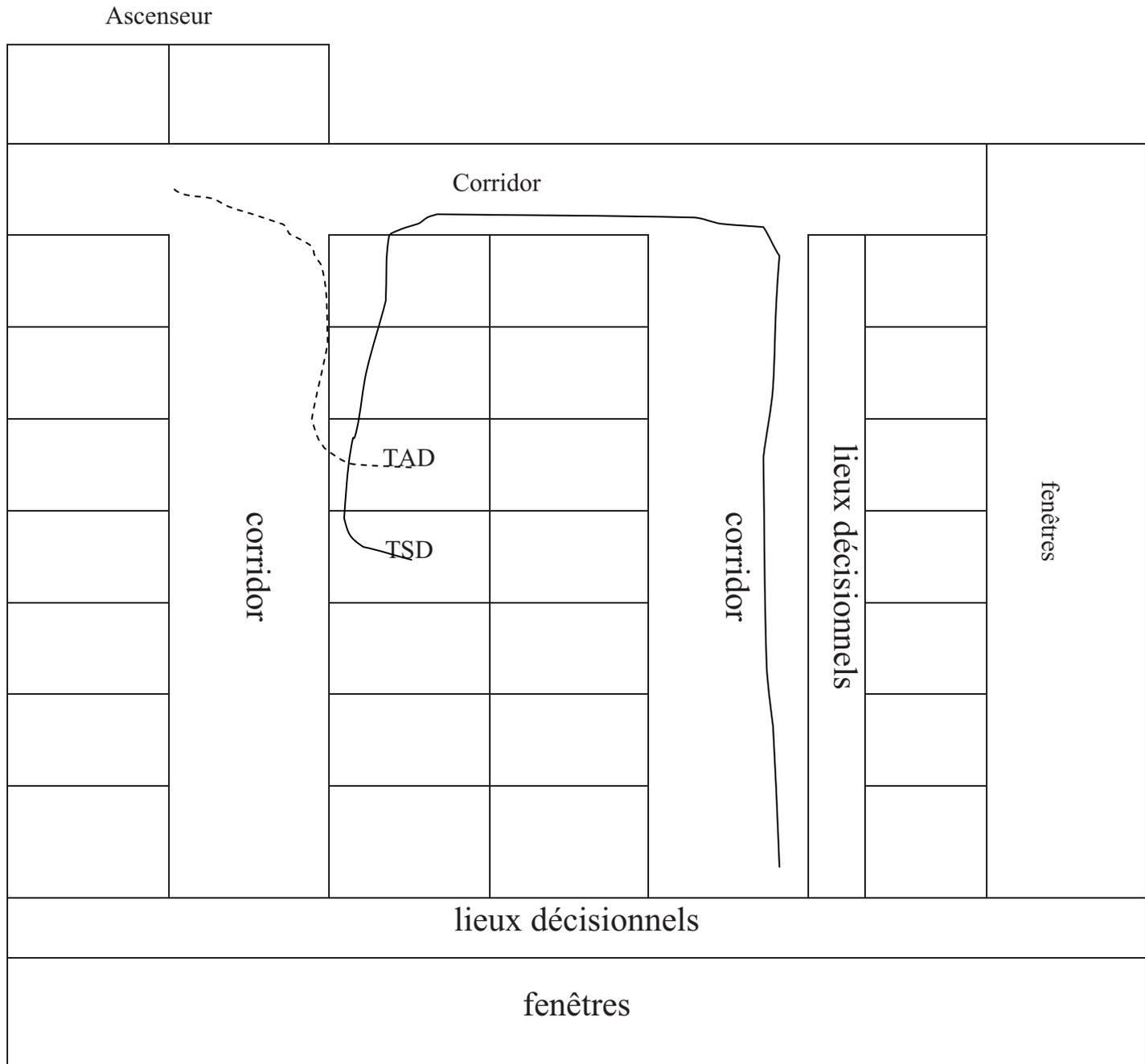


Annexe II

Déplacements

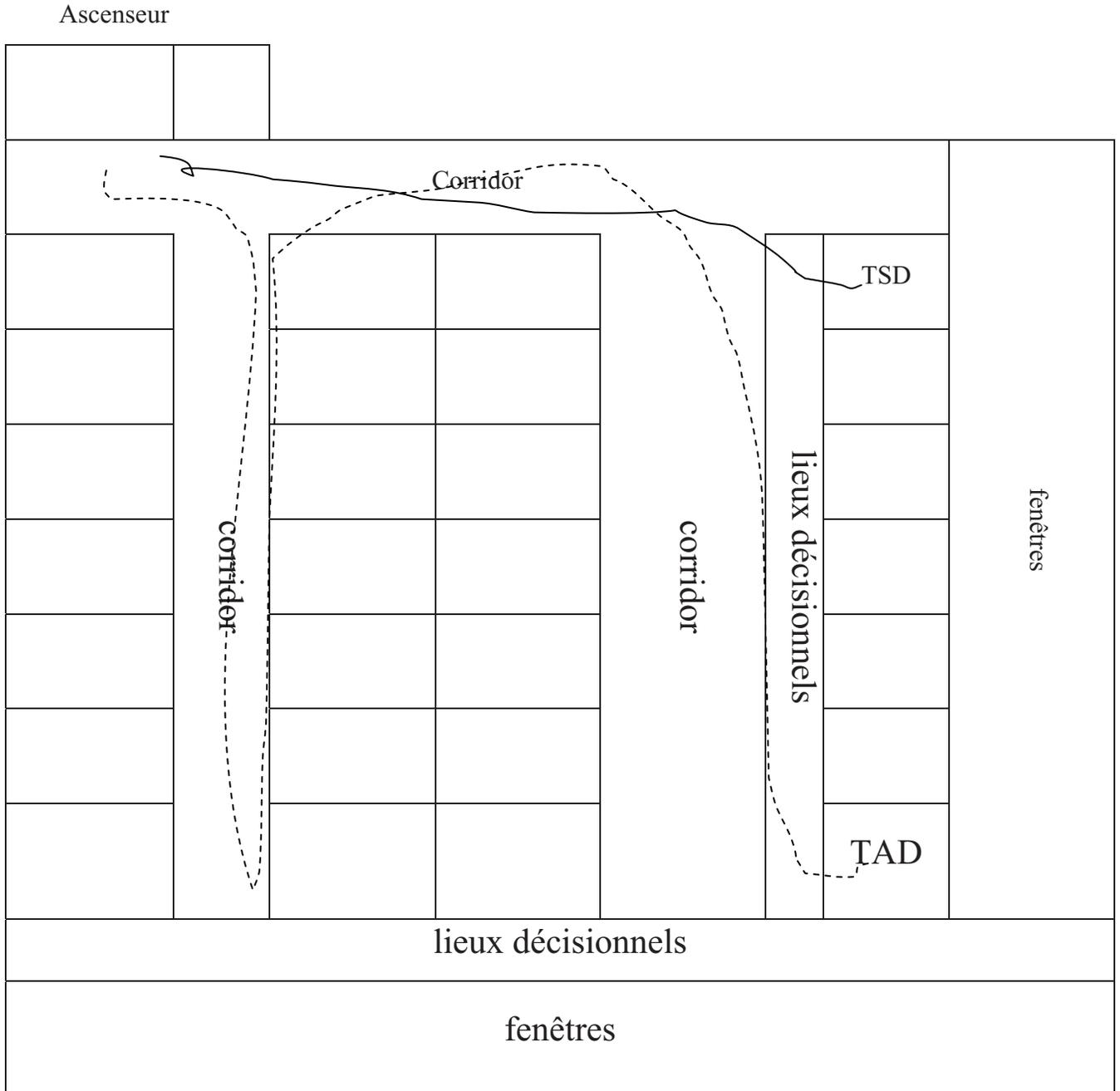
Possibilité : A :

