

Revue de la littérature concernant les obstacles et les facteurs facilitant l'intégration et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités

Par

Véronique Garcia, Normand Boucher, Marie-Ève Schmouth

Document réalisé pour le *Comité consultatif Personnes handicapées*

Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale

Mai 2019



TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	5
LISTE DES TABLEAUX	5
AVANT-PROPOS.....	6
VOCABULAIRE EMPLOYÉ.....	Erreur ! Signet non défini.
1. INTRODUCTION	7
2. MÉTHODOLOGIE	8
3. INFORMATIONS SUR LES SOURCES CONSULTÉES.....	10
4. LES LIMITES DE L'ÉTUDE	12
5. LES TRAJECTOIRES DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL.....	12
5.1. L'EXPÉRIENCE PRÉCÉDANT LE MARCHÉ DE L'EMPLOI.....	13
5.2. L'EXPÉRIENCE DE RECHERCHE D'EMPLOI ET SES DÉFIS.....	14
5.3. LES POINTS TOURNANTS DANS LA CARRIÈRE ET L'APRÈS : PARTICIPATION OU RETRAIT DU MARCHÉ DE L'EMPLOI.....	17
6. LES FACTEURS FACILITANTS ET LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI.....	20
6.1. LES FACTEURS FACILITANT LA RECHERCHE D'EMPLOI	20
6.2. LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI	24
POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI.....	28
7. LES FACTEURS FACILITANTS ET LES OBSTACLES AU MAINTIEN À L'EMPLOI.....	31
7.1. LES FACTEURS FACILITANT LE MAINTIEN À L'EMPLOI.....	31
7.2. LES OBSTACLES AU MAINTIEN À L'EMPLOI	36
8. LES SOLUTIONS POUR CONTRER LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI ET AU MAINTIEN EN EMPLOI.....	42
8.1. LES SOLUTIONS POUR CONTRER LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI.....	42
8.1.1. LES MESURES OU LES PROGRAMMES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	42
8.1.2. LES POLITIQUES, MESURES ET LÉGISLATIONS PUBLIQUES.....	46
8.1.3. LE SOUTIEN DES ORGANISMES D'AIDE À L'EMPLOI.....	50
8.2. LES SOLUTIONS POUR CONTRER LES OBSTACLES AU MAINTIEN EN L'EMPLOI.....	55
8.2.1. LES MESURES OU LES PROGRAMMES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	55

8.2.2. LES POLITIQUES, MESURES ET LÉGISLATIONS PUBLIQUES.....	61
8.2.3. LE SOUTIEN DES ORGANISMES D'AIDE À L'EMPLOI ET LES SERVICES DE SANTÉ ET DE RÉADAPTATION.....	63
9. CONCLUSION	67
ANNEXE 1 : FICHES SYNTHÈSES DES OBSTACLES ET FACTEURS FACILITANTS À LA RECHERCHE D'EMPLOI ET AU MAINTIEN EN EMPLOI.....	69
FICHE 1.	70
FICHE 2.	76
FICHE 3.	80
FICHE 4.	81
FICHE 5.	85
FICHE 6.	88
FICHE 7.	92
FICHE 8.	98
FICHE 9.	102
FICHE 10.	105
FICHE 11.	108
FICHE 12.	111
FICHE 13.	115
FICHE 14.	118
FICHE 15.	124
FICHE 16.	127
FICHE 17.	130
FICHE 18.	133
FICHE 19.	137
FICHE 20.	139
FICHE 21.	144
FICHE 22.	146
FICHE 23.	149
FICHE 24.	154
FICHE 25.	157
FICHE 26.	161
FICHE 27.	166
FICHE 28.	170
FICHE 29.	173

FICHE 30.	176
FICHE 31.	179
FICHE 32.	183
FICHE 33.	186
FICHE 34.	191
FICHE 35.	195
FICHE 36.	199
FICHE 37.	203
BIBLIOGRAPHIE	205

LISTE DES FIGURES

Figure 1 Les facteurs facilitant la recherche d'emploi.....	23
Figure 2 Les obstacles à la recherche d'emploi.....	29
Figure 3 Les croyances négatives et les facteurs liés à la discrimination à l'embauche	30
Figure 4 Les facteurs facilitant le maintien à l'emploi	35
Figure 5 Les obstacles au maintien à l'emploi.....	40
Figure 6 Les croyances négatives et les facteurs liés à la discrimination dans les milieux d'emploi.....	41
Figure 7 Résumé des pistes de solutions pour les mesures ou les programmes en gestion des ressources humaines (recherche d'emploi).....	46
Figure 8 Résumé des Pistes de solutions concernant les politiques, mesures et législations publiques (recherche d'emploi).....	50
Figure 9 Résumé des pistes de solutions concernant le soutien des organismes d'aide à l'emploi (recherche d'emploi).....	53
Figure 10 Solutions pour contrer les obstacles à la recherche d'emploi.....	54
Figure 11 Résumé des pistes de solutions pour les mesures ou les programmes en gestion des ressources humaines (intégration et maintien en emploi)	60
Figure 12 Résumé des pistes de solutions concernant les politiques, mesures et législations publiques (intégration et maintien en emploi)	63
Figure 13 Résumé des pistes de solutions concernant le soutien des organismes d'aide à l'emploi et des services de santé et de réadaptation (intégration et maintien en emploi)	65
Figure 14 Solutions pour contrer les obstacles au maintien en emploi.....	66

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Population étudiée.....	10
Tableau 2 Population étudiée selon le pays	10
Tableau 3 Type de devis des articles	11

AVANT-PROPOS

Le présent document a pour objectif de faire le point sur les obstacles et les facteurs facilitant l'intégration et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités. Celui-ci s'inscrit dans le cadre d'un projet plus large mandaté par le Comité consultatif Personnes handicapées (CCPH), désigné ci-après comme le Comité visant la production d'avis à l'intention de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et d'Emploi-Québec (EQ). Le mandataire du Comité consultatif est représenté par Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-QC).

1. INTRODUCTION

De nombreux obstacles limitent l'accès au marché du travail et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités. Pourtant, comme le montre l'étude de Lindsay et ses collègues (2018), l'embauche et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités présentent plusieurs avantages pour les employeurs. Ainsi, les auteurs relèvent l'amélioration des profits de l'organisation (bénéfices, profits et rentabilité, maintien du personnel, fiabilité et ponctualité, fidélité des employés, image de l'organisation), des avantages concurrentiels (diversité de clients, fidélité et satisfaction de la clientèle, innovation, productivité, éthique de travail, sécurité), l'implantation d'une culture de travail inclusive et la sensibilisation au champ du handicap.

En ce qui a trait aux personnes ayant des incapacités elles-mêmes, le fait d'avoir un emploi leur permet d'acquérir non seulement un salaire pour vivre et d'améliorer leurs revenus, mais aussi d'obtenir une identité, un statut et une légitimité en société (Galer, 2012; Lindsay et al., 2018). De même, celui-ci leur permet de développer des liens sociaux et d'améliorer leur bien-être physique et psychologique (Galer, 2012; Lindsay et al., 2018; Saunders et Nedelec, 2014).

Ce rapport propose donc de procéder à une revue de la littérature portant sur les trajectoires, ainsi que les obstacles et les facteurs facilitant la recherche d'emploi et le maintien en emploi. Celui-ci présente tout d'abord des éléments d'ordre méthodologique, puis, à partir de la littérature consultée, il propose d'exposer les trajectoires des personnes ayant des incapacités sur le marché du travail. Ensuite, les principaux facteurs jouant le rôle d'obstacles et de facilitant la recherche d'emploi et le maintien en emploi. Enfin, certaines propositions pour contrer les obstacles identifiés seront discutées plus en détail.

2. MÉTHODOLOGIE

Afin de réaliser cette revue de littérature, des articles examinés par des comités de pairs et étant publiés entre janvier 2009 et janvier 2019 ont été consultés. Leur recherche s'est effectuée en exploitant des bases de données en ligne, des revues, des moteurs de recherche Web et des bibliothèques virtuelles, soit : le service d'information universitaire *Web of science*, l'archive en ligne *Taylor & Francis*, l'éditeur *Emeral Insight*, *Sage journals*, la base de données *EBSCOhost*, la bibliothèque en ligne *JSTOR*, la base de données *ProQuest*, la bibliothèque en ligne *Wiley Online*, la base de données *ScienceDirect*, le moteur de recherche *Google Scholar* et la revue en ligne *Journal of Blindness Innovation and Research*.

Les mots clefs utilisés dans la recherche en ligne sont : *disabilit**, *impairment*, *type*, *visible*, *work*, *employment*, *labo*r market**, *obstacle**, *barrier**, *participation*, *discrimination*, *attitude**, *negative attitude**, *stigma*, *belief**, *perception**, *stereotype**. Pour chaque document trouvé, l'abrégé - ou l'intégralité du document lorsqu'il n'y en avait pas - a été consulté pour déterminer sa pertinence.

Les documents qui ne sont ni en anglais ni en français, ainsi que les articles qui faisant état de l'existence d'obstacles à l'emploi ou à la recherche d'emploi, mais qui n'identifient pas les causes de ces phénomènes, ont été exclus. De même, les articles ayant pour objet d'étude les personnes ayant des troubles de santé mentale ont été écartés de la recherche¹. Enfin, les articles de revues ou de bases de données auxquels la bibliothèque de l'Université Laval n'est pas abonnée ont été exclus, puisqu'ils nécessitent une licence ou un accès à la carte pour les non-membres. Aucun article n'a été exclu sur la base de critères méthodologiques.

Pour procéder à l'analyse, chaque article a fait l'objet d'une fiche synthèse (Annexe 1), qui a été ensuite classée dans le logiciel NVivo selon les thèmes abordés. Les éléments

¹ Pour des raisons notamment de faisabilité du portrait dans le temps que nous avons prévu, que nous avons décidé de ne pas aborder la problématique de l'intégration au travail des personnes ayant des troubles de santé mentale. De plus, il faut souligner que cette problématique fait appel à une expertise que nous ne possédons pas dans l'équipe. Par contre, les données administratives relatives à la santé mentale, provenant du Ministère du travail et de la solidarité sociale, ont été ajoutées dans le document présentant le portrait statistique.

mentionnés par plus de deux articles ont été retenus pour établir la liste des obstacles, les facteurs facilitants et les pistes de solutions.

3. INFORMATIONS SUR LES SOURCES CONSULTÉES

Comme le montre le Tableau 1 ci-dessous, la plupart des sources consultées (n=20) ciblent les personnes ayant des incapacités en général ou étudient plus de deux types d'incapacités. Plusieurs traitent aussi des personnes ayant des incapacités motrices (n=10) et sensorielles (n=8), tandis que très peu d'entre elles portent sur les personnes ayant des déficiences intellectuelles ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) (n=2).

TABLEAU 1 POPULATION ÉTUDIÉE

Population étudiée		n
Personnes ayant des incapacités	Déficiência intellectuelle et TSA	2
	Déficiência motrice	10
	Déficiência sensorielle	8
	En général ou plus de deux types	20
Employeurs		13

De même, le Tableau 2 ci-dessous permet de constater que la plupart des études repérées dans le présent document portent sur des populations vivant en Amérique du Nord (c.-à-d. aux États-Unis ou au Canada) (n=19) et/ou en Europe (n=13).

TABLEAU 2 POPULATION ÉTUDIÉE SELON LE PAYS

Continents	n	Pays	n
Europe	13	France	3
		Royaume-Uni	1
		Suède	1
		Norvège	4
		Grèce	1
		Italie	1
		Plusieurs pays d'Europe	2
Amérique du Nord	19	États-Unis	13
		Canada	6
Asie	2	Malaisie	1
		Inde	1
Océanie	1	Australie	2
Pas de pays en particulier			7

La plupart des articles s'avèrent être des études quantitatives (n=15) ou qualitatives (n=12) (Tableau 3). Quelques revues de littératures systématiques (n=8) ont aussi été employées dans ce rapport.

TABLEAU 3 TYPE DE DEVIS DES ARTICLES

Données analysées dans les devis	n
Quantitatives	15
Qualitatives	12
Mixtes (qualitatives et quantitatives)	3
Articles et qualitatives	1
Articles	8

4. LES LIMITES DE L'ÉTUDE

La principale limite de cette recherche est que la très faible minorité des articles repérés ont comme thème principal ou secondaire les trajectoires socioprofessionnelles des personnes ayant des incapacités (n=5) ; une source aborde très brièvement ce sujet. Les articles trouvés ont néanmoins été complétés à l'aide de deux recherches supplémentaires provenant de la littérature grise (Garcia, 2019 et Boucher, Gagnon et Garcia, 2018).

De plus, la plupart des sources consultées et traitant de cette question incluent seulement des répondants qui sont à l'emploi. Les seules exceptions sont la recherche de Garcia (2019) réalisée auprès de personnes étant sur la solidarité sociale et celle de Boucher, Gagnon et Garcia (2018), conduite auprès de personnes à l'emploi et à la recherche d'emploi. La très forte majorité des études examinées concernent aussi exclusivement ou majoritairement des personnes ayant des incapacités motrices. Elles sont tout particulièrement très peu représentatives du parcours socioprofessionnel des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive congénitale.

Enfin, à l'exception des recherches de Garcia (2019) et de Boucher, Gagnon et Garcia (2018), aucune des études trouvées dans le cadre de la présente revue de littérature n'a été réalisée au Canada. De même, les résultats des études abordent les obstacles ou les facilitateurs du point de vue individuel laissant ainsi de côté certains enjeux considérés plus collectifs comme les politiques publiques et l'exercice du droit au travail des personnes ayant des incapacités.

5. LES TRAJECTOIRES DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Malgré le nombre relativement restreint de sources portant sur les trajectoires socioprofessionnelles des personnes ayant des incapacités, les articles repérés et des sources complémentaires de la littérature grise nous permettent tout de même de brosser un portrait approximatif d'un parcours souvent sinueux.

5.1. L'EXPÉRIENCE PRÉCÉDANT LE MARCHÉ DE L'EMPLOI

D'abord, comme le décrivent Garcia (2019) et Vedeler et Mossige (2010), les personnes ayant acquis tôt dans leur vie leur incapacité connaissent une période de socialisation avant de faire l'expérience du marché du travail. Dans les deux recherches, Vedeler et Mossige (2010) et Garcia (2019) racontent que leurs participants ont dès leur jeune âge, observé les attitudes de leurs parents à l'égard de la vie professionnelle. Ils ont alors intégré des messages quant à l'importance du travail comme moyen de participer socialement et de maintenir l'autosuffisance économique. De plus, comme le montrent les deux recherches, le soutien des parents est prédominant durant cette période. D'après Vedeler et Mossige (2010), leurs participants ayant acquis une incapacité tôt dans leur vie décrivent qu'au cours de leur enfance, leurs parents se focalisent sur leurs capacités et les poussent à participer à des activités avec d'autres enfants de leur âge qui n'ont pas d'incapacités. Ces répondants racontent que leurs parents leur auraient transmis, verbalement ou non, des messages les incitant à « se débrouiller seuls ».

Le parcours scolaire des personnes ayant des incapacités semble ensuite varier selon le niveau de sévérité de leurs déficiences. Dans le cas de l'étude de Vedeler et Mossige (2010), si tous leurs répondants ont été dans des établissements d'enseignement scolaires réguliers, certains d'entre eux racontent qu'ils peuvent être au départ inaccessibles. Des mesures centrées spécifiquement sur les besoins des personnes sont par la suite généralement appliquées, mais peuvent entraîner des sentiments de ségrégation et de différence. À l'inverse, la recherche de Garcia (2019) réalisée au Québec auprès de personnes ayant des incapacités importantes et déclarées médicalement comme « inaptes à l'emploi », rapporte que ces dernières ont plutôt souvent un parcours scolaire atypique. Toutefois, comme les participants de Vedeler et Mossige (2010), ceux de Garcia (2019) évoquent eux souvent des difficultés à n'être jamais tout à fait « comme les autres » au cours de leur scolarité.

Parmi les personnes interrogées dans l'étude de Vedeler et Mossige (2010), mais aussi celle de Boucher, Gagnon et Garcia (2018), un nombre assez important a été en mesure de parvenir à l'éducation supérieure. Ces répondants, et en particulier ceux qui ont suivi un parcours scolaire direct, relatent s'être fortement concentrés sur leurs

études, afin d'acquérir des compétences leur permettant d'améliorer leurs perspectives d'emploi. De plus, comme précédemment dans leur parcours scolaire, les répondants de Vedeler et Mossige (2010) ont tous fait l'expérience d'un manque d'accessibilité au sein des établissements d'enseignement. Par ailleurs, contrairement à ces répondants, qui sont en emploi régulier, ceux de Garcia (2019) se caractérisent par un faible niveau de scolarité, un cheminement scolaire non régulier et le fait que relativement peu d'entre eux parviennent à l'éducation supérieure (p. ex. aucun des participants n'a terminé d'études universitaires).

Enfin, Vedeler et Mossige (2010) observent que plusieurs de leurs répondants ayant acquis une incapacité tôt dans leur vie soulignent l'importance des organisations de défense de droits des personnes ayant des incapacités. D'abord, celles-ci auraient permis à leurs parents d'avoir accès à des réseaux leur fournissant des informations sur les services disponibles pour les personnes ayant des incapacités. Ensuite, ces organismes auraient permis aux participants eux-mêmes de faire connaissance avec des pairs partageant leurs expériences de handicap, en plus de les avoir aidés à prendre davantage conscience d'elles-mêmes et de leurs possibilités dans la société.

5.2. L'EXPÉRIENCE DE RECHERCHE D'EMPLOI ET SES DÉFIS

Après les phases d'expériences précédant le marché de l'emploi, les personnes ayant acquis des incapacités relativement tôt dans leur vie font généralement l'expérience d'une première phase de recherche d'emploi. D'autres phases similaires de recherche d'emploi sont ensuite susceptibles de survenir plus tard dans la trajectoire des personnes. Comme le constatent les recherches de Vedeler et Mossige (2010), Vedeler (2014) et de Boucher, Gagnon et Garcia (2018), ces expériences de recherche d'emploi sont variables : certaines personnes ont recours à leur réseau informel et/ou à des organismes d'aide à l'emploi et d'autres, plus rarement, trouvent tout de suite un emploi. Elles peuvent avoir postulé pour un emploi par elles-mêmes; avoir utilisé les réseaux sociaux ou les services publics d'aide à l'emploi. De même, l'expérience avec les organismes et les programmes d'aide à l'emploi semble variable : certains participants ont tout de suite accès aux bons programmes et mesures, tandis que d'autres ont plus

de difficultés à obtenir des services d'aide à l'emploi. Quatre études montrent également que le processus et le moment de la divulgation de l'incapacité sont complexes, varient dans le temps et dépendent du type d'incapacité (p. ex. visible ou invisible). Certains choisissent de divulguer l'incapacité dans leur CV, pour ne pas surprendre négativement l'employeur lors d'un entretien, tandis que d'autres choisissent de ne pas le faire, pour ne pas être pré-évalués négativement. L'incapacité peut alors être révélée au téléphone au cours de la prise de rendez-vous ou lors de l'entrevue d'embauche, une fois en poste (partiellement, sélectivement, par inadvertance ou entièrement) ou ne pas être révélée du tout.

Si les expériences de recherche d'emploi peuvent varier, Vedeler (2014) distingue tout de même trois types d'histoires d'entretiens d'embauche, soit : celle marquée par la discrimination, celle caractérisée par l'incertitude et celle témoignant de la reconnaissance de l'employeur. D'abord, selon l'auteur, l'expérience d'entrevue marquée par la discrimination surviendrait rarement. Il s'agirait de situations où les employeurs ne seraient pas au courant de l'incapacité et où ils réagiraient négativement en l'apprenant lors de l'entrevue. L'étiquette prendrait préséance sur les compétences et les capacités perçues de la personne, qui serait conceptualisée comme n'étant pas « à sa place » ou « à la hauteur » du poste de travail. Ensuite, l'expérience marquée par l'incertitude mettrait en scène des employeurs qui manquent de connaissances par rapport au handicap, qui en ont une compréhension en tant que modèle médical (les problèmes sont conçus comme provenant des déficiences du corps) et qui sont incertains quant à la possibilité que le candidat puisse réaliser ses tâches de travail. Puis, dans le dernier type d'entretien d'embauche, les employeurs montreraient plutôt des attitudes de reconnaissance lors des entrevues et s'appuieraient sur un discours inclusif. Ils seraient aussi principalement intéressés par les compétences du candidat, qui représenteraient le principal sujet de l'entretien. Ces employeurs afficheraient aussi une prise de conscience par rapport aux mesures d'accommodements sur le lieu de travail pour les employés actuels et futurs ayant des incapacités. Il s'agirait souvent d'employeurs ayant déjà embauché des personnes ayant des incapacités ou ayant reçu une assistance d'organismes d'aide à l'emploi. Enfin, même si les participants de Veder (2014) racontent avoir vécu parfois des expériences d'embauche marquées par la

reconnaissance des employeurs, ceux-ci rapportent le plus souvent des récits de discrimination et d'incertitude. Il s'agit également d'un constat posé par l'étude de Boucher, Gagnon et Garcia (2018) et rapporté par certains répondants de la recherche de Garcia (2019).