1 TAD-1 TSD

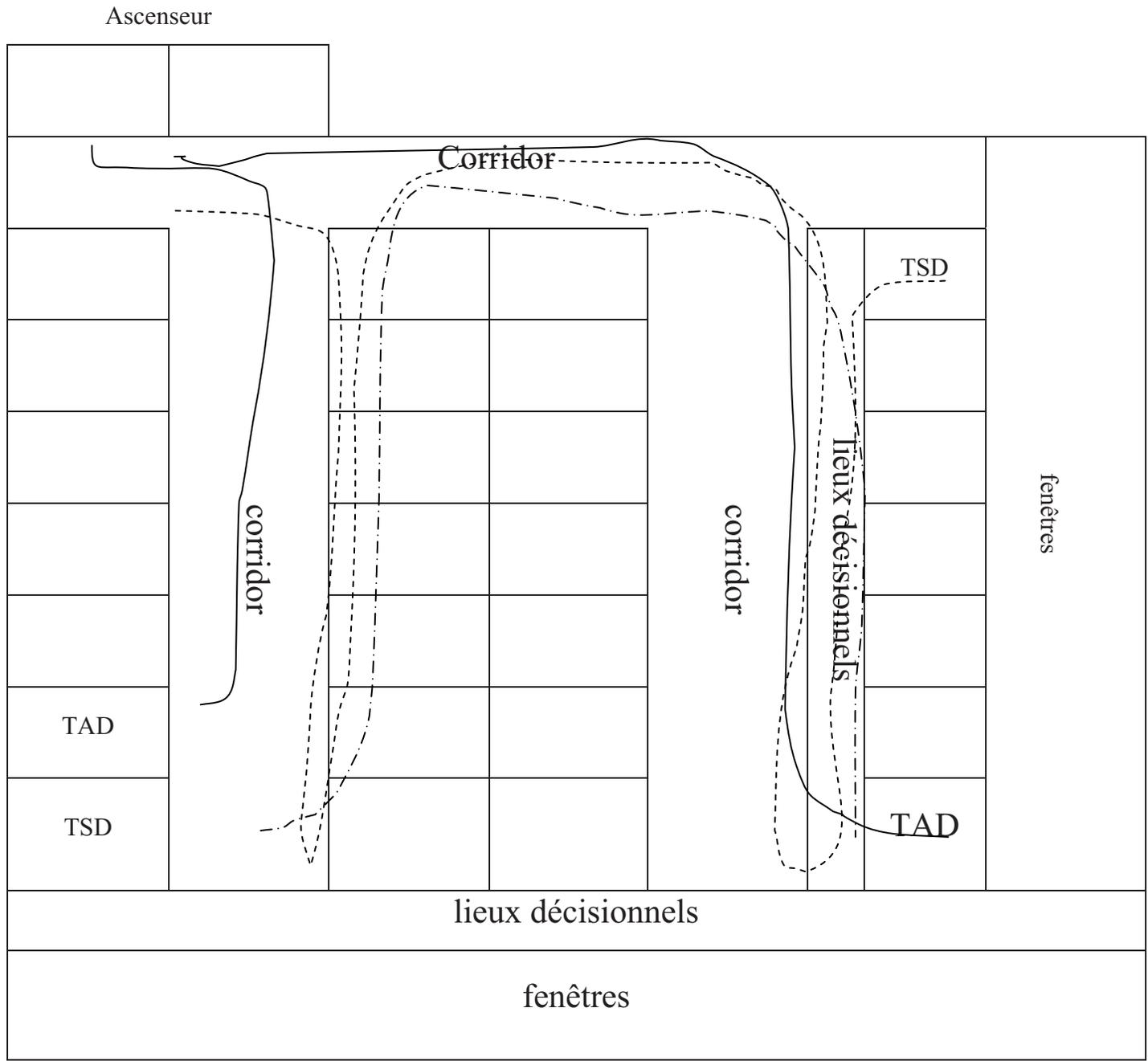


Possibilité : B :

1 TAD-1 TSD



Possibilité: C:
2 TAD-2 TSD



Annexe III

Grilles d'observation

Cartographie

Moments d'observation	Où se situe le travailleur?	L'espace du travailleur touche à qui?	L'espace du travailleur touche à quoi?	Dimension de l'espace occupé	Ce qui s'en dégage	Notes sur l'intégration
Entrée						
Périodes de production						
Pauses						
Repas						
Périodes de formation						
Réunions						
Activités sociales et sportives						
Activités de reconnaissance						
Sortie						

Équipement

Moments d'observation	Type	Qualité	Quantité	Rapport avec l'activité	Ce qui s'en dégage	Notes sur l'intégration
Entrée						
Périodes de production						
Pause						
Repas						
Périodes de formation						
Réunions						
Activités sociales et sportives						
Activités de reconnaissance						
Sorties						

Déplacements

Moments d'observation	Trajet	Distance parcourue	Durée	Fréquence	Vers qui ou quoi se déplace le travailleur?	Notes sur l'intégration
Entrée						
Périodes de production						
Pauses						
Repas						
Périodes de formation						
Réunions						
Activités sociales et sportives						
Activités de reconnaissance						
Sortie						

Interactions verbales

Moments d'observation	Contenu	Fréquence	Durée	Le travailleur interagit avec qui?	Ce qui s'en dégage	Notes sur l'intégration
Entrée						
Périodes de production						
Pauses						
Repas						
Périodes de formation						
Réunions						
Activités sociales et sportives						
Activités de reconnaissance						
Sortie						

Interactions non verbales

Moments d'observation	Forme	Fréquence	Durée	Le travailleur interagit avec qui?	Ce qui s'en dégage	Notes sur l'intégration
Entrée						
Périodes de production						
Pause						
Repas						
Périodes de formation						
Réunions						
Activités sociales et sportives						
Activités de reconnaissance						
Sorties						

Annexe IV

Aperçu général de l'observation

Aperçu général de l'observation

Moments d'observation	Cartographie	Équipement	Déplacements	Interactions verbales	Interactions non verbales
Entrée					
Périodes de production					
Pauses					
Repas					
Périodes de formation					
Réunions					
Activités sociales et sportives					
Activités de reconnaissance					
Sortie					

Annexe V

Grilles d'analyse des contenus recueillis par observation

Analyse

Temps de production

Cartographie

TAD*	TSD	Autres membres de l'équipe	Différences

Analyse

Temps de production

Équipement

TAD	TSD	Autres membres de l'équipe	Différences

Analyse

Temps de production

Interactions verbales

TAD	TSD	Autres membres de l'équipe	Compilation	Différences

Analyse

Temps de production

Interactions non verbales

TAD	TSD	Autres membres de l'équipe	Compilation	Différences

Analyse

Temps de production

Déplacements

TAD	TSD	Autres membres de l'équipe	Compilation	Différences

Analyse

Entrée

TAD	TSD	Autres membres de l'équipe	Compilation	Différences

Analyse

Pause

TAD	TSD	Différences

Analyse

Dîner

TAD	TSD	Différences

Analyse

Réunion

TAD	TSD	Autres membres de l'équipe	Compilation	Différences

Analyse

Formation

TAD	TSD	Différences

Analyse

Activité sociale

TAD	TSD	Autres membres de l'équipe	Compilation	Différences

Analyse

Activité de reconnaissance

TAD	TSD	Autres membres de l'équipe	Compilation	Différences

Analyse

Sortie

TAD	TSD	Autres membres de l'équipe	Compilation	Différences

Annexe VI

Guide d'entretiens semi-dirigés

avec les TAD et les TSD

Guide d'entretiens semi-dirigés avec les TAD et les TSD

Partie I

- 1. Pouvez-vous me raconter l'histoire de votre déficience (dans le cas des TAD) ?**
- 2. Pouvez-vous me parler de votre histoire dans votre famille ?**
- 3. Pouvez-vous me dire dans ses grandes lignes votre parcours scolaire ?**
- 4. Pouvez-vous me dire dans ses grandes lignes votre parcours professionnel ?**
- 5. Quel est votre cheminement à la Banque ?**
- 6. Quelle est l'importance que vous accordez au travail ?**
- 7. Comment qualifiez-vous votre satisfaction au travail ?**
- 8. Comment décrivez-vous vos interactions avec les autres travailleurs ?**

Partie II

Depuis six mois,

- 1. Est-ce qu'il y a évolution de votre déficience (dans le cas des TAD) ?**
- 2. Est-ce que vous percevez une évolution dans votre rendement ?**
- 3. Comment vous percevez-vous au sein de la Banque ?**
- 4. Est-ce que votre rapport au travail change ?**
- 5. Comment évoluent vos interactions avec les autres travailleurs ?**
- 6. Quelle est votre plus grande difficulté ?**
- 7. Quelle est votre plus grande réussite ?**
- 8. Est-ce que vous diriez que votre intégration évolue ?**

AnnexeVII

Illustration de classification au moyen d'ATLASTI

HU: New Hermeneutic Unit

File: [C:\PROGRA~1\SCIENT~1\ATLASTI\TEXTBANK\Bernard. code]

Edited by: Super

Date/Time: 2007/10/21 - 10:10:23

All current quotations (50). Quotation-Filter: All

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:1 (13:14) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard. parcours scolaire]

Ben, moi, je suis né en XX. et; puis, j'ai fait mon école primaire à XXX, mon école secondaire aussi.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:2 (14:26) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard. parcours professionnel]

Pendant mon secondaire, je faisais des travaux à l'extérieur souvent pour des oncles. Je travaillais dans le bois, dans les sapins, sur la ferme, des choses comme ça. Au secondaire, j'ai fait des petites jobines un peu genre distribution des pamphlets. Même un petit peu à la fin du primaire, j'ai fait la distribution de pamphlets pour la compagnie que ma mère travaillait, des choses comme ça.

Qu'est-ce que j'ai fait par la suite? Il y a le père de mon ami, lui, c'est un bûcheron; donc, j'ai travaillé avec pendant des étés, pendant mon secondaire. C'est ce qui m'a permis un peu de faire mes dépenses durant l'année; puis, des choses comme ça. Ce n'était pas tout le temps ma mère qui me fournissait de l'argent non plus.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:3 (27:27) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard. histoire de la déficience]

J'ai eu un accident d'auto après mon secondaire.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:4 (27:33) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard. parcours professionnel]

J'avais trouvé un emploi chez XXX comme débarrasseur de table en 96, durant l'été. Et puis, j'ai travaillé là pendant un mois et quart environ, j'ai nettoyé, parce que le restaurant n'était pas ouvert encore; donc, on a préparé le restaurant pour l'ouverture, nettoyage, classage de marchandise, des choses comme ça dans le magasin; après ça, j'étais débarrasseur de tables. J'aidais les serveuses aussi, là, à nettoyer les tables, des choses comme ça. Donc, ça allait bien

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:5 (33:34) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard. histoire de la déficience]

Puis, XXX, j'ai eu un accident de voiture avec des amis,

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:6 (34:36) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard. parcours professionnel]

ça m'a, moi, je prenais une année sabbatique après mon secondaire pour justement me permettre de ramasser des sous, m'acheter une voiture, des choses comme ça,

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:7 (36:41) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard parcours scolaire]

pour aller dans un cours plus peut-être en foresterie, garde-chasse, des choses comme ça. J'aime beaucoup la nature, j'aime beaucoup les gens aussi. Ça fait, que je m'enlignais dans le bois pour une carrière professionnelle. Mais, finalement, après mon accident, qui a été une année sabbatique en même temps; sauf, que de réadaptation un peu.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:8 (41:46) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard. histoire de la déficience]

J'ai passé du XX au XX en réadaptation dans les hôpitaux. Suite à ça, je suis retourné chez mes parents à XXX pour m'enligner un petit peu dans le futur, rencontrer des orienteurs, voir des amis, tu sais continuer à m'amuser quand même. Je suis toujours un gars positif; puis, des choses comme ça, fait que je ne suis pas trop bloqué à l'incident comme tel.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:9 (48:61) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard. parcours scolaire]