Par ailleurs, bien que les expériences de recherche d'emploi soient variables d'un individu à l'autre, Vedeler et Mossige (2010) ont tout de même été en mesure de discerner trois types de parcours : le parcours « direct », le parcours « soutenu » et le parcours « enclin aux obstacles ». Le parcours direct est celui le moins rapporté par les répondants. Il concerne le plus souvent des hommes, qui ont un niveau d'éducation supérieure et qui détiennent une formation pour des professions spécifiques auxquelles ils postulent. Ce sont aussi des répondants qui font preuve de confiance en soi, de résilience et qui défendent proactivement leurs intérêts. Leur parcours se caractérise par une période de transition de l'école à l'emploi relativement douce et rapide. Ils sont alors en mesure d'obtenir des emplois correspondant à leurs compétences quelques mois après l'obtention de leur diplôme. Leurs récits sont également marqués par des rencontres avec des employeurs inclusifs. Le parcours supporté, quant à lui, reflète une expérience plus difficile de transition de l'école à la vie active. Il s'agit de personnes qui ont du mal à trouver un emploi. Leur participation au marché du travail résulte généralement d'un soutien externe d'intervenants d'organismes d'aide à l'emploi, qui est fourni au bon moment et au bon endroit. Leur entrée sur le marché du travail est donc souvent facilitée par la participation à des programmes s'adressant à des populations vulnérables ou à risque de chômage prolongé. Enfin, le « parcours enclin aux obstacles » est un parcours qui, dans l'enquête de Vedeler et Mossige (2010), concerne exclusivement des répondants féminins. Ces personnes évoquent des obstacles qui menacent leur participation sociale à plusieurs reprises au cours de leur vie. Ces personnes éprouvent aussi des difficultés importantes à se trouver un emploi. Un thème récurrent dans ces récits est celui du système d'assistance sociale, qui leur offre une « pension d'invalidité » (ou « d'inaptitude à l'emploi ») tôt dans leur parcours professionnel. Celle-ci s'avère contraire aux aspirations de ces participants et menace par la suite de bloquer leur accès à l'emploi. De fait, certaines de personnes racontent s'être retrouvées pendant un certain temps à bénéficier de cette pension et à ne pas

travailler. Il s'agit d'ailleurs d'un élément dénoncé aussi par la recherche de Garcia (2019). Dans le cas des répondants de Vedeler et Mossige (2010), le fait de surmonter cet obstacle dépend au bout du compte de leur détermination et leur accès au marché de l'emploi finit par être facilité par des programmes sociaux.

Enfin, l'étude de Boucher, Gagnon et Garcia (2018) constate que les facteurs qui viennent d'être énoncés peuvent se répéter ou subvenir au cours d'autres phases de recherches d'emploi dans le parcours professionnel des personnes ayant des incapacités. Un individu peut donc connaître des difficultés au cours de plusieurs phases de recherche d'emploi ou avoir plus de facilité lors d'une première recherche d'emploi comparativement à une seconde ou vice versa.

5.3. LES POINTS TOURNANTS DANS LA CARRIÈRE ET L'APRÈS : PARTICIPATION OU RETRAIT DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

Après la phase de recherche d'emploi, les personnes ayant des incapacités peuvent rencontrer plusieurs défis lors de l'emploi. Entre autres, plusieurs travailleurs ayant des incapacités semblent rencontrer, au cours de leur parcours professionnel, une ou plusieurs périodes de points tournants et de deuil par rapport aux capacités et au chapitre de l'avenir professionnel. Ce type d'événement semble généralement subvenir à la suite d'un diagnostic médical annonçant la présence d'une incapacité significative pour la personne (p. ex. à la suite d'un accident ou d'une maladie) ou lorsque sa condition se détériore plus ou moins subitement (p. ex. en raison d'une maladie dégénérative).

En se basant sur les résultats de cinq études et en reprenant la typologie de Svinndal, Jensen et By Rise (2018), trois phases d'acceptation de l'incapacité, se rapportant à la période point tournant, ont été identifiées. Celles-ci sont déterminantes dans les trajectoires des individus et en influencent le dénouement. Ces trois phases sont : la préacceptation (*Pre-acknowledgement*), l'acceptation (*Acknowledgement*) et la post-acceptation (*Post-Acknowledgement*) de l'incapacité. La phase de préacceptation surviendrait habituellement pendant le point tournant et pourrait avoir une durée variable. Alors que survient l'incapacité, la personne n'en est au début pas consciente.

Puis, à l'annonce du diagnostic, la personne traverserait habituellement une phase déni où elle continuerait normalement sa carrière et où le changement de la condition corporelle, sensorielle, etc. ne serait pas encore intégré. Les personnes qui passeraient une longue période de temps dans la phase de préreconnaissance accumuleraient généralement des tensions, en particulier en raison des exigences des tâches et de l'environnement de travail non adaptés.

Toujours dans la phase de préacceptation, les personnes traverseraient ensuite une étape marquée par des états dépressifs, d'isolement, de diminution de la confiance en soi ou de dépréciation de soi. Cette période pourrait conduire ou être accompagnée d'un désengagement au travail, d'un changement de carrière, d'un arrêt plus ou moins long de travail ou même d'une perte d'emploi. Bogenschutz et al. (2016) et Garcia (2019) décrivent aussi tous deux que cette phase impliquerait un sentiment de perte due à des trajectoires de carrière ralenties ou à des deuils de projets professionnels. Selon Svinndal, Jensen et By Rise (2018), le temps passé dans la phase de préacceptation varierait selon plusieurs facteurs environnementaux de la personne (p.ex accès à des services de santé et à des mesures d'adaptation, soutien des professionnels de la santé ou de la réadaptation).

La phase d'acceptation de l'incapacité succéderait ensuite à celle de la préacceptation. Il s'agirait d'une phase marquée par le rééquilibrage et le renouveau dans l'existence personnelle et professionnelle de la personne. D'après Svinndal, Jensen et By Rise (2018), celle-ci se trouverait initiée par un besoin de changement qui surviendrait avec l'augmentation du niveau de pression dans la vie de l'individu. Celui-ci pourrait avoir connu précédemment une période de congé de maladie de longue durée ou plus simplement ressentir un sentiment de fatigue ou d'épuisement professionnel dans sa vie. Puis, grâce à l'accès à de l'information ainsi qu'à des contacts avec des pairs, le lien entre l'incapacité et les difficultés vécues dans la vie professionnelle et personnelle serait établi. Avec la reconnaissance de l'impact de l'incapacité, la personne serait désormais davantage en mesure de réaliser une transition dans sa vie, qui en réduirait le niveau de tension. Comme le soulèvent Bogenschutz et al. (2016), Svinndal, Jensen et By Rise (2018) et Vijayasingham (2018), du même coup, les connaissances acquises

donneraient lieu à une modification des attitudes négatives nuisant à l'emploi. Elles permettraient aussi de créer une boîte à outils personnelle, ainsi que d'élaborer des stratégies afin de faire face aux défis et de gérer les tâches au travail.

La dernière phase de réorganisation de la vie au travail et hors travail de la personne est celle de la post-acceptation. Pour Svinndal, Jensen et By Rise (2018), l'incapacité serait alors incorporée en tant que partie intégrante de l'expérience de travail. Comme il sera vu ultérieurement, la qualité de cette expérience au cours de cette phase dépendrait néanmoins en bonne partie de l'ouverture des gestionnaires, des collègues et des intervenants donnant des services sociaux par rapport au handicap et aux mesures d'accommodements. Bogenschutz et al. (2016) montrent aussi que cette période peut s'avérer plus fragile dans le cas de personnes ayant des maladies dégénératives (p. ex., sclérose en plaques), qui rendent difficile la planification de l'avenir professionnel. Enfin, Svinndal, Jensen et By Rise (2018), évoquent deux types d'aboutissements possibles des trajectoires marquées par une ou des périodes de points tournants : la déconnexion du marché de travail et la participation durable à l'emploi. Les obstacles rencontrés lors de la trajectoire et le temps passé dans la phase de préacceptation influenceraient la trajectoire vers la continuation ou la rupture avec l'emploi.

6. LES FACTEURS FACILITANTS ET LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI

6.1. LES FACTEURS FACILITANT LA RECHERCHE D'EMPLOI

Après avoir abordé la question des trajectoires des personnes ayant des incapacités sur le marché de l'emploi, le présent rapport de recherche propose de se pencher sur les facteurs facilitant la recherche d'emploi chez cette population. À des fins d'analyse, ces facteurs ont d'ailleurs été classés en trois catégories :

- les facteurs environnementaux directement liés au milieu de travail (facteurs environnementaux au niveau méso), qui comprennent les milieux sociaux de travail, les exigences du lieu de travail, les conditions et avantages sociaux offerts, les emplois disponibles sur le marché du travail, les mesures d'adaptation mises en place par le milieu de travail, les mesures ou les programmes en gestion des ressources humaines (GRH);
- les facteurs environnementaux relationnels, communautaires et sociétaux plus généraux (facteurs environnementaux au niveau micro, méso et macro), qui regroupent l'environnement physique non lié au travail, les services des organismes de défense de droit et d'aide à l'emploi, les politiques, mesures et législations publiques, les services de santé et de réadaptation, le soutien de l'entourage immédiat (excluant les collègues et employeurs);
- les facteurs personnels (facteurs identitaires, systèmes organiques et aptitudes), qui incluent l'âge de la personne, son âge au moment du diagnostic ou de l'apparition de la déficience, ses aptitudes, ses compétences, son ethnicité, son genre et sa situation financière.

Tel que l'illustre la Figure 1, ce sont surtout les facteurs se rattachant aux environnements relationnels, communautaires et sociétaux plus généraux (n=14), puis ceux reliés au milieu de travail (n=10), qui semblent être les plus souvent identifiés par la littérature comme facilitant la recherche et l'embauche à l'emploi. D'abord, concernant les facteurs environnementaux liés au travail, les auteurs soulèvent surtout comme facteurs facilitants les milieux sociaux de travail (n=10), c'est-à-dire des employeurs ayant des attitudes positives envers les personnes ayant des incapacités (n=10) et des

connaissances (n=8) suffisantes concernant le handicap. Les études de Capella McDonnell et Antonelli (2018), Nota, Santilli, Ginevra et Soresi (2014) et de Papakonstantinou et Papadopoulos (2019) constatent d'ailleurs que les attitudes positives dépendent en bonne partie de la quantité et de la qualité des contacts que les employeurs ont déjà entretenus ou qu'ils entretiennent avec les personnes ayant des incapacités. De même, celle de la recherche de Capella McDonnell, Crudden et O'Mally (2015) parvient à la conclusion que la connaissance de la manière dont des personnes ayant une déficience visuelle peuvent effectuer des tâches spécifiques influencerait les attitudes des employeurs lors du processus de recrutement. Enfin, les mesures d'accommodements à la fois lors du processus d'embauche et le niveau d'adaptation proposé pour le poste à combler sont aussi souvent rapportés dans la littérature comme étant des facteurs facilitants lors de la recherche d'emploi (n=10). Par ailleurs, si les sources consultées parviennent au constat que des milieux de travail peuvent faire preuve d'attitudes positives, de sensibilité quant aux mesures d'accommodements et démontrer parfois des connaissances sur le handicap, elles concluent néanmoins que la plupart des employeurs ont encore du chemin à parcourir par rapport à ces enjeux.

Parmi les éléments se rapportant aux facteurs environnementaux relationnels, communautaires et sociétaux plus généraux (n=14) (Figure 1), le soutien offert par les organismes d'aide à l'emploi (n=10) représente le facteur facilitant la recherche d'emploi le plus souvent nommé dans la littérature. Certains auteurs (n=3) soulignent d'ailleurs, dans certains cas, l'apport des services d'emploi assisté² offerts par les organismes d'aide à l'emploi et le placement et supports individuels (Individual Placement and Support (IPS))³. Ce sont ensuite les politiques, mesures et législations publiques (n=8)

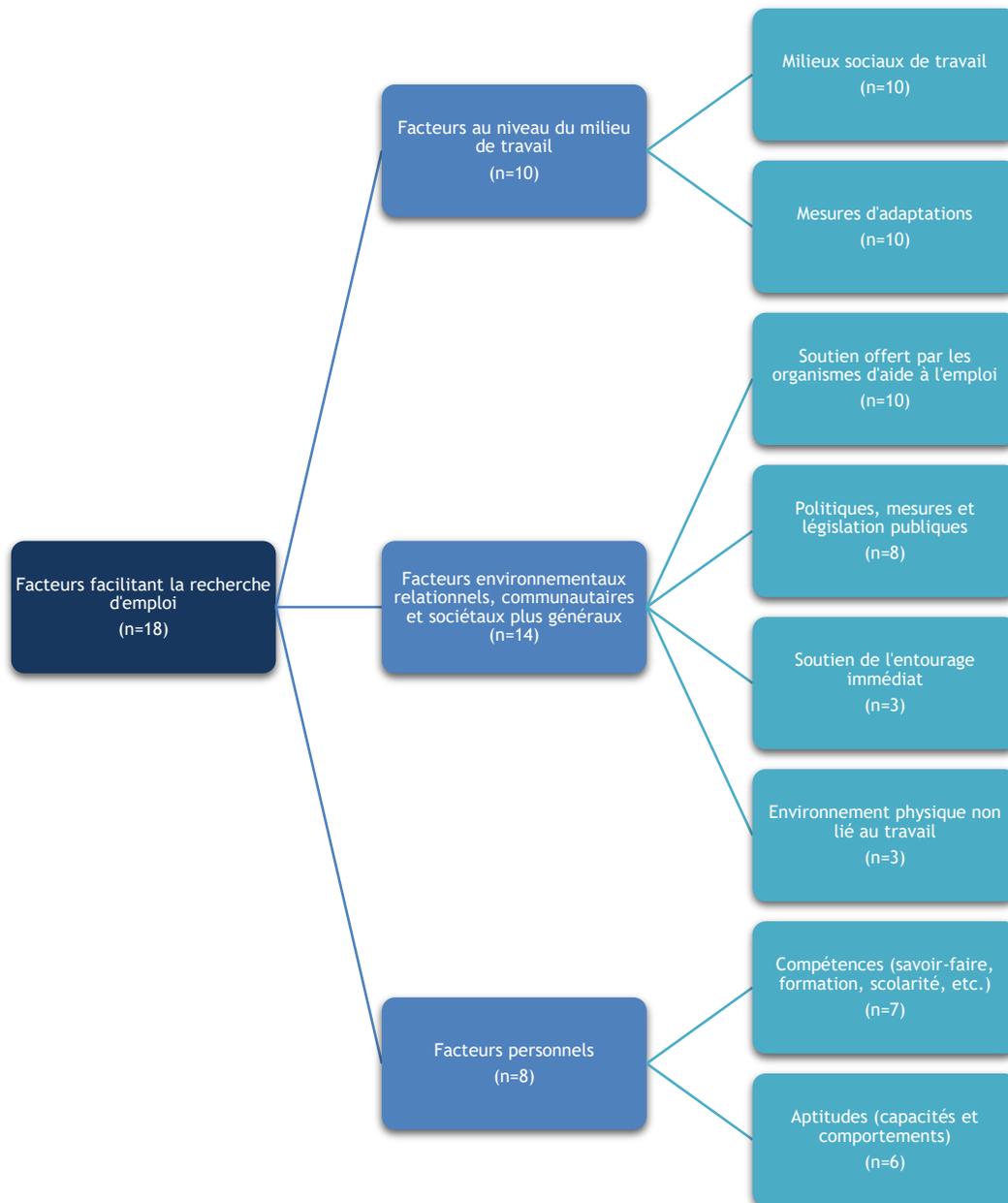
² Brièvement, l'emploi assisté peut être défini comme un dispositif d'appui destiné aux personnes ayant des incapacités visant à leur permettre d'accéder et de se maintenir en emploi rémunéré généralement sur le marché du travail régulier. Il offre à la fois une organisation physique des lieux, des tâches adaptées et du soutien personnalisé en continu sur les lieux de travail. Une définition plus exhaustive de ce terme peut être trouvée dans le document *LEXIQUE Vocabulaire et terminologies dans les domaines de l'intégration et du maintien en emploi dans le champ du handicap* réalisé pour le Comité consultatif Personnes handicapées (Garcia, Schmouth et Boucher, 2019).

³ L'IPS est une méthode de placement en emploi qui se caractérise par sa réduction des formations préparatoires. Le paradigme « former, puis placer » se trouve donc délaissé pour être remplacé par son opposé, « placer, puis former ». Une définition plus exhaustive de ce terme peut être trouvée dans le document *LEXIQUE Vocabulaire et terminologies dans les domaines de l'intégration et du maintien en emploi dans le champ du handicap* réalisé pour le Comité consultatif Personnes handicapées (Garcia, Schmouth et Boucher, 2019).

qui figurent comme seconds facteurs facilitants les plus souvent évoqués. Comme le résumant des auteurs tels que Hästbacka, Nygård et Nyqvist (2016), des politiques d'emploi efficaces, des systèmes de soutien visant à la fois les employeurs (p. ex. subventions ou exonérations fiscales), les chercheurs d'emploi et les travailleurs ayant des incapacités, ainsi qu'une législation adéquate ont des effets positifs sur l'embauche. Le soutien de l'entourage immédiat (n=3) et l'environnement physique non lié au travail (n=3) représentent aussi d'autres facteurs facilitants importants lors de la recherche d'emploi. Hästbacka, Nygård et Nyqvist (2016) soulèvent d'ailleurs que l'accessibilité ainsi que les possibilités de transport et de mobilité (p. ex. transports en commun et disponibilité de places de stationnement) figurent parmi les facteurs facilitants importants à la participation au marché du travail.

En ce qui concerne les facteurs personnels (Figure 1) (n=8), les compétences (n=7) et les aptitudes de la personne (n=6), qui comprennent ses capacités (n=1) et ses comportements (n=5), figurent comme un autre facteur facilitant repéré dans la littérature. D'abord, concernant les compétences, le fait d'avoir un diplôme d'enseignement supérieur (n=3) et d'avoir bénéficié de formations portant sur le handicap (p. ex. sur l'autodéfense des intérêts ou la divulgation de l'incapacité) (n=3) sont rapportés par la littérature comme facteurs prédictifs de l'embauche des personnes ayant des incapacités. Quant aux comportements affectant positivement la recherche d'emploi et l'embauche de cette population, les auteurs (n=5) mentionnent généralement : la confiance en soi, la volonté de travailler, la résilience, l'autoréflexion sur ses capacités et sur le handicap, les stratégies adoptées lors de la divulgation des incapacités (p. ex. le fait de l'aborder tôt au moment de l'entrevue) et le fait de défendre ses intérêts de manière proactive.

FIGURE 1 LES FACTEURS FACILITANT LA RECHERCHE D'EMPLOI



6.2. LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI

Tout comme pour les facteurs facilitant la recherche d'emploi, les obstacles ont été classés selon les trois mêmes catégories, c'est-à-dire les facteurs personnels, les facteurs environnementaux directement liés au milieu de travail et les facteurs environnementaux relationnels, communautaires et sociétaux plus généraux. Tel que l'illustre la Figure 2, ce sont surtout les facteurs se rattachant au milieu du travail (n=30) qui semblent les plus souvent mentionnés par la littérature examinée. Parmi ces facteurs environnementaux, ce sont particulièrement les milieux sociaux de travail (n=28) qui sont rapportés le plus souvent en tant qu'obstacles. Plus spécifiquement, ce sont les attitudes négatives des employeurs (n=26) et leur manque de connaissances envers le phénomène du handicap (n=16) qui sont dénoncés par les différents auteurs consultés. De plus, selon eux, ces facteurs affecteraient principalement la recherche et l'embauche à l'emploi des personnes ayant des incapacités. Dans une moindre mesure, la culture d'entreprise (n=3) est aussi citée comme un élément influençant aussi parfois négativement l'embauche des personnes ayant des incapacités.

Ces résultats s'accordent d'ailleurs avec ceux du rapport de recherche de Bellemare, Goussé, Lacroix et Marchand (2018) (projet DEPPI) menée auprès de 1477 employeurs de la région de Québec et Montréal. De fait, l'étude de ces chercheurs, qui procède par méthode de testing et envoi de CV fictifs auprès d'employeurs, observe un taux de réponse environ deux fois moins élevé pour les CV des personnes mentionnant être en fauteuil roulant (14,4%) que pour les mêmes CV n'ayant pas cette mention (31%). En fait, comme l'illustre la Figure 3, d'après plusieurs sources repérées, les employeurs percevraient fréquemment les personnes ayant des incapacités comme étant moins productives, moins compétentes, voire sans potentiel pour le travail, comparativement aux personnes n'ayant pas d'incapacités (n=14). De même, les employeurs tendraient à percevoir les personnes ayant des incapacités comme étant malades et déviantes par rapport à des normes physiques, intellectuelles, sensorielles et comportementales. Le handicap semble aussi toujours perçu comme une caractéristique inhérente et endogène à la personne. Par ailleurs, toujours selon les auteurs consultés, les employeurs partageraient aussi la croyance selon laquelle les personnes ayant des

incapacités représenteraient une source de coûts importants pour leur organisation (n=5). En fait, selon Gewurtz, Langan et Shand (2016), Schur et al. (2017) et Papakonstantinou et Papadopoulos (2019), les employeurs craindraient surtout devoir assumer des frais reliés à des « accommodations non raisonnables », au niveau de productivité moindre de la personne ayant des incapacités, aux coûts de santé et d'assurance, ainsi qu'au fort taux d'absentéisme présumés. Les employeurs auraient également souvent des comportements de peur, de rejet et d'évitement en présence de personnes ayant des incapacités lorsqu'elles postulent pour un emploi (n=4). Enfin, il est à noter qu'au Québec, l'étude de Boucher, Gagnon et Garcia (2018) ont répertorié le même type de croyances et d'attitudes chez les employeurs que celles relevées dans la présente revue de littérature.

Par ailleurs, selon la littérature observée dans le présent rapport, les croyances négatives et les attitudes discriminantes semblent varier selon plusieurs facteurs. Ceux-ci peuvent se rattacher en partie aux caractéristiques du travail en lui-même, de l'employeur et de la personne ayant des incapacités. Plus précisément, les croyances négatives et les attitudes discriminantes varieraient en fonction : du niveau de connaissance des employeurs (n=11), du type d'incapacité de la personne (n=7) et du type de tâches du poste de travail affiché (n=4) (Figure 3). Par exemple, comme le décrivent la plupart de ces auteurs, il existerait une « hiérarchie d'embauche préférentielle » vis-à-vis des personnes ayant des incapacités, les personnes ayant une déficience physique visible étant évaluées plus positivement que celles ayant des troubles de santé mentale, des déficiences intellectuelles ou des déficiences sensorielles (n=6). La recherche de Rohmer et Louvet (2006) en France relève également qu'un manque de compétences est généralement assigné à une personne ayant un type d'incapacité particulier, lorsque le poste est perçu comme inadéquat par rapport à la déficience, même lorsque les tâches de celui-ci ne justifient pas cette dépréciation.