Puis, on a, j'ai rencontré un orienteur, fait des tests, un peu de manipulation, dextérité, mathématiques, etc. pour voir un petit peu mon potentiel. On s'enlignait. Moi, les études, j'étais tanné un petit peu, je voulais faire des cours professionnels assez courts qui se rattachent directement à une profession. Le Cegep m'intéressait moins parce que t'avais des cours, c'était assez large, t'avais des cours de philosophie, de français, encore ça, ce n'était pas vraiment pertinent pour moi d'aller suivre ces cours là. J'étais tout le temps bon à l'école de toute façon; puis, ce que je voulais c'était d'apprendre un métier particulier. Ca fait qu'on vérifiait ça. On avait avec l'orienteur, on avait décidé d'après les tests, j'avais de bonnes capacités pour faire peut-être technique d'orthèses visuelles denturologiste, des choses comme ça. Il aurait fallu que je reprenne des cours de mathématiques avancées, par contre; donc, on a fait une autre recherche pour le côté social. Je suis un gars ben social, ben des amis; donc, on s'est enligné pour un cours en tourisme qui se donnait à Montréal.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:10 (63:66) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard parcours scolaire]

Donc, à ce moment-là les démarches ont été faites. J'ai suivi un cours pendant l'été en anglais pour me perfectionner parce que le tourisme ça demande au moins 2 langues: le français et l'anglais; donc, j'ai suivi un cours pendant l'été et suite à ça, à la fin XX;

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:11 (66:73) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours scolaire]

même pas, un an après mon accident, j'ai déménagé mes affaires à Montréal en appartement tout seul pour commencer les études le XX soit même pas un an après mon accident. Ça, c'est un cours de 4 mois et demi intensif qui rattachait beaucoup à mes intérêts. C'était directement relié à l'emploi. C'était sur une courte période de temps. Donc, j'ai fait le cours avec une aisance assez déconcertante. J'ai jamais eu de problème. Mes notes reflètent aussi que je suis un bon travaillant, des choses comme ça. Donc, ça n'a pas causé de problème.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:12 (75:95) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

La sortie du cours en XX, il fallait que je me trouve un stage pour donner quelque chose comme 45 heures de stage, d'aide pour avoir le diplôme; donc, moi, je me suis trouvé un stage le XX chez XXX dans une agence de voyage corporative. C'était mon intérêt aussi le vacancier, c'était plus un petit peu de recherche dans les brochures, avoir les grossistes, offrir le meilleur prix au client; tandis que le corporatif, c'était plus directement des hommes d'affaires qui t'appelaient, bon, moi, je veux, j'ai un voyage d'affaires à faire à Las Vegas ou X place sur la planète. Je fais affaire avec tel type d'hôtel, eux, c'était comment, c'était pas un petit peu, là, à bric à brac; fallait pas je le conseille; fallait que je lui donne, fournisse les meilleurs prix et toujours un service courtois.

Donc, à ce moment-là, comme stage, j'ai fait les différents départements chez XXX soit la comptabilité, j'ai fait de l'écoute sur le plancher des agents de voyage, la façon qu'ils discutaient directement avec le client et j'ai fait la partie technique soit où on sort les billets, où on envoie ça par XXX, des choses comme ça, XXX. Donc, j'ai fait les parties comme ça. J'ai fait un stage trois mois de temps au lieu de 45 heures. J'ai pris de l'expérience en même temps. Y ont décidé de ne pas renouveler mon contrat ou de ne pas m'engager parce que

je n'avais pas la langue seconde, comme ils le désiraient soit l'anglais.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:13 (97:99) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard parcours scolaire]

Donc, à ce moment-là, j'ai pris, qu'est-ce que j'ai pris? J'ai pris d'autres cours d'anglais, je crois (silence) j'ai pris d'autres cours d'anglais pendant l'été et l'automne XX,

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:14 (99:125) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard parcours professionnel]

pour me retrouver un autre emploi dans le domaine du tourisme chez XXX, comme un petit peu pour aider à terminer l'année fiscale. Ça, c'était au mois XXX que je me suis trouvé cet emploi là chez XXX. Ce que je faisais, c'était du classement de facture, de 1 à 18-19000\$ pour, soit un petit peu d'états de compte, des choses comme ça. C'était vraiment pas mon centre d'intérêt. Donc, à la fin, dès que l'année fiscale fut terminée et bien classée; donc, ils m'ont dit merci, encore une fois.

Ce que j'ai fait suite à ça, c'est au mois de mai, encore quand j'ai été limogé de XXX, j'ai envoyé des curriculum vitae. Je me déplaçais moi-même physiquement pour aller dans les agences de voyage vérifier s'il n'y avait pas des possibilités. Donc, j'ai envoyé peut-être une trentaine de curriculum vitae, la plupart des endroits me disait qu'il n'avait pas besoin de personne pour l'été. Donc, j'ai dit merci. J'ai pris un été off. J'ai fait un petit peu de vacances, des choses comme ça. Je me suis trimbalé dans le XXX avec un canot; puis, un ami.

Après ça, j'ai contacté mon agent en indemnisation, en réadaptation de la SAAQ, Société de l'assurance automobile du Québec, pour lui dire un petit peu où qu'était, parce que c'est eux qui m'ont payé mes études en tourisme. Donc, parce que je ne pouvais plus pratiquer les mêmes fonctions d'avant mon accident; donc, ils m'ont payé un cours en

tourisme. L'orienteur etc. était déboursé par la SAAQ. Alors, il m'a conseillé d'offrir un stage pour une autre période de deux mois environ que je prenne de l'expérience pour que les autres agences de voyage voient que j'ai accumulé de l'expérience un petit peu.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:15 (126:150) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

Donc, j'ai repris mes curriculum vitae que j'avais envoyé au mois XX pour valider un petit peu quel groupe serait intéressant pour moi, des groupes d'agences de voyage, des regroupements d'agences de voyage, sur un plus gros nombre comme XXX, des choses comme ça. Là, c'était plusieurs petites agences qui s'associaient à un autre gros groupe pour avoir plus de publicité. Donc, j'ai communiqué avec une personne en charge là bas; puis, elle m'a référé à une agence de voyage. C'était un libanais qui était seul propriétaire et agent de voyage dans son agence. Donc, c'était aussi une agence de voyage au plancher, pas d'ascenseur, pas d'escalier, pas rien. Donc, ça me convenait grandement. Là, je suis allé travailler là pendant, hum, j'ai travaillé là depuis le mois d'octobre ou fin septembre XX jusqu'à février XX.

Mais, par contre, heu, en novembre XX, la SAAQ m'a déclaré apte à être agent de voyage. Donc, après les deux, trois mois, que je faisais là comme agent de voyage comme tel, j'ai bien apprécié l'expérience parce que j'avais le patron et l'agent de voyage d'expérience seul avec moi. Donc, ils répondaient à mes questions tout de suite. Puis, j'étais directement en contact avec le client. Je répondais au téléphone, j'accueillais les gens dans l'agence de voyage pour, heu, écouter leurs besoins et faire des recherches dans les brochures avec les différents grossistes pour trouver les meilleurs prix. J'ai fait des ventes. C'était bien plaisant puis, en XX, non, en XX, la SAAQ m'a déclaré apte à être agent de voyage. Donc, il me donnait un an d'aide salariale pour me motiver à encore, tu sais, à continuer à travailler parce que j'avais une indemnisation vu que je travaillais au XXX, ils m'ont payé 90% de mon salaire net, des études.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:16 (152:177) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

Donc, après mes études, ils m'ont donné un an d'aide salariale encore pour me motiver à aller travailler. Donc, si je gagnais moins de ce que gagnais sur la SAAQ, bien que c'est eux autres qui majoraient de 30% pour leur dire, ben, crime, je travaille; puis, je gagne moins ce que tu me donnes sur la SAAQ. Alors, à ce moment-là, ils m'ont aidé pendant un an de temps et; puis, en décembre XX, j'ai un ami de la famille qui m'a donné de l'information pour entrer travailler pour un artiste. C'était de l'indexation de données, des choses comme ça, heu, lui, il faisait de l'exportation en Europe, aux États-Unis majoritairement pour ses oeuvres d'art. C'était des peintures reproduites sur infographie, des choses comme ça.

Donc, je suis rentré là, XX, pour l'artiste et; puis, direct en partant il m'a mis sur le recouvrement. J'avais jamais fait de recouvrement. Il m'a mis au recouvrement aux États-Unis. Donc, je devais parler anglais. Je devais faire du recouvrement, des choses comme ça. Je ne me suis pas bloqué à des choses comme ça. J'ai fait ça un mois et demi. Après ça, il m'a changé de bureau pour continuer à faire du recouvrement; mais, aussi un petit peu de service à la clientèle, puis du système de transborder c'est comme pour livrer la marchandise à travers les États-Unis, des choses comme ça.

Donc, je m'occupais de ça un peu. Je continuais toujours à faire du recouvrement. Puis, suite à ça, j'ai encore changé de bureau pour avoir une collègue qui avait 40 ans d'expérience en recouvrement. Donc, on travaillait conjointement là-dessus, heu, moi, j'ai fait beaucoup, beaucoup, beaucoup pour l'artiste, et; puis, je ne sentais pas vraiment de reconnaissance soit salariale et venant de la part de l'employeur comme tel.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:17 (179:199) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

Donc, il y avait beaucoup de vacances qui se prenaient durant l'été. Donc, j'ai fait tous les départements de

l'artiste soit la réception, le shipping, ouvrir le courrier et puis encaisser les chèques, faire le dépôt des chèques, faire du service à la clientèle, prendre les commandes, des choses comme ça. J'ai fait tous les départements et; puis, au mois de XX, le boss était en vacance ainsi que plusieurs filles. Donc, ça roulait pas mal. J'attendais son retour avec anxiété pour lui demander une augmentation, valider un petit peu qu'est ce qu'il croyait de moi. Puis, il me demandait de lui donner une liste à chaque jour de qu'est-ce que je faisais comme tâche. Sauf, que moi, si, ça m'aurait pris une demi-heure, 45 minutes lui faire ça tous les jours. Déjà, que je donnais beaucoup de temps d'over time, des choses comme ça. Donc, je n'ai pas pris la peine de lui donner. Je lui ai donné peut-être une fois par semaine, des choses comme ça.