Quant au manque de connaissances des employeurs lors du processus d'embauche, les 16 articles abordant ce sujet montrent que celui-ci touche à la fois :

- les effets économiques de l'embauche d'une personne ayant des incapacités;

- les effets de la déficience sur les capacités et les compétences de la personne;
- les types d'incapacités existants;
- les lois et les droits de la personne;
- les mesures d'accommodements (coûts réels, aides techniques ou technologiques existantes, manière d'en bénéficier et de les trouver, notion d'accommodements raisonnables);
- les ressources disponibles pour favoriser l'emploi et le maintien en emploi de la personne (p. ex. subventions pour la perte de productivité et pour les mesures d'accommodements).

Le handicap est aussi toujours interprété à travers un « modèle biomédical », tandis que les impacts de l'environnement physique et social semblent plutôt méconnus (Strindlund, Abrandt-Dahlgren et Ståhl, 2018; Vedeler, 2014).

L'examen des articles repérés permet aussi de constater que le manque de mesures d'accommodements à la fois lors du processus d'embauche, mais aussi dans les postes d'emploi proposés (p. ex. un emploi demandant de nombreux déplacements à une personne ayant des problèmes de mobilité), joue aussi un rôle d'obstacle important au cours de la recherche d'emploi (n=11). De même, des manques ou des faiblesses dans les mesures ou programmes en gestion des ressources humaines des organisations (GRH) peuvent être nuisibles à la recherche et l'embauche à l'emploi (n=5) et non négligeables. Par exemple, Saleh et Bruyère (2018) citent le cas d'une étude menée aux États-Unis auprès de 700 professionnels des RH et selon laquelle seulement 25% d'entre eux ont déclaré avoir des objectifs organisationnels explicites liés au recrutement et à l'embauche de personnes ayant des incapacités. La même recherche indique que moins de la moitié des professionnels des RH interrogés (45%) auraient déclaré que leur entreprise recrutait activement des personnes ayant des incapacités.

En ce qui concerne les facteurs environnementaux relationnels, communautaires et sociétaux non directement liés au milieu de travail (n=18) (Figure 2), des lacunes au niveau des politiques, des mesures et de la législation publiques (n=15), ainsi que des problèmes sur le plan des organismes d'aide à l'emploi (n=6) sont relevés par plusieurs auteurs. Les obstacles touchant à ces deux questions, et qui ont été identifiés dans la

littérature, sont relativement variés. Ils sont aussi souvent propres à un pays étudié et généralement plus ou moins représentatifs du contexte québécois. Les différents obstacles mentionnés concernent néanmoins surtout le contenu de certains programmes ou de mesures précises (p. ex., les programmes d'assistance sociale), de même que des problèmes d'accessibilité (non-droit, non-connaissance, non-réception et non-demande)⁴. Des problèmes se rapportant au soutien offert par les conseillers en emploi (attitudes négatives et manque de connaissances quant au handicap) (n=3) se présentent aussi comme un autre facteur nuisible repéré dans les sources consultées. Il est également pertinent de signaler que ce même obstacle a été observé au Québec auprès de plus de la moitié des personnes ayant des incapacités motrices, visuelles et auditives en recherche d'emploi dans l'étude de Boucher, Gagnon et Garcia (2018).

Au chapitre des facteurs personnels (n=16) (Figure 2), les aptitudes (n=10), qui incluent les capacités (n=8) et les comportements de la personne (n=6), figurent comme un autre obstacle important identifié à travers plusieurs articles. Ainsi l'état de santé du chercheur d'emploi et le niveau de sévérité de sa déficience figurent comme des obstacles à la participation au marché du travail énoncés par les auteurs (n=8). Quant aux comportements de la personne, ce sont surtout le manque de confiance en soi et le découragement qui sont rapportés comme obstacles par la littérature (n=3). Le manque de compétences des individus (savoir-faire, formation, scolarité, etc.) (n=8), et en particulier le fait d'avoir un niveau de scolarité moins élevé (n=4), figurent aussi comme un autre élément pouvant affecter négativement les possibilités d'embauche à l'emploi. D'un autre côté, il est à souligner qu'Ameri et ses collègues (2017) ont également montré que les employeurs tendraient à exprimer moins d'intérêt pour les candidats ayant des incapacités ayant plus d'expérience de travail⁵. Enfin, l'âge (n=4) et le faible

⁴ Pour une définition de ces termes, consulter le document *Programmes, mesures et services touchant la recherche, l'intégration et le maintien au travail des personnes ayant des incapacités au Québec* réalisé pour le Comité consultatif Personnes handicapées (Garcia, Schmouth et Boucher, 2019).

⁵ Selon les auteurs, une explication plausible pourrait être que les employeurs seraient plus susceptibles de lire les lettres d'accompagnement des candidats expérimentés, et par conséquent de connaître leur incapacité. Une autre hypothèse formulée par les chercheurs est que les employeurs seraient tout autant au courant de l'incapacité des candidats novices et expérimentés, mais que cette dernière ait joué un rôle plus important dans les décisions des employeurs concernant les candidats plus expérimentés. Les auteurs supposent alors que l'écart d'embauche entre les candidats novices et expérimentés pourrait s'expliquer par la rémunération plus élevée, les responsabilités professionnelles plus importantes et les mandats généralement attendus qui caractérisent habituellement les emplois futurs des candidats plus

statut économique (n=4) figurent comme derniers facteurs nuisibles à l'embauche qui sont discernés dans le présent rapport de recherche.

* * *

POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI

Consulter le site Physical Disability and Labor Market Discrimination: Evidence from a Field Experiment (DEPPI), <https://www.deppi.org/>, section Publications.

expérimentés. Ces facteurs pourraient donc amplifier les préoccupations des employeurs liées à l'absentéisme, à la productivité, aux coûts de santé, d'assurance ou aux réactions de clients ou de collègues (Ameri et al. 2017).

FIGURE 1 LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI

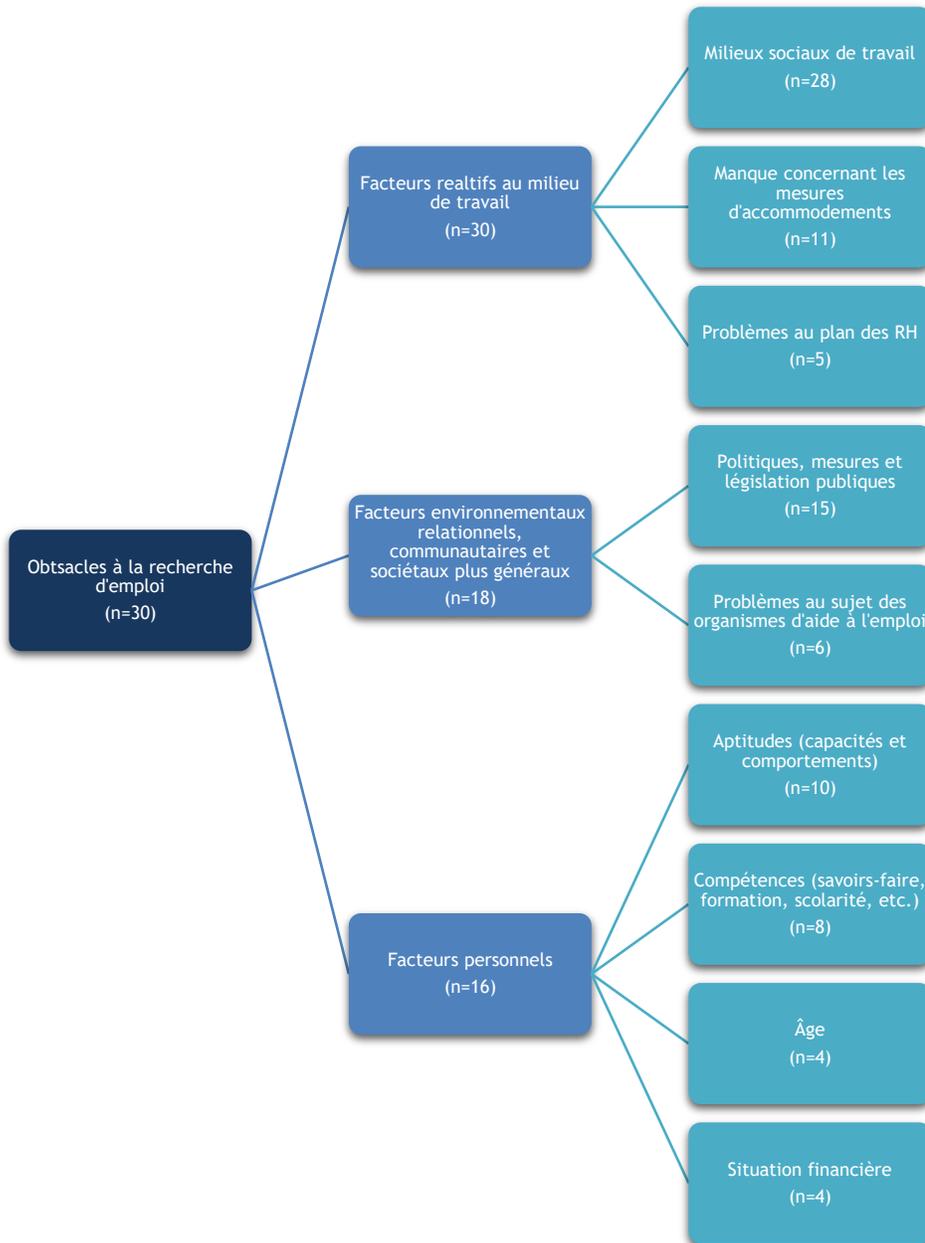
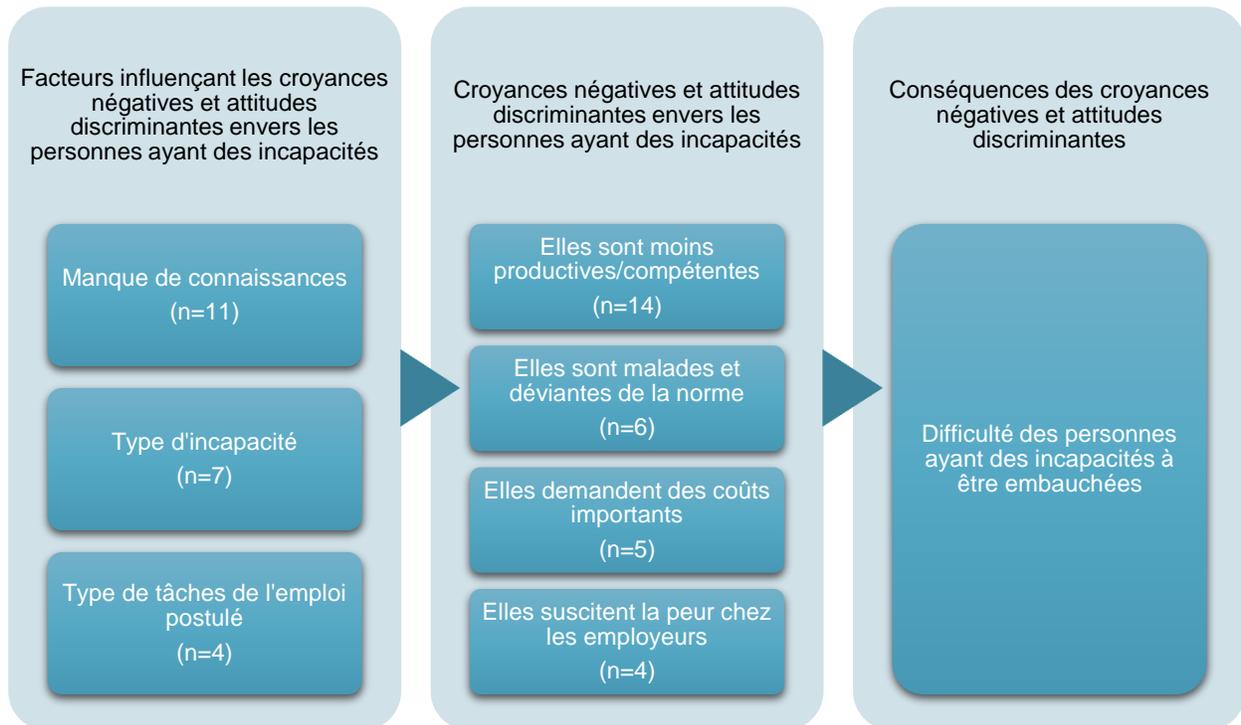


FIGURE 2 LES CROYANCES NÉGATIVES ET LES FACTEURS LIÉS À LA DISCRIMINATION À L'EMBAUCHE



7. LES FACTEURS FACILITANTS ET LES OBSTACLES AU MAINTIEN À L'EMPLOI

7.1. LES FACTEURS FACILITANT LE MAINTIEN À L'EMPLOI

De manière semblable aux facteurs influençant la recherche d'emploi, les facteurs touchant au maintien en emploi ont été classés en trois catégories :

- les facteurs environnementaux directement liés au milieu de travail (facteurs environnementaux au niveau méso), qui comprennent les milieux sociaux de travail, les exigences du milieu de travail, les possibilités d'avancement, les avantages sociaux et le salaire offerts, le partage des responsabilités de travail, l'autonomie et la latitude décisionnelle au travail, le contenu des tâches de travail, les mesures d'adaptation mises en place par le milieu de travail, les mesures ou programmes en gestion des ressources humaines (GRH);
- les facteurs environnementaux relationnels, communautaires et sociétaux plus généraux (facteurs environnementaux au niveau micro, méso et macro), qui regroupent l'environnement physique non lié au travail, les services des organismes de défense de droit et d'aide à l'emploi, les politiques, mesures et législations publiques, les services de santé et de réadaptation, le soutien de l'entourage immédiat (excluant les collègues et employeurs);
- les facteurs personnels (facteurs identitaires, systèmes organiques et aptitudes), qui incluent l'âge de la personne, son âge au moment du diagnostic ou de l'apparition de la déficience, ses aptitudes, ses compétences, son ethnicité, son genre et sa situation financière.

Comme le représente la Figure 4, contrairement aux facteurs facilitant la recherche d'emploi, ce sont surtout les éléments se rattachant au milieu de travail (n=23), qui semblent être les plus souvent reconnus par la littérature comme affectant positivement le maintien en emploi. Pareillement à la période de recherche d'emploi, les sources font état de milieux sociaux de travail favorables aux travailleurs ayant des incapacités (n=18). Autrement dit, les gestionnaires et les collègues ayant des attitudes positives (soutien, compréhension, acceptation, rétroaction, empathie, ouverture aux accommodements, etc.) envers les travailleurs ayant des incapacités (n=18) et des

connaissances (n=9) suffisantes concernant le handicap. À titre d'exemple, la recherche de Kulkarni et Lengnick-Hall (2011) indique que l'intégration au travail serait fortement influencée par les patrons, qui peuvent agir à titre de guides, de mentors et faire, ainsi que par les collègues, qui peuvent entre autres aider à comprendre les nouvelles tâches de travail. De même, la présence de collègues ayant des incapacités dans le milieu de travail peut aussi être facilitante à l'intégration. Elle contribue à créer un contexte inclusif et peut offrir au nouvel employé une certaine compréhension de ses besoins et problèmes à travers le contexte de l'organisation. Enfin, les mesures d'accommodements mises en place par le milieu de travail (n=18) sont aussi souvent citées dans la littérature comme facteurs facilitant le maintien à l'emploi. Plus particulièrement, ce sont l'adaptation de l'horaire (n=9) et des tâches (n=8) de travail qui sont rapportés le plus souvent comme facteurs facilitants par les auteurs. Plusieurs soulignent aussi la présence de technologie ou d'aides techniques (n=6), le télétravail (n=5) et l'adaptation physique des lieux de travail (poste de travail et/ou bâtiments) (n=4). Selon Nevala et ses collègues (2015), les mesures d'accommodements présentent de nombreux avantages pour les travailleurs ayant des incapacités, mais aussi pour les employeurs. Ainsi, elles permettent d'améliorer les performances des travailleurs, leur efficacité, de supprimer les obstacles en emploi et d'augmenter leur satisfaction au travail. Quant à l'employeur, les mesures d'accommodements permettent de fidéliser un employé souvent qualifié, d'augmenter son sentiment de reconnaissance au travail, d'augmenter sa productivité et d'éliminer les coûts de formation d'un nouvel employé. Dans le même sens, Saleh et M. Bruyère (2018) déclarent aussi que les mesures d'accommodements sont généralement peu coûteuses pour les employeurs, qu'elles ont un retour sur investissement élevé et qu'elles améliorent la culture organisationnelle.

En ce qui a trait aux facteurs facilitants se rapportant aux environnements relationnels, communautaires et sociétaux plus généraux (n=11) (Figure 4), le soutien offert par les organismes d'aide à l'emploi (n=5), les politiques, mesures et législations publiques (n=5) et les services de santé et de réadaptation physique (n=3) sont les plus souvent mentionnés. Ainsi, comme le montrent les auteurs consultés, la bonne communication des organismes d'aide à l'emploi (n=5) et de santé (n=3) avec l'employeur lors de

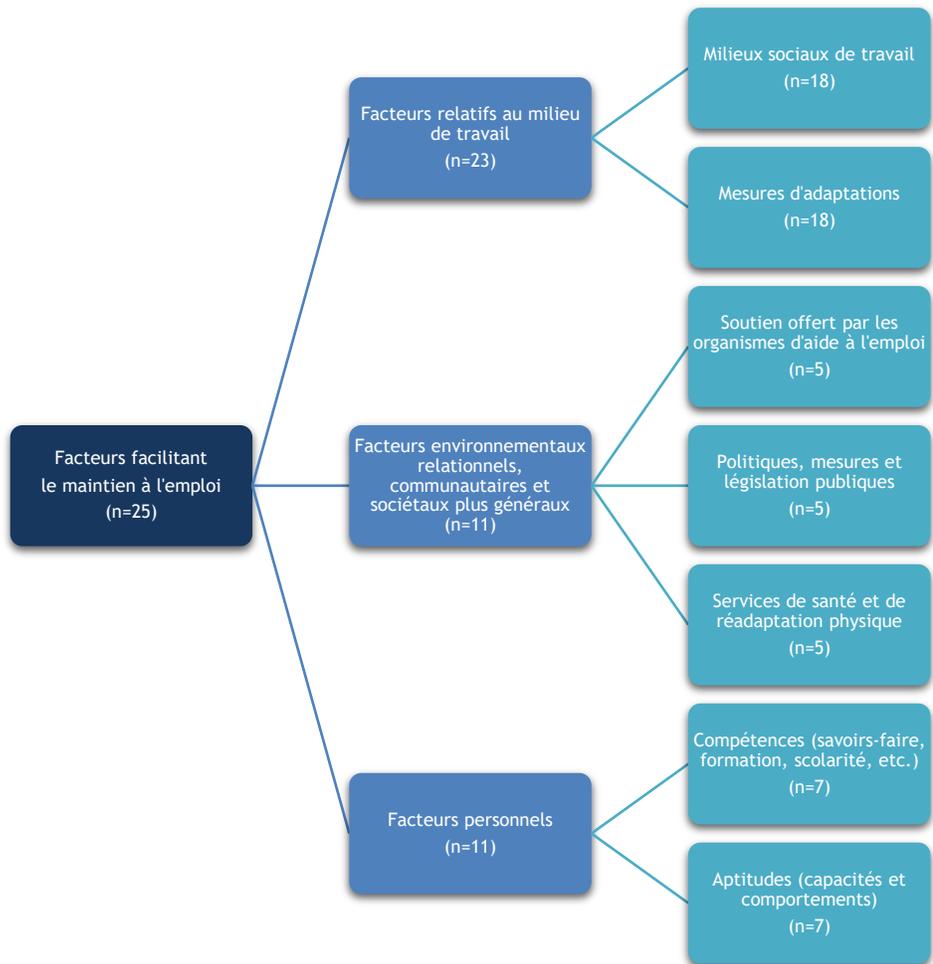
l'embauche, ainsi que le suivi qu'ils effectuent avec ce dernier, sont déterminants dans le maintien à l'emploi des personnes ayant des incapacités. Ils peuvent non seulement aider les employeurs à répondre aux besoins des travailleurs ayant des incapacités, mais aussi leur donner des conseils qui faciliteront l'intégration et le maintien en emploi. Selon Smith et al. (2017), les interventions les plus adaptées aux besoins de la personne seraient d'ailleurs les plus concluantes. Les services d'emploi assisté offerts par les organismes d'aide à l'emploi et le placement et supports individuels (IPS) s'avèreraient aussi efficaces pour favoriser l'intégration en emploi. Quant aux politiques, mesures et législations publiques, lorsqu'elles sont adéquates, celles-ci semblent avoir un effet positif sur les processus décisionnels utilisés par les employeurs et gestionnaires par rapport à leurs employés ayant des incapacités (n=5).

Quant aux facteurs personnels (n=11) (Figure 4), ce sont encore une fois les compétences (n=7) et les aptitudes (n=7), soit les capacités (n=1) et les comportements (n=6) de la personne, qui sont les plus souvent énoncés parmi les références consultées. Concernant les compétences, le fait d'avoir des connaissances concernant le handicap (n=5), semble affecter positivement l'intégration et le maintien à l'emploi de la personne. Plus précisément, les articles mentionnent comme facteurs facilitants les connaissances des impacts de la déficience et des stratégies pour composer avec ses défis (p. ex. comment compenser la fatigue), ainsi que les connaissances à proposer de l'autodéfense des intérêts et de la divulgation de l'incapacité. Certains auteurs citent aussi le niveau de scolarité comme autre élément influençant positivement l'intégration et le maintien en emploi (n=4). Par exemple, les recherches de Saleh et Bruyère (2018) et de Benoit, Jansson, Jansenberger et Phillips (2013) observent que les personnes ayant des incapacités qui ont un niveau de scolarité plus élevé tendraient à avoir de meilleurs revenus annuels⁶. Quant aux comportements ayant un effet positif sur la recherche d'emploi et l'embauche de cette population, les auteurs (n=6) mentionnent fréquemment : le fait de communiquer ses besoins à l'employeur et de demander de l'aide lorsque nécessaire, l'autoréflexion sur ses capacités et sur le handicap, les

⁶ Les auteurs ne spécifient cependant pas si les calculs des revenus concernent seulement l'emploi ou incluent les personnes sans emploi.

stratégies adoptées lors de la divulgation des incapacités et le fait de défendre ses intérêts de manière proactive.