Et puis, je lui ai demandé des vacances au mois de novembre, justement parce qu'il me restait quelques semaines à profiter de l'aide, heu, de l'aide annuelle de la SAAQ qu'ils m'offraient. Donc, je voulais prendre 2 semaines de vacances aux frais de la SAAQ parce que je n'avais pas travaillé assez longtemps pour accumuler mes vacances à moi. Donc, à ce moment-là, c'est là que le patron m'a dit qu'il me remerciait de mes services.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:18 (200:225) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

Finalement, j'étais bien content parce qu'il me, il me, si vous voulez, il me reconnaissait pas vraiment les, mes talents, ce que je faisais etc. Donc, ça m'a pas déçu. Heu, donc, j'ai pris deux, trois semaines de vacances en décembre, j'ai fait d'autres recherches d'emploi. Je me suis associé aussi avec un agent de placement à XXX. C'est une agence de placement pour les personnes handicapées soit des travailleurs qui sont blessés, aussi, du travail de construction plus capable de lever des charges assez lourdes, des choses comme ça. Donc, ils aident à replacer les gens. Et puis, envoyer quelques curriculum vitae soit au gouvernement, à la Fonction publique, des choses comme ça. Puis, entre temps, moi,

j'avais, j'avais entendu parler de l'expérience XXX, des choses comme ça. Donc, j'avais vu aussi dans le journal une demande, solliciter des gens pour XXX. Donc, vu que je suis en fauteuil roulant et que je pratique des sports, je me suis dit que ça serait un bon lien pour ramasser des fonds.

Donc, je suis allé me présenter pour faire de la sollicitation de dons par téléphone, C'était de jour ou de soir dépendamment de mon horaire, de ce que je décidais. De jour, c'était plus solliciter les compagnies, de soir, les résidences. Donc, j'ai fait ça jusqu'au mois de XX, heu, parce qu'en XX, ils m'avaient déclaré apte à être agent de voyage. Donc, je ne pouvais plus compter sur leur aide financière pour m'aider à subvenir à mes besoins. Donc, j'ai fait suite à l'emploi avec l'artiste; j'ai été sur l'assurance emploi; puis, je donnais du temps bénévolement à la sollicitation de dons par téléphone pour prendre de l'expérience, en plus, puis subvenir à mes besoins et aux besoins de la cause comme telle et en XXX, j'ai décidé de lâcher ça pour prendre des vacances, aller faire du ski aux États-Unis, des choses comme ça.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:19 (227:251) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

Et; puis, en revenant de mes vacances, j'ai vu dans le journal une annonce de XXX; donc, qui demandait des agents XXX que j'avais déjà eu l'expérience soit chez l'artiste en sollicitation, en recouvrement au service à la clientèle, des choses comme ça et à la sollicitation de dons par téléphone. Donc, j'ai vu les trois critères. Ils demandaient un sec V ce que j'ai, heu, ils demandaient des aptitudes pour le service à la clientèle ce que j'avais aussi, et; puis, un handicap. Donc, ça cadrerait dans mes intérêts et; puis, c'était pour travailler à XXX. C'est un bon, une bonne entreprise habituellement, heu, alors, j'ai postulé. J'ai communiqué avec la personne sur l'annonce. J'ai laissé un message.

Suite à ça, j'ai communiqué avec mon agent de placement. Je lui ai dit que j'avais communiqué avec elle et il voulait justement me proposer le travail. Donc, il a envoyé un curriculum vitae. Il y avait trois étapes à passer, trois

entrevues. La première était téléphonique, suite à ça, c'était des tests mathématiques, des mises en situation, voir la façon qu'on réagissait, là, sur pression, comme chronométré, des choses comme ça. Et la troisième entrevue, qui se passait avec une personne en charge, une directrice de XXX et de XXX, voir où était notre intérêt.

Si on était apte à commencer maintenant l'emploi ou si on souhaitait suivre un cours qui durait, qui se déroulait pendant l'été XXX, heu, dans mon expérience de sollicitation de dons par téléphone ça fonctionnait pas nécessairement à 100%; je comparais mes résultats avec ceux qui étaient là d'expérience et; puis, je voyais que j'avais des choses à gagner.

Donc, j'ai décidé étant sur le chômage de suivre le cours pour perfectionner mes

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:20 (251:276) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard parcours professionnel]

Donc, j'ai décidé étant sur le chômage de suivre le cours pour perfectionner mes aptitudes, etc. mes connaissances et; puis, c'est ça, on a été 10 cours, 10 personnes dans le cours, 10 personnes ayant chacun un handicap. J'étais le seul en fauteuil roulant, les autres avaient des maladies mentales, physiques, etc. On a suivi le cours ensemble du XX, je crois, au XX, pour, heu. On a signé un contrat si on répondait aux critères. Si on réussissait nos cours. Si on était intermédiaire 2 en anglais et qu'on avait signé un contrat qu'on était engagé à l'emploi en XX pour XXX soit à XXX ou à XXX, heu, étant 10, il n'y avait pas de la place pour tout le monde à une place.

Donc, il y avait huit personnes qui devaient aller chez XXX et deux à XXX. Moi, mon choix, heu, était XXX parce que il y avait moins de produits. C'était des produits de XXX ce qui m'intéressait plus un peu, heu, il y avait moins de pression aussi, moi, je voulais aller à XXX, à XXX. Ça fait qu'on avait fait des visites aussi dans les centres, on avait fait de l'écoute et; puis, quand on était allé à XXX, j'avais bien apprécié l'expérience. Les gens étaient chaleureux. J'avais fait de l'écoute et proposé une

solution à l'agente qui était en ligne qui fut acceptée par la cliente.

Donc, fait un petit meeting, et puis, la personne qui faisait entre XXX et, et le groupe soit XXX, heu, m'a dit que j'étais le choix numéro 1 pour aller travailler à XXX parce qu'ils voyaient mon intérêt etc. mes aptitudes et tout et tout. Heu, par la suite y a XXX a vendu une filiale et devait repositionner des gens d'expérience avant d'engager des nouveaux arrivants, des choses comme ça.

P 1 Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:21 (278:303) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

Donc, XXX a arrêté son engagement de nous engager nous, deux à XXX, huit à XXX. Donc, les gens allaient à XXX. Sauf, que XXX m'a proposé un poste au XXX, J'ai validé l'information, le salaire était diminué; mais, l'horaire était de jour, par contre, ce qui m'accommodait grandement pour le transport adapté. Parce que vous savez le transport adapté n'est pas toujours facilement accessible pour tout le monde s'il y a une grande quantité de gens qui l'utilise. À ce moment-là, il faut faire une demande de transport régulier, ça prend deux, trois, quatre semaines, des fois, à avoir notre réponse et; puis, étant de jour c'était plus facile; tandis qu'à XXX, c'était de soir, de fin de semaine. et jusqu'à minuit, des choses comme ça. Donc, le transport adapté arrête à minuit, je pense, le dernier transport, des choses comme ça.

Donc, XXX m'a proposé le poste XXX. J'ai visité. l'endroit qui m'a plu aussi. Les gens étaient agréables, etc. Il y avait un petit peu le salaire qui diminuait, qui me travaillait un peu; mais, avec le travail de jour, lundi au vendredi, de huit à quatre et demie. Ça me satisfaisait grandement; donc, j'ai accepté le poste. Puis, c'est comme ça aujourd'hui je suis rendu, heu, à XXX, XXX.

Le titre de ton poste?

Je suis proposé senior.

Puis, tu t'occupes XXX?

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:22 (304:327) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard parcours professionnel]

Puis, j'ai fait, heu, un bon bout de temps, XXX. On avait des demandes des cadres gestionnaires etc. qui avaient des postes à combler. Donc, ils communiquaient avec moi pour me laisser savoir, j'ai telle fonction à combler, à tel endroit pendant telle période etc. à tel salaire. On a besoin de, que le candidat connaisse telle, telle, telle chose, il va faire telle, telle, telle chose les responsabilités spécifiques aux secteurs. En même temps, ça m'a pris peut-être un mois, un mois et demi à connaître correctement et parfaitement le travail que demandait XXX.

Donc, j'ai commencé une autre formation aux XXX. Il y en a cinq XXX.

Donc, heu, c'est ça j'apprenais XXX en même temps que faire XXX, parce que c'est deux fois par semaine, etc. etc. Puis, XX, il y a une collègue qui est entrée pour apprendre XX parce qu'on a besoin de back up si je tombais malade XXX, ben, il n'y avait pas personne d'autre qui pouvait les faire. Donc, le département se ramassait un petit peu en problème parce qu'on avait des demandes XXX

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:23 (329:354) (Super)

Media : ANSI

Codes : (Bernard parcours professionnel]

Donc, c'est pour ça qu'on a fait entrer XXX pour avoir une formation que j'ai donnée, heu, sur XXX et; puis, par la suite, j'ai perfectionné mon apprentissage XXX. Je suis toujours en formation. Donc, pour apprendre XXX et qu'on est en restructuration du système d'emploi, j'avais ma formation pratiquement terminée. Donc, c'était une option nouvelle si les directeurs conseillers en personnel, les gestionnaires, les

employés ont des questions ils peuvent faire XXX sur la ligne du XXX pour tomber sur un agent qui va répondre à ses questions concernant leur restructuration du système d'emploi.

Donc, je suis là-dessus aussi dépendamment du nombre d'agents qui sont en poste pour répondre XXX, on peut faire des échanges de ligne soit une journée sur XXX ou sur les XXX, une autre journée sur l'option XXX de la restructuration, ça dépend toujours du besoin de personnel de la journée comme telle. Donc, à ce moment-là, c'est ce que je fais majoritairement de ma journée, XXX, je réponds XXX pour XXX.

Ça arrive aussi que je traite des dossiers d'immigration. Je vérifie les permis de travail s'ils sont valides jusqu'à les dates, si les employés immigrants ont, sont dans la légalité et que XXX le soit aussi en même temps si on engage des immigrants qui n'ont pas de permis de travail. Donc, on peut avoir des gros problèmes, si, je vérifie que les candidats aient leur permis de travail qui soit légal à travailler au Canada. Heu, en majorité, c'est ça puis l'option

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:24 (355:362) (Super)
Media: ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

XXX va se terminer autour du XX. Donc, à ce moment-là, heu, je devrais peut-être terminer dépendamment encore des besoins opérationnels s'il y a quelqu'un de disponible à faire une formation côté du département XXX, heu, ou simplement ils vont me garder du côté des XXX pour terminer et acquérir toutes les notions nécessaires pour XXX ou bien ils vont me transférer au département XXX pour commencer une autre formation qui devrait durer encore de 6 à 12 mois, des choses comme ça, de 8 à 12 mois, je dirais.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:25 (364:376) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard évaluation]

Est-ce que ça, ça représente une promotion pour toi au

niveau du salaire?

Heu, pas nécessairement pécuniaire mais à la longue la polyvalence va être bonne. Ils vont me donner, ils vont me donner un repositionnement. Là, présentement, on est en restructuration. J'ai eu le montant de mon ajustement salarial, heu, ma première impression, je n'étais pas satisfait parce que je donnais beaucoup de mes efforts. J'apprends vraiment vite mais d'après l'échelle salariale, on doit passer de 12 à 18 mois en développement. Moi, c'est mon XXX et je tombe XXX dans la zone XXX. Donc, ils reconnaissent mon apprentissage rapide et; puis, heu, au lieu de me donner une grosse, une plus grosse augmentation de 1.00\$, 1.50\$ de l'heure; ils m'ont fait savoir qu'ils allaient me réajuster au mois de XX. Finalement, d'après mon apprentissage etc. et puis avec la bonification de la fin de l'année fiscale, ça devrait rentrer en ordre etc.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:26 (378:391) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard relations avec les travailleurs]

Juste pour prendre une bouchée, juste pour compléter un peu, comment tu vois tes relations ici aux travail avec tes collègues avec le gestionnaire ou les gestionnaires, ça se passe bien pour toi? Est-que ça se passe mieux maintenant que ça se passait au début ou si c'est pareil?

Ben, les relations sont bonnes, moi, j'ai pas de difficulté à parler aux gens. Je suis bien social. Donc, les gens sont gentils avec moi aussi. Heu, je vois pas vraiment de jalousie ou de d'avantage par rapport à un autre employé que moi. D'après moi, ils essaient de nous traiter sur un même niveau d'égalité avec le système de restructuration côté financier c'est ce qu'ils essayaient de faire avec tous les départements XXX en entier, les XXX employés, les mettre tous sur un même niveau parce qu'il y a, exemple 14, 13 niveaux de fonction et; puis, chaque niveau de fonction, heu, à la grandeur de la XXX essaie de positionner les employés d'après leurs fonctions etc. D'après moi, c'est équitable.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:27 (393:405) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard relations avec les travailleurs]

J'ai pas de difficulté, là, avec les gestionnaires, des choses comme ça, les autres employés, des fois, il y a des petits accros dépendamment de l'éducation de chacun, des croyances religieuses, des choses comme ça. Ça ne se rattache pas nécessairement à mon handicap parce que les gens ne le voient plus vraiment. Ils m'ont connu en fauteuil roulant; puis, ils font pas de lien vraiment. Ils ne m'agacent pas ou rien comme ça c'est juste peut-être par rapport à, comme je disais tantôt, aux croyances religieuses, à l'éducation de chacun et; puis, dans quel milieu, des fois, ils vivent. Si c'est un milieu aisé ou pauvre, plus pauvre que normalement. Donc, à ce moment-là, l'éducation n'est pas la même et il faut faire plus attention un petit peu à ce que l'on dit vraiment pour pas blesser les gens, pas des choses comme ça. Il y a une personne, en particulier, que je dois faire attention; mais, le reste j'ai pas de gêne vraiment là à faire des blagues des choses comme ça.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:28 (407:432) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard relations avec les travailleurs]

Donc, toi, tu sens pas de différence?

Non

C'est vraiment

Peut-être des avantages qui se rapportent à la, physiquement j'ai comme des avantages comme peut-être un peu. J'ai ma propre imprimante à côté de mon bureau, ça c'est le fun. Je ne suis pas obligé de me transférer parce que je m'assis sur, je ne reste pas toute la journée dans mon fauteuil roulant, je me transfère sur une autre chaise et puis, j'ai mon imprimante avec moi.

Tu as deux bureaux?

Non, j'en ai un.

Mais, il est ouvert?

Ouais, mais c'est ça. C'est parce qu'on fait encore on savait pas si j'allais être déplacé dans le département XXX ou des choses comme ça. Ils sont supposés de réaménager le plancher aussi, peut-être déplacer des personnes dans les départements les amener dans le nôtre. Donc, heu, avant moi j'ai eu un problème, avant j'avais un poste qu'on avait enlevé un paravent pour m'aider là à avoir plus d'espace pour me déplacer avec mon fauteuil etc. Maintenant, le système informatique est brisé. Donc, c'est pour ça qu'on m'a positionné dans un autre cubicule qui est fermé celui-là. Par contre, tu sais je me sens bien quand

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:29 (433:450) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard relations avec les travailleurs]

même; j'ai de l'espace un petit moins; mais, je suis capable de travailler quand même aisément. On a déplacé l'imprimante sur mon bureau. J'ai pas de problème nécessairement là avec les gens si, heu, je m'en vas dans le corridor, ou des choses comme ça, ben, sont assez larges je me promène, heu, pour les gens donc le seul inconvénient c'est, des fois, quand je tourne les coins à la vitesse que j'arrive faut que je fasse attention.

S'il y a une vieille madame au coin, (rire)

S'il y a une vieille madame ou n'importe qui, des fois, les deux sont pressés on tourne les coins sans penser trop, trop on se rentre dedans. À part ça, l'étage est correct, les salles de bain aussi, les portes. Moi, nécessairement, j'ai pas vraiment de besoin de bouton automatique pour automatiser la porte. Peut-être, dans quelques années, je le demanderai; mais, présentement ça me cause pas de problème. C'est plus rapide ouvrir la porte moi-même que la faire ouvrir par un système mécanique. Donc, je sauve des secondes, des fois, précieuses, là, des fois, le travail demande un petit peu de rapidité, des choses comme ça. Donc, je préfère, je préfère ça comme ça.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:30 (452:477) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard rapport au travail]

Juste la dernière question, pour toi le travail a beaucoup d'importance?

Ben, il faut choisir quelque chose qu'on aime. Il faut travailler pour se tenir occupé parce que comme étant sur le chômage, l'année passée, après mes vacances de ski je trouvais le temps long, des choses comme ça. J'étais chez nous, les autres travaillaient. étaient à l'école. Donc, je me ramollissais un peu, des choses comme ça. J'avais pas d'intérêt, j'avais des intérêts toujours mais je ne les pratiquais pas nécessairement. Donc, à ce moment-là, ayant un travail ça te permet de rencontrer beaucoup de gens, d'avoir des contacts humains, d'avoir des défis aussi qui se présentent à toi, avoir du challenge, avoir un petit peu de piquant de plus dans ta vie, du stress qui t'amène souvent à performer mieux. Donc, en ne travaillant pas. sûr que t'as du temps; mais, un, t'as pas d'argent pour faire quelque chose; puis, deux, t'as pas nécessairement des gens qui travaillent pas avec toi, non plus. Ils sont aux études ou au travail. Donc, tu te ramasses seul un peu. En travaillant, ben, tu fais des sous, t'as des vacances. Tu les apprécies plus que si tu travaillais pas. T'es tout le temps en vacances; donc, heu, oui, c'est important pour moi. Ça me permet de me développer, ça me permet de rencontrer des gens, ça me permet de faire sourire les gens aussi étant quelqu'un de jovial etc. Bien, j'aime bien donner un sourire aux gens durant la journée, des choses comme ça, Donc, heu, ça me permet aussi de me faire voir, d'être visible étant sportif aussi peut-être aller chercher des commanditaires, ben, en travaillant heu, ici et là, bien, on peut se faire voir par plusieurs personnes, avoir des commentaires positifs sur soi ou négatifs dépendamment qui vont te faire grandir, des choses comme ça. Heu, c'est sûr, le travail c'est important pour tout le monde, ça permet de vivre, faire vivre sa famille et heu, de rester toujours performant, des choses comme ça. C'est bien important.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:31 (486:492) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard parcours professionnel]

Ok, heu, avant j'ai fait XXX; pi, XXX. Depuis le mois de mai, donc je travaillais sur le système de restructuration d'emploi, le

changement des codes de poste et tout, et tout. Donc, j'ai été, j'ai été demandé dans un autre département du XXX, un nouveau milieu de travail avec des nouvelles collègues, donc, que j'avais pas vraiment de contact avec elle. On a travaillé là-dessus, une formation assez concise, heu, assez rapide là-dessus; pi, on travaillait, XXX. Ça bien été. Heu, concernant le milieu

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:32 (493:495) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard relations avec les travailleurs]

de travail aussi, heu, il y avait des nouvelles collègues qu'on avait quand même du plaisir ensemble, ça bien été là pas eu trop de problème; pi, après ça en juin, donc ça a fermé.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:33 (495:521) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