FIGURE 3 LES FACTEURS FACILITANT LE MAINTIEN À L'EMPLOI



7.2. LES OBSTACLES AU MAINTIEN À L'EMPLOI

Comme précédemment, les obstacles au maintien à l'emploi ont été classés en facteurs personnels, facteurs environnementaux directement liés au milieu de travail et facteurs environnementaux relationnels, communautaires et sociétaux plus généraux. De manière analogue à la recherche d'emploi, ce sont principalement les facteurs se rattachant au milieu du travail (n=28) qui sont les plus souvent énoncés par la littérature consultée (Figure 5). Parmi ceux-ci, ce sont particulièrement les milieux sociaux (n=27) qui sont rapportés le plus souvent en tant qu'obstacles. De fait, selon les nombreux articles étudiés, les attitudes négatives des patrons et collègues (n=25) et leur manque de connaissances envers le phénomène du handicap (n=18) joueraient un rôle d'obstacle majeur à l'intégration et au maintien à l'emploi. À titre d'exemple, d'après Bogenschutz et al. (2016) et Svinndal, Jensen et By Rise (2018), lorsqu'il y aurait un manque d'ouverture du milieu d'emploi, la personne vivrait fréquemment de la pression, du découragement et de l'épuisement, qui mèneraient fréquemment à une déconnexion du marché du travail.

Comme le montre la Figure 6, semblablement à la période de recherche d'emploi, les mêmes attitudes de discrimination et les mêmes croyances négatives envers les personnes ayant des incapacités semblent se trouver aussi présentes dans les milieux de travail (patrons et collègues) lors de la période d'emploi. Les articles analysés citent donc la présence, dans ces milieux, de stéréotypes voulant que les personnes ayant des incapacités soient moins productives et moins compétentes (n=9), qu'elles représenteraient une source de coûts importants pour leur organisation (n=3). Les patrons et les collègues auraient également souvent des comportements de peur et de rejet par rapport aux travailleurs ayant des incapacités (n=4). Ces mêmes obstacles à l'intégration et au maintien en emploi ont d'ailleurs aussi été observés au Québec dans l'étude de Boucher, Gagnon et Garcia (2018).

Par ailleurs, d'après la littérature consultée, les croyances négatives et les attitudes discriminantes lors de l'emploi sembleraient varier selon des facteurs relativement similaires à ceux mentionnés pour l'embauche des personnes ayant des incapacités. Ainsi, celles-ci changeraient en fonction : du niveau de connaissance des employeurs

(n=9), du type d'incapacité de la personne (n=4) et du niveau de sévérité de celle-ci (n=3) (Figure 6). Par exemple, Vigrestad, Jensen et By Rise (2018), constatent dans leur étude que le manque de connaissances des gestionnaires à propos de la déficience (auditive) limiterait leur niveau d'implication et d'initiative dans le processus d'adaptation du travail et de son milieu. Les employeurs auraient aussi plus souvent des attitudes discriminantes envers les personnes ayant des incapacités plus importantes (n=3).

Tel qu'illustré dans la Figure 6, plusieurs conséquences des croyances négatives et attitudes discriminantes sur l'expérience en emploi des travailleurs ayant des incapacités ont été relevées à travers l'analyse des articles. On note d'abord comme conséquence négative le manque de mesures d'accommodements sur les lieux de travail (n=17). Ensuite, les fausses croyances et attitudes négatives des patrons et gestionnaires peuvent faire en sorte qu'ils aient de faibles attentes envers leurs employés ayant des incapacités, qui se voient attribués des tâches de travail moins complexes et moins importantes (n=7). Certains auteurs mentionnent aussi des conséquences sur les relations sociales des travailleurs ayant des incapacités. Entre autres, des croyances et attitudes négatives entraîneraient des relations sociales amoindries, en raison de l'évitement de la part des collègues et des patrons (n=6). Elles peuvent aussi mener à des relations conflictuelles avec les collègues et patrons (p. ex. concernant la question des mesures d'accommodements) (n=5). D'autres recherches soulignent la peur des travailleurs de divulguer leur incapacité lorsque la déficience est invisible (n=5), en raison de la discrimination qui peut s'en suivre. Pourtant, tels que le soutiennent Lindsay, Cagliostro et Carafa (2018), la divulgation de l'incapacité (passée l'étape du CV) constitue une condition préalable à l'obtention d'accommodements sur le lieu de travail et facilite la compréhension des employeurs quant aux besoins de la personne. Enfin, selon les sources examinées, les croyances négatives et les attitudes discriminantes au travail peuvent influencer négativement les possibilités d'avancement et le salaire des travailleurs ayant des incapacités (n=5), voire même conduire à une perte d'emploi (n=6).

De nombreuses sources (n=19) attestent également de l'existence d'un manque de mesures d'accommodements dans les milieux de travail. Comme l'indiquent Jetha et

ses collègues (2018) les obstacles les plus fréquents à la mise en place de mesures d'accommodements incluent : le fait que la personne ne divulgue pas son incapacité, les problèmes liés au coût perçu de l'adaptation (à la fois par l'employé et l'employeur), l'impossibilité d'adapter les tâches de travail et les attitudes négatives à l'égard des personnes ayant des incapacités sur le lieu de travail. De même, Carpenter et Paetzold (2013) soulignent que l'octroi de mesures d'accommodements peut varier entre autres selon les sentiments d'empathie envers les personnes ayant des incapacités des employeurs, les décisions antérieures en matière d'accommodement, la cause de la déficience du demandeur et le fait qu'elle soit perçue comme un handicap.

De même, des lacunes dans les mesures ou programmes de GRH peuvent être nuisibles à la recherche et l'embauche à l'emploi (n=5) et non négligeables. Plus précisément, les divers articles étudiés font état de l'absence ou de lacunes importantes concernant les procédures de la GRH pour traiter les problèmes de rétention, de formation, d'avancement des personnes ayant des incapacités et de procédures d'intégration des mesures d'accommodements. Des auteurs dénoncent également le fait que les personnes ayant des incapacités gagneraient souvent un salaire moindre au travail (n=7) et se trouveraient plus souvent à risques de perdre leur travail (n=7). Ensuite, tel que formulé ci-dessus, les travailleurs ayant des incapacités voient également souvent leurs possibilités d'avancement réduites (n=6) et privées de certaines responsabilités (n=3) (Figure 5).

Concernant les facteurs environnementaux relationnels, communautaires et sociétaux plus généraux (n=13) (Figure 5), des lacunes au chapitre des politiques, des mesures et de la législation publiques (n=7), ainsi que des problèmes relativement aux organismes d'aide à l'emploi (n=3) et de la santé (n=6) sont rapportés par de nombreuses sources. Comme pour la recherche d'emploi, les obstacles liés à ces trois éléments et qui sont décrits par la littérature concernent généralement un pays autre que le Canada et sont plus ou moins représentatifs du contexte québécois. Toutefois, les différents obstacles cités par les auteurs semblent toucher encore aux mêmes dimensions, soit le contenu de certains programmes ou de mesures précises, ainsi qu'à des problèmes d'accessibilité pour les employés et les employeurs (non-droit, non-connaissance, non-

réception et non-demande). Cela peut être, entre autres, des délais ou un non-droit à des services de santé pour certains travailleurs ayant des incapacités ou encore la non-réception de services de soutien au travail des employés ayant des incapacités.

Similairement à la recherche d'emploi, les facteurs personnels (n=22) (Figure 5), les aptitudes se présentent à nouveau comme un obstacle personnel majeur identifié dans un nombre important d'articles (n=17). D'abord, concernant la dimension des capacités (n=8), tel que l'observent Leiulfstrud, Ruoranen, Ostermann et Reinhardt (2016) dans leur recherche, la déficience de la personne peut engendrer des contraintes fonctionnelles et l'empêcher de réaliser certaines tâches de travail. D'autres sources évoquent également le fait que la situation de handicap peut aussi imposer des contraintes temporelles importantes au travailleur ayant des incapacités (p. ex. transport, fatigabilité à exécuter certaines tâches, soins personnels demandants du temps, etc.). Au chapitre des comportements de la personne, ce sont surtout le manque de confiance en soi, le fait de ne pas communiquer ses besoins à l'employeur et de ne pas demander de l'aide lorsque nécessaire et de ne pas défendre proactivement ses intérêts peut nuire à son intégration et à son maintien en emploi (n=12). Le manque de compétences des individus (savoir-faire, formation, scolarité, etc.) (n=9) représentent aussi un autre élément pouvant influencer négativement leur intégration et maintien en emploi. Des articles examinés (n=6) font d'ailleurs état d'un fréquent manque de connaissances des stratégies pour composer avec les défis de la déficience, des mesures d'accommodements possibles au travail, des lois, ainsi que des stratégies visant l'autodéfense des intérêts et la divulgation de l'incapacité. Enfin, certaines sources permettent aussi de supposer que le niveau de scolarité soit un autre élément influençant négativement l'intégration et le maintien en emploi (n=3).