On a fini le projet, on a finalisé le projet donc on a comptabilisé un petit peu XXX et tout et tout. Ça comme, ça a fonctionné comme projet. Après ça, j'ai été demandé encore en information cette fois, au niveau XXX. Ça c'est complètement nouveau pour moi. Dans le fond, je connaissais un petit peu les idées de base de XXX, mais toutes les transactions, heu, toutes les possibilités qui avaient à faire de ce côté-là aussi, heu, je les ai apprises. Sauf que ça été assez rapide aussi comme formation, je pense, en 7 semaines donc dans le fond j'avais une collègue avec moi, heu, de niveau XX. Plus haut. donc, elle me montrait un petit peu la technicalité, heu, les codes de transactions d'événements etc ... C'est ça, j'avais ben des questions à poser dans le fond. Ça fait que cette personne était à côté de moi, ça allait bien. Heu, par la suite, comme le superviseur voyait que j`étais plus apte à répondre XXX tout seul; donc ils m'ont laissé à moi-même. Puis, il y a eu d'autres collègues qui ont eu des promotions; donc, dans ce temps-là, heu, le milieu de travail a changé un peu aussi. Il y a XXX qui est partie sur un autre étage. Il y a XXX, elle, qui était plus loin, une étudiante qui est partie aussi à la

fin de l'été. Donc, je me retrouvais tout seul avec trois bureaux vides aux alentours de moi. Ça fait que pour répondre à mes questions des fois c'était plus long, un petit peu, pour aller chercher mes réponses. C'est ça, les gens étaient au téléphone, au lieu de crier dans les autres d'appeler, j'étais obligé de transférer dans ma chaise pour aller les voir directement. Donc, ça a causé peut-être un petit peu un problème, c'était un petit peu plus rapide, un petit peu plus long c'est-à-dire que d'autres gens qui vont sur leurs deux pattes. J'ai été obligé de faire des transferts plus souvent dans ce temps-là. Puis là, côté formation, j'ai trouvé ça un petit peu court, par exemple, il me manquait, même encore aujourd'hui, surtout qu'on est dans un autre projet de refonte XXX. Je ne réponds plus nécessairement aux questions

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:34 (522:528) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard parcours professionnel]

XXX dans les semaines à venir; donc, je vais avoir toujours des questions, heu, ou un rafraîchissement à me faire aussi. Je ne suis pas un preneur de notes; donc, à ce moment-là, heu, c'est souvent, là, aller voir mes collègues pour trouver les réponses. Heu, c'est ça, ça a quand même roulé assez vite, l'été a passé vite, tout le temps ben occupé XXX, ça fait qu'il y a plus le temps de trouver les journées longues ou quoi que ça soit. Heu, qu'est-ce qu'il y a part ça, heu.

P 1 Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:35 (530:555) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard rapport au travail]

C'est plus difficile comme travail?

Ah ben, il y a plus d'administratif. Moi, j'aime pas l'administratif; pi, les papiers, les crayons, tout le temps vérifier les transactions. Moi, c'est le téléphone que j'aime. Parler au téléphone, faire des transactions directes sur l'ordinateur maintenant, avec XXX comparer avec XXX ou XXX. Heu, il y a beaucoup de vérifications à faire, heu, il y a plus d'analyse aussi vu que c'est relié à XXX, aux XXX,

des choses comme ça, XXX. On se doit de faire les vérifications; donc, à ce moment-là, il y a de l'analyse à poser, puis; heu, les heures sont annexées. Il y a d'autres programmes informatiques que j'ai appris en même temps. Là-dessus, je n'ai pas de problème. Dans le fond, j'apprends vite; pi, je suis un gars facile avec la technologie dans le fond, ça fait que, heu, là-dessus ça bien été. Là, après ça, heu, au mois d'octobre dans le fond là, j'ai eu une autre promotion, dans le fond, disant que, heu, mes compétences, mes connaissances étaient augmentées donc c'est ce que je m'attendais à avoir une augmentation salarial, dû à mes 4 formations dans l'année. Tu sais, ça quand même bougé assez vite à comparer avec d'autres collègues de travail qui eux s'en sont tapés rien qu'une, tu sais, dans l'année, ça fait que, là, c'est ça, donc, heu avec XXX, la refonte, heu, je suis appelé à faire d'autre chose aussi. Ça, je le connais, je connais bien XXX, je l'ai appris. Il y a des petits détails des fois, j'ai besoin de me référer encore à un collègue plus élevé que moi pour me donner un petit peu, heu, l'essence de l'exception un peu. Donc, ça va bien, en plus, avec la refonte XXX on a apporté un soutien supérieur parce qu'on avait 1 mois pour recevoir à peu près XXX. Donc, on avait besoin d'argent supplémentaire; donc, il y avait des nouvelles, des conseillères

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:36 (556:581) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard rapport au travail]

techniques que je connaissais par le téléphone; mais, que je rencontrais finalement à ce moment-là. Puis, les bureaux vides autour de moi; donc, qui se sont occupés pendant cette période-là. Ça faisait plus un peu d'action ou plus d'interactions entre les collègues aussi. Heu, j'ai senti, heu, d'autres collègues, par contre, moins, heu, avec moins d'affinité ou, heu, c'est sûrement dû au stress ou quoi que l'autre, on n'arrêtait pas; donc, moi, je me sentais un petit peu, pas nécessairement ignoré; mais, heu, comme laissé à moi-même plus un peu parce qu'on faisait un autre programme. Puis, les autres, les filles XXX, eux n'avaient pas de formation. Sur XXX; donc, ils ont dû être formés un petit peu rapidement là-dessus, connaître les écrans, connaître les procédures,

la politique qui est reliée à ça. Moi, je les connaissais; donc, à ce moment-là, souvent les nouvelles conseillères techniques, elles se référaient à moi parce qu'il y a avait des bureaux vides; puis, ils voyaient que les autres agents étaient en ligne; donc, moi, ça m'a fait plaisir de partager mes connaissances avec eux. Heu, ça m'a comment, dire heu, oui, ça me faisait plus d'interactions avec les collègues, en plus ça fait que, pas nécessairement sociales, mais, tu sais c'est plaisant pareil au lieu et tout le temps travailler papier que j'aime vraiment pas et téléphone, papier, téléphone; donc, je pouvais discuter un peu en même temps, partager mes connaissances avec les conseillers techniques, ce que j'aime les gens, heu; pi, là, ben, on est dans la fin, il reste, heu, donc, j'ai eu une autre évaluation aussi à côté. Heu, XXX, XXX d'après une grille spécifique; donc on doit répondre XXX, lui donner de l'information pertinente, etc. J'ai été évalué là-dessus, c'est excellent comme évaluation; sauf, qu'il y a deux points à travailler. Quand j'ai rencontré la personne, XXX, qui me faisait de l'écoute avec moi. Donc, elle, m'a rencontré, elle m'a dit que j'avais deux points à améliorer soit,

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:37 (582:607) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard rapport au travail]

heu, laisser, à la fin de l'appel, une ouverture XXX; donc, j'ai corrigé ça tout de suite; pi, qu'est-ce qu'elle me disait aussi c'était comme, heu, quand, je transfère un appel, donner le numéro où je transfère. J'avais l'habitude de le faire; sauf que sur XXX qu'elle m'a écouté; donc, un sur 2 que je n'ai pas fait, heu, que j'ai pas mentionné. Donc, de ce côté-là, le point n'était pas réussi à 100%. C'était pas totalement satisfaisant comme c'est marqué sur la grille. Mais, tu sais, comme j'ai corrigé ça, heu, tout de suite, dans le fond, moi, je ne suis pas dans le genre à niaiser avec la pock; pi, avoir de la misère avec les changements, des choses comme ça. (rire) Ça fait qu'à ce moment-là, aussi; heu, comme les superviseurs m'ont, ils trouvent que je fais du service XXX excellent. Mes explications sont bonnes face XXX; donc, je pouvais aider les conseillères techniques d'après le sujet, d'après les

questions qu'ils avaient; pi, en même temps; donc, renseigner l'employé correctement avec les XXX, qu'est-ce qu'ils avaient droit ou qu'est-ce, quelles options qui se présentaient à lui avec tel formulaire ou tel autre; donc, en connaissance de cause, ça allait bien. Là, donc, le superviseur, il a remarqué ça, après mon évaluation, que mon service était bon, et tout, et tout. Heu, donc, ils m'ont donné des rappels à faire à cause que les fiches, le formulaire d'adhésion personnalisé n'était pas complété correctement; donc, à ce moment-là, je les appelle. J'ai fait je ne sais pas combien XXX, la semaine dernière, j'étais en XXX; donc, je ne reprenais pas des XXX. Je faisais simplement XXX pour rejoindre les employés, leur expliquer correctement ou avoir les informations manquantes sur le formulaire; pi, encore aujourd'hui, il m'en reste, heu, pas loin de 150 à faire pendant la journée ou la semaine, le plus tôt possible dans le fond pour pouvoir finaliser le projet XXX correctement. Heu, ça va bien, dans le

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:38 (608:621) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard rapport au travail]

fond. J'aime, j'aime ça. Je parle à des gens; puis, heu, c'est ce que j'aime. Du côté bureaucratie ou les papiers c'est tout ce que je ne voulais pas faire avant. C'est travailler dans un bureau. Mais, maintenant en fauteuil roulant; mais je suis comme; puis là, tu, je ne peux pas faire ce que je voulais avant, travailler dans le bois ou quoi que ce soit. Ça fait qu'à ce moment-là, heu, ça passe, ça passe toujours mieux quand on fait des appels; pi, on parle à des gens, que si on est pris dans des, heu, dans des papiers. En plus, ça me, ça me sollicite un petit peu d'analyse de ce côté-là, aussi parce qu'il faut que je vérifie, heu, pourquoi que le formulaire n'est pas bien rempli, quelles informations sont manquantes etc. quelles sont les possibilités que je peux offrir à mon client, XXX. Donc, à ce moment-là, ça va bien, heu, je crois que mes superviseurs sont satisfaits de ça aussi. Ils voient que j'informe correctement mon client; pi, heu, c'est le but dans le fond, XXX. Donner de l'information, heu, à jour et correcte pour compléter les dossiers.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:39 (623:648) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard interactions avec les gestionnaires]

Ton superviseur maintenant, c'est XXX?

Ouais, c'est XXX.

Comment t'as vécu le changement de superviseur? Est-ce que ça eu un impact sur ça?

Ah, oui, XXX est beaucoup plus structurée, pas nécessairement structurée; mais, elle tient ses choses à jour pour les feuilles de temps, heu; donc, XXX, lui là-dessus, était plus, heu, pas nécessairement tolérant. Au lieu de prendre à chaque jour les feuilles de temps, il les prenait hebdomadaire. Donc, moi, c'était pas si pire, je donnais mon information à ma feuille de temps électronique. Sauf que maintenant, c'est sur papier pour l'informer; donc, la mise à jour etc.. et, heu, comment dire elle a plus de rigueur au travail que XXX, heu, pas nécessairement que XXX; mais, sa façon de travailler est différente; donc, j'ai dû m'adapter à ça aussi. Mais, d'après moi, c'est pas problématique pour l'instant, heu, c'est un des objectifs que j'avais à atteindre aussi par rapport à XXX. Donc, il me dit avec XXX. ça va te permettre d'avoir plus de rigueur dans ton travail de structuration dans le fond, classer tes dossiers correctement, les suspens, qu'est-ce qui est fait, etc... J'avais l'habitude de le faire; mais, sauf qu'avec XXX; donc, heu, j'ai eu, J'ai peut-être mis pas nécessairement plus d'effort là-dessus; mais, je suis allée différemment que je faisais auparavant. Heu, ça va bien, ouais, heu, de ce côté-là, heu, j'ai pas vu d'impact. C'est comme avec les collègues comme au début, heu, avec XXX, la superviseure, heu, la collègue qui était supérieure à moi qui me montrait XXX, par la suite, heu, comme j'ai

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:40 (649:674) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard interactions avec les gestionnaires]

été séparé d'elle un petit peu, ça allait bien. Elle était toujours à ma disponibilité, tu sais. Elle était pas trop loin. Ça fait que je pouvais toujours poser des questions. Maintenant, elle, elle prend XXX; donc, elle n'est pas trop disponible. Il y a XXX, elle, qui a eu son poste au promotion pour, heu, une conseillère aussi. Donc, on peut se référer à elle. Si elle n'est pas là; donc, à ce moment-là, il y a toujours d'autres superviseurs à aller chercher des réponses, des, quoi que ce soit . Mais, heu, des fois, je me sentais un petit peu seul avec mes trois bureaux libres autour de moi. Ça mettait, je ne sais pas si c'est volontaire de la part de mes patrons, de me mettre seul parce que moi, ma voix porte ou quoi que ce soit. Je suis porté à faire du social aussi, un peu plus, en m'isolant un petit peu; donc ça me fait à garder l'intérêt au travail, à faire le travail, au lieu de discuter un peu, même à ça, avant dans l'autre département, heu, XXX m'a soulevé ce point là aussi. Donc, j'ai corrigé assez rapidement. Mais, avec, heu, mon nouveau environnement de travail, le bureau est grand, j'ai de l'espace, on a enlevé un paravent; donc, ça m'aide à me déplacer au fauteuil, comparer, je pense, heu, dans les premiers temps XXX, j'avais l'espace voulu, après ça, j'ai été transféré XXX; donc, heu, mon bureau de travail a rechangé à nouveau, lui, j'avais juste 1 bureau tout seul; donc, avec mon fauteuil roulant dans l'espace travail c'était restreint un peu. Maintenant, tu sais, ils le savaient; sauf, que c'était temporaire mon bureau XXX; donc, ils n'avaient pas fait de modification. Maintenant, vu qu'ils savent que je vais être là pour un bon bout de temps. C'est ce qu'ils m'ont dit pour l'année prochaine, qu'on veut te garder au département XXX pour continuer à apprendre, pour continuer ta formation dans le fond. Ils m'ont fait un environnement de travail plus grand. Heu, moins de gens autour; par contre, ça fait pas que je suis moins porté à parler; mais heu, c'est comme, heu, des fois le

P 1: Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:41 (675:700) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard relations avec les travailleurs]

matin, heu, je ne sais pas, ça fait différent. Là, je me sens plus tout seul. Là, je suis encore tout seul de gars.

Ca fait que c'est une autre affaire. Ça, c'est pas nécessairement face au handicap; mais, c'en est un aussi; parce que j'ai pas de collègue avec qui je peux vraiment fraterniser au quoi que ce soit. C'est des filles; donc, c'est un autre milieu de travail. Heu, à part ça.

Juste pour faire une question de reflet. Je vois Bernard au mois de XX avec XXX, XXX, surtout c'est deux là; pi, ça roule; pi, il y a des farces; pi, là le travail se fait pareil et ça roule, et ça roule et le monde est bien heureux. J'arrive en XXX et je vois Bernard tout seul. Je me suis dit oh, comment Bernard vit ça, parce que je sais que tu es sociable ça a dû te faire comme un petit choc, non?

C'est justement comme je disais tantôt avec XXX, au début, ça allait bien, j'avais quelqu'un à mes côtés tout le temps qui me donnait de l'information, on pouvait faire des blagues en même temps. Après sept ou huit semaines de formation XXX, très rapide; donc, XXX est allée à son bureau, elle a fait des appels parce qu'il y a toujours des normes, des critères à rentrer dans les XXX; donc, à ce moment-là avec le départ de XXX, puis de, c'était XXX qui était là aussi, l'étudiante; donc, là je me retrouvais tout seul dans le fond avec les trois bureaux vides. C'est comme ça, c'est sûr que le matin des fois c'est le fun. Tu rentres; pi, tu discutes avec les gens autour ou quoi que ce soit. Maintenant, il faut qu'aïlle un petit peu plus loin de mon bureau. Je ne sais pas prêt à XXX ou quoi que ce soit sinon je peux être "loger" quand même et puis discuter en même temps. Là, je suis obligé de me XXX, XXX; pi, aller dire bonjour à mes collègues, ouais, c'est ça.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:42 (700:706) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard relations avec les travailleurs]

libre, pas prendre d'appel; pi, aller dire bonjour à mes collègues, ouais, c'est ça. Donc, ça été, ouais, c'est encore pas toujours facile dépendamment de l'humeur que tu as aussi. Des fois, c'est le fun parce que tu ne te fais pas déranger non plus. Tu files pas, t'es correct, tu sais, il n'y a pas personne autour de toi qui te dérange ou qui

est porté, d'entendre lorsque ces conversations téléphoniques ou quoi que ce soit. Ça fait qu'il y a des plus; pi, de moins dans toutes les situations évidemment.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:43 (708:733) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard évaluation]

À la première entrevue, tu m'avais parlé d'une évaluation, ils t'avaient situé dans leur nouveau schème, dans la zone développement, heu, les trois cases, là. Puis, heu, tu avais, tu semblais avoir un petit mécontentement au niveau de, heu, du salaire qui était rattaché. Ça, j'ai l'impression que ça s'est essuyé parce que là tu as eu une autre évaluation; pi, là tu as eu une augmentation de salaire?

Exactement, donc, eux, ils m'ont donné une augmentation salariale au mois XX après XX mois de service. C'était ma première. Ils m'ont donné \$0,50; pi, moi, c'était pas, c'était pas, heu, comment dire, complet, c'était pas ce que je croyais recevoir; donc, il m'a dit, heu, en étant à ton niveau, le niveau de développement, tu es sensé être là de 12 à 18 mois. Ca faisait XX mois; donc, ils m'ont donné \$0,50, j'étais payé maintenant dans le niveau de référence. Donc, c'est pour ça, qu'ils m'ont dit, après, après l'été ou va te réévaluer voir, heu, tes compétences, tes connaissances acquises au courant de l'été au département XXX. Puis, par la suite, ils m'ont réévalué en XX, heu, face aux objectifs. Ils me disaient, excellent, excellent, tous les objectifs, et tout, et tout. Il m'a demandé, il m'a dit, bon, dans une semaine je te rencontre pour te dire qu'est-ce qu'on offre; pi, tout et tout. Moi, pendant ce temps-là, heu, moi, je voulais au minimum un \$1,00 plus une côté supérieure de performance. Là, pendant ce temps-là, ça pris une semaine, 1 semaine et demie, il me revenait pas. Donc, je me demandais un petit peu, pas que j'étais inquiet, heu, tu sais, j'étais impatient un petit peu de savoir qu'est ce qui m'attendait, qu'est-ce qu'il allait m'offrir. J'ai discuté avec quelques personnes au fumoir ou à l'extérieur du bureau que moi c'est ce que je voulais. Pour moi, il a pris le temps d'avoir l'information qui vienne à lui pour m'offrir vraiment qu'est-ce que si voulais pour être sûr de me garder ou quoi que ça se soit. Donc, au moment, heu, après une semaine et demie, deux

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:44 (734:759) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard évaluation]

semaines, on s'est rencontré; pi, il est arrivé avec une lettre disant, heu, on t'offre \$1.00 de l'heure; puis, heu, quoi que ce soit, bon, heu, c'est correct, ça c'est réglé vite, sauf que j'ai demandé ma côte de performance. Il me dit que c'est totalement satisfaisant. D'après moi, je suis supérieur un petit peu, pour que tu sois avec les formations que j'ai acquises, j'en ai fait quatre au lieu d'en prendre une ou deux maximum comme tous les autres collègues, donc, à ce moment-là, je dois avoir une côte supérieure. J'ai pas pensé de, quand il m'a donné ma, mon augmentation; pi, ma côte de performance; j'ai pas pensé de faire le lien comme il me disait dans mes objectifs, tu rejoins excellent, excellent, disons, toute dans une braguette d'excellence; pi, il me coûte totalement satisfaisant; donc là-dessus ça, ça me lèse un petit peu. Sauf qu'on va avoir une réévaluation le XX du bonus annuel, voir notre performance. À ce moment-là, je vais en discuter avec eux autres, les deux gestionnaires avec moi. Je vais pouvoir en parler un peu plus pour peut-être rejoindre, heu, qu'est-ce que moi je pense que je rends au travail etc. Ça fait que je performe jour après jour; pi, comme je prends XXX, mes statistiques XXX aussi de l'année qu'on a fait parce qu'on a reçu XXX l'année passée, XXX et quelque; pi; heu, je veux savoir comment moi j'en ai pris personnellement, ma durée XXX, etc. voir si je rentre dans les critères, dans la moyenne, pour savoir, heu, si moi, je suis vraiment supérieur, par exemple, si on divise XXX par XXX, ça fait environ XXX par personne, si moi j'en ai XXX à un moment-là, donc, heu, je vais avoir un poids de plus pour mettre dans la balance de mon côté, regarde ma performance c'est supérieure aux autres parce que j'en prends XXX, eux autres, en prennent, en moyenne XXX, tu sais. Ça fait qu'à ce moment-là, j'ai demandé voilà deux semaines, il me les a pas encore fournies, heu, c'est sûr qu'il va m'arriver; pi, il va me les donner dans le fond à l'évaluation comme telle c'est

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:45 (760:784) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard évaluation]

juste pour que je me prépare pas comme il faut ou quoique ça soit. Il nous demande de nous préparer, moi, j'ai, heu, j'ai quelques, quelques outils en main pour, heu, pour discuter avec eux justement pour le boni qu'ils m'accordent aussi. Heu, à ce moment-là, ça va être plus plaisant comme ça. Voir qu'est ce qu'ils m'offrent, pi, comment ils me situent dans l'entreprise encore, dans XXX.

Je sais qu'ils me parlaient d'un niveau plus élevé XX versus XX ce que je suis. Heu, dans la dernière évaluation, il dit, tu sais, il ne faut pas avoir de jalousie avec le XX; pi les XX vu que moi aussi, parce qu'un XX c'est supposé être un expert, un coach. Moi, je ne me considère pas expert ou coach encore, rien n'empêche que je fais quand même beaucoup de tâches qui se relient un petit peu à eux autres. Je ne suis pas prêt à remplacer le superviseur; mais, je partage mes connaissances avec les autres, je suis un petit peu expert sur certains points dans le fond XXX, moi, je suis le seul back-up. J'en ai fait encore. J'ai remplacé XXX quelques fois, heu, pi, tu sais, ça va bien. J'ai pas perdu les notions rien de ça. C'est sûr, il y a des questions normales qui se relient à eux autres dans le fond quand ça fait trois, quatre mois que tu n'as pas fait XXX ou quoi que ce soit, il y a des petits points que c'est plus au moins clairs. Mais, heu, comme il y a des points qui, que moi j'apporte à l'entreprise que nécessairement les superviseurs voient, mais, ils ne veulent pas nécessairement donner une rémunération en conséquence à cause qu'il ont des budgets à respecter ou quoi que ça soit. Mais, c'est pas une question, c'est pas une raison de ne pas me rémunérer correctement ou quoi que ça soit; donc, ça fait que ça va être des points à discuter encore. Parce que moi, s'ils m'offrent pas ce que je demande, ils me l'on offert où partie; donc, à ce moment-là, ça va être discuté. Moi, je peux aller voir ailleurs, j'ai monté au poste pour changer de

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:46 (786:811) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard évaluation]

quoi non plus ça fait que. Pi, au niveau aussi, heu, des absences, des fois, moi, je dois m'absenter dû à mon

fauteuil roulant; donc, que, heu, c'est arrivé quelques fois que j'ai dû m'absenter; sauf que, avec le transport adapté, des fois, j'arrive en retard aussi, donc, ils me demandent de reprendre mes heures. C'est comme n'importe qui, dans le fond, tu arrives en retard, tu reprends tes heures quoi que ça soit, sauf que moi, j'ai pas de contrôle là-dessus. Je me sens un petit peu, heu, un petit peu pris entre 2 choix; eux, en m'engageant, ils savaient que j'étais en fauteuil roulant. Donc, pour certaines raisons je devrais pas reprendre mes heures comme les autres employés, soit pour aller faire changer mes pneus, réparer ma chaise ou quoi que ça soit, j'ai pas d'affaire à reprendre mes heures là-dessus. Je sais que la semaine dernière, c'est arrivé quelques fois que je suis arrivée en retard à cause du transport adapté, mon superviseur m'en a pas reparlé de ça; donc, que peut-être que, heu, finalement, c'est correct là-dessus; mais, tu sais, c'est des affaires à discuter un petit peu. Je pense que je vais en reparler aussi à mon évaluation pour voir qu'est-ce qui en pense; pi, heu, parce qu'en m'engageant, en fauteuil roulant dans un programme d'équité; donc, ils doivent être équitables envers moi aussi, en disant, bon, moi, j'ai des rendez-vous des fois à l'hôpital dû à ma situation qu'ils connaissaient en m'engageant ; donc, je ne sais pas, j'ai pas d'affaire à reprendre des heures dû à ces rendez-vous là ou quoi que ça soit. Donc, que, heu, c'est ça, que quand j'ai rencontré XXX là-dessus elle m'a dit, ben, regarde, il faut que je sois équitable avec les autres employés, s'il y a des rendez-vous au médecin, au dentiste qui prennent donc, ils doivent reprendre les heures. Ça, je comprends, c'est ouvert de huit à cinq comme tout le monde; pi, moi aussi, sauf que si c'est dû à mon, à ma situation comme avant mon engagement; à ce moment-là, je ne dois pas d'après moi reprendre mes heures. Donc, que, heu, comme je te disais la

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:47 (812:818) (Super)
Media : ANSI
Codes : [Bernard évaluation]

semaine dernière, je suis arrivé en retard une couple de fois face au transport adapté, elle ne m'on a pas reparlé, disons que, elle a dû comprendre que ce n'était pas vraiment de ma faute non plus ou quoi que ce soit, ça fait que, tu sais, pis, moi je suis honnête envers elle; pi,

quand que je me lève tard ou quoi que ça soit, tu sais, je lui dis, je reprends mes heures. Quand c'est dû à mon transport ou quoi que ça soit; donc, heu, j'aimerais bien que ce soit, que ce soit pris en considération finalement.

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:48 (824:849) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard évolution de l'intégration]

Ben, mon intégration, heu, je le fais par moi-même. Les gens m'acceptent quoi que ce soit oui, je suis un gars; pis, heu, eux-autres c'est une gang de filles, peut-être qui voient ça un petit peu compétitif aussi, heu, peut-être un peu de jalousie aussi, pi, heu, qui soit un peu de là aussi, parce que dernièrement, justement, peut-être dû au stress causé par XXX, la refonte; donc, les filles étaient plus, heu, comment dire, plus sur le nerf ou quoi que ça soit-donc, le plaisir était moins là au travail. Je me suis senti comme, heu, laissé vraiment à moi-même dans ce temps-là; mais, heu, là, comme la passion s'en va pour tout le monde, tu sais, il y a moins XXX ou quoi que ce soit. Ça va peut-être revenir à la normale. Aussi, ça dépend de chaque jour est différent, l'humeur de chaque personne, c'est une adaptation à faire jour après jour ans le fond, l'intégration, je suis intégré, ça fait quand même XXX que je travaille pour XXX; donc, les gens me connaissent, ça va bien. Ils connaissent ma situation et donc, il n'y a pas de problème là-dessus. Moi, c'est, heu, à chaque jour dans le fond, tu rentres, tu es de bonne humeur ça va. T'es plus fatigué, une autre personne est quand même pareil. Donc, c'est aussi une intégration à avoir à chaque jour dans le fond. Tu rentres le matin, ça va. Tu rentres pas, c'est différent, tu sais,. Ça fait que...

Dans tes projets d'avenir, nous nous sommes parlés un peu en dehors de l'entrevue, par exemple, la possibilité d'aller étudier?

Ouais, ben justement, j'ai été admis à l'Université dernièrement suite à un certificat que XXX me paie. Je vais essayer ça en janvier. Des cours par correspondance. Je sais que j'ai des amis qui me disent que c'est dur un peu, la discipline, des choses comme ça, justement, pour faire nos six heures ou huit heures

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:49 (850:875) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard évolution de l'intégration]

de cours, de travaux par cours ou quoi que ce soit à la maison. Heu, ça devrait être pas pire. J'a' pas de misère avec l'école. Ça fait que ça devrait bien aller. C'est peut-être plus au niveau du temps à avoir; parce que je n'ai pas rien que ça à faire non plus, le travail, le jour, le soir des cours des fois, des modifications pour le fauteuil, l'entraînement en sport. Là, je vais avoir mon équipement de ski qui doit entrer bientôt. Ça fait qu'il va falloir que je pense à me pratiquer un peu. si tu veux être un bon skieur; heu , au travail, ils me disaient donc mon objectif, tu sais, de travailler au département XXX je sais qu'il me reste beaucoup de choses à apprendre aussi, donc, je suis content de rester là pour connaître vraiment XXX. Après ça, avec le cours que je vais suivre, heu, moi, j'espère qu'au courant de l'année prochaine, je pourrai avoir une promotion pour un autre niveau XX être coach expert ou des choses comme ça parce que je vais avoir beaucoup de connaissances; pi, d'acquis finalement, ça fait que j'aimerais bien qu'ils reconnaissent ça, aussi dépendamment encore, heu, des besoins limités parce que souvent ils sont limités. Ils sont autorisés à avoir, heu, deux XX dans le département, donc, si, il y eu a déjà deux à ce moment-là, je ne peux pas l'être moi non plus.

Actuellement, il y eu a deux?

Ah, ben, il y a XXX qui est là du côté, du côté à XXX, il y a XXX qui est là. Ils ont chacun un champ d'expertise différent pour que, tu sais, elles ont un nombre d'années d'expérience etc. que comme XXX, elle, elle ne connaissait pas XXX, c'est une option que va être différée au département XXX, donc, elle là-dessus, elle n'a pas le champ d'expertise que moi j'ai. Donc, heu, de ce côté-là, je peux être XX aussi; pi,tu

P 1 : Entrevue 1.Bernard doc.txt - 1:50 (876:879) (Super)

Media : ANSI

Codes : [Bernard évolution de l'intégration]

sais, il y a bien des choses qui se s'attachent à ça. Donc, que, on verra au courant de l'année prochaine, la formation XXX comment on continue, XXX, heu, comme je disais, au mois de juin, j'espère avoir une promotion rattachée à ça, heu, ça devrait bien aller.