FIGURE 4 LES OBSTACLES AU MAINTIEN À L'EMPLOI

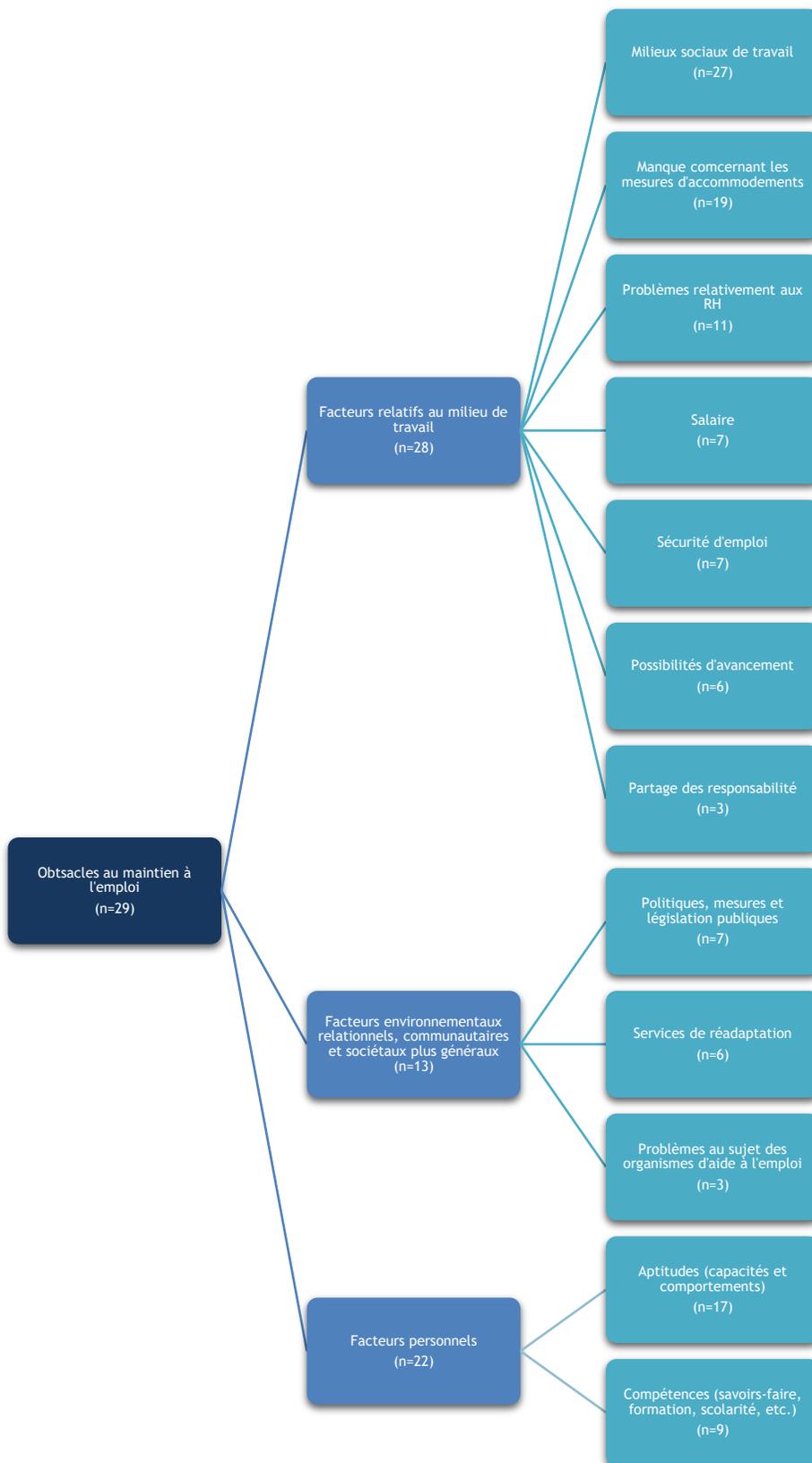
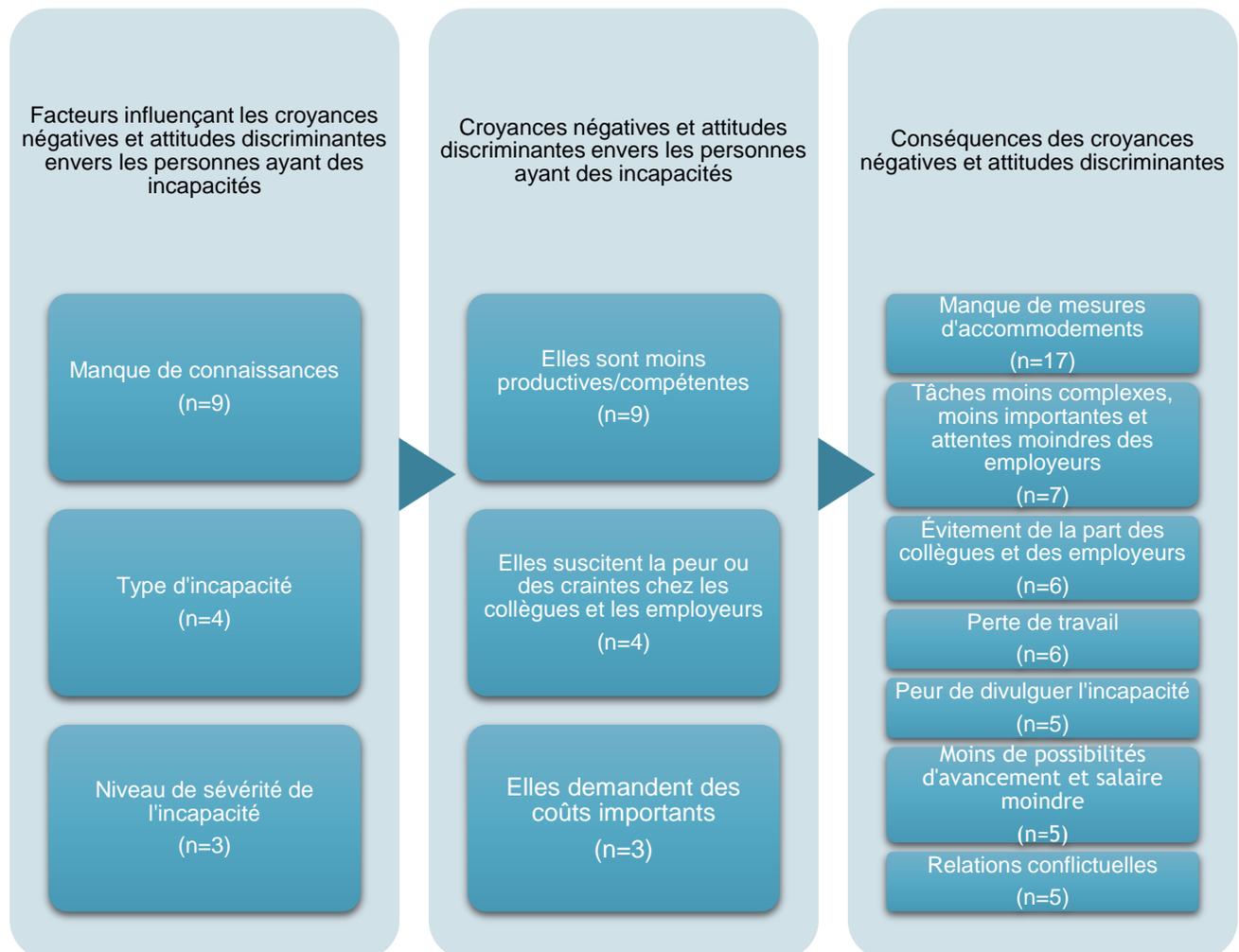


FIGURE 5 LES CROYANCES NÉGATIVES ET LES FACTEURS LIÉS À LA DISCRIMINATION DANS LES MILIEUX D'EMPLOI



8. LES SOLUTIONS POUR CONTRER LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI ET AU MAINTIEN EN EMPLOI

8.1. LES SOLUTIONS POUR CONTRER LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI

L'analyse de la littérature portant sur la recherche d'emploi des personnes ayant des incapacités a permis de cibler diverses pistes de solutions visant à en contrer les obstacles et/ou en renforcer les facteurs facilitants. Ces suggestions (n=24) ciblent habituellement trois grands objectifs : l'amélioration des milieux de travail (attitudes et connaissances) (n=14), l'amélioration des mesures d'accommodements (n=3) et le développement de liens entre les parties prenantes (employeurs, chercheurs d'emploi, organismes d'aide à l'emploi, décideurs politiques, etc.) (n=7) (Figure 10). Pour ce faire, les auteurs consultés proposent principalement des solutions sur le plan des mesures ou des programmes de GRH (n=10) (Figure 7), des politiques, mesures ou législations publiques (n=11) (Figure 8), ainsi que par rapport au soutien des organismes d'aide à l'emploi (Figure 9) (n=10).

8.1.1. LES MESURES OU LES PROGRAMMES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Concernant les solutions sur le plan des mesures ou des programmes de GRH, plusieurs sources examinées recommandent que ces dernières mettent en place des mesures concrètes de sensibilisation et d'informations sur le handicap (n=9). Ainsi, les études citées tendent à montrer que les contacts directs, plutôt continus, avec les personnes ayant des incapacités représentent possiblement le moyen le plus efficace de changer positivement les attitudes à l'égard de ces personnes. Ces contacts peuvent se réaliser à travers la participation des organisations à des expériences de stages d'emploi ciblant des personnes ayant des incapacités ou d'expériences de travail à l'essai. Comme le soulignent Capella McDonnall, Crudden et O'Mally (2015), ces expériences constituent des occasions idéales pour les employeurs de constater par eux-mêmes que les travailleurs ayant des incapacités sont en mesure de réaliser leur travail efficacement. Baker et ses collègues (2018) conseillent une exposition accrue

des employés sans incapacités à des personnes ayant des incapacités dans les organisations, afin de réduire les stéréotypes négatifs.

En addition aux solutions visant à augmenter le nombre et la qualité des contacts entre les employeurs et les personnes ayant des incapacités, certains articles préconisent le développement d'un plan marketing. Celui-ci devrait idéalement s'adresser à l'ensemble des membres de l'organisation (personnel de la haute direction et gestionnaires, employés, etc.) et mettre en évidence les points communs entre les employés ayant des incapacités et les autres employés, de même que sur leurs capacités et leurs qualifications. Il pourrait entre autres prendre la forme de courts documents visant à informer les employeurs des différents types de handicaps, ainsi que des coûts et avantages réels de l'embauche de personnes ayant des incapacités. De même, des histoires positives de travailleurs ayant des incapacités et des exemples de réussite d'entreprises les ayant embauchés peuvent être insérés dans les communications des organisations. Des notes explicatives abordant des questions telles que les crédits d'impôt et l'emploi assisté peuvent aussi être créées.

Comme le relèvent certains auteurs (n=3), il est essentiel que les gestionnaires et les hauts responsables des organisations participent à la sensibilisation du milieu de travail, afin de favoriser une meilleure embauche des personnes ayant des incapacités. D'après Saleh et Bruyère (2018), au niveau interne, les organisations qui font preuve d'un fort engagement de la part de la haute direction auraient presque trois fois plus de chances d'embaucher une personne ayant des incapacités. Des articles mettent aussi en lumière l'importance d'instaurer une culture inclusive dans l'ensemble de l'organisation (n=3). De plus, selon Baker et al. (2018), une culture d'inclusion serait plus efficacement initiée et propagée dans les milieux de travail lorsqu'elle passe par les dirigeants de l'organisation.

Des auteurs invitent aussi les organisations à mettre en place des programmes de sensibilisation et d'initiation au handicap. Garcia, Porlier, Faleschini et Boucher (2016) émettent la proposition que les organisations se dotent de « portes paroles » (disability

champions), plaidant en faveur de l'embauche de personnes ayant des incapacités. Ceux-ci peuvent être des employés, des administrateurs influents, etc. Dans le même sens, Padkapayeva et ses collègues (2017) suggèrent que les professionnels des RH comprennent dans leurs rangs des spécialistes bien informés et motivés, qui peuvent utiliser leur expertise pour faire la promotion d'un climat de travail inclusif.

De nombreux articles proposent également comme piste de solution l'établissement de programmes, d'objectifs formels et d'équipe des RH visant à améliorer l'embauche des personnes ayant des incapacités (n=6). D'abord, comme le soulèvent Saleh et Bruyère (2018), il est nécessaire que les organisations incluent la question du handicap dans leur déclaration et leurs politiques de diversité et d'inclusion. Ensuite, comme l'énoncent Gewurtz, Langan et Shand (2016), celles-ci doivent se doter d'un large « plan de diversité ciblé ». Ce « plan de diversité ciblé » doit reprendre les politiques de l'organisme en matière de diversité sous la forme d'objectifs clairement définis, de plans d'actions, ainsi que de stratégies de recrutement et d'embauche concrètes de travailleurs ayant des incapacités. Selon les sources consultées, diverses stratégies spécifiques de recrutement et d'embauche de personnes ayant des incapacités peuvent alors être mises en place, telles que :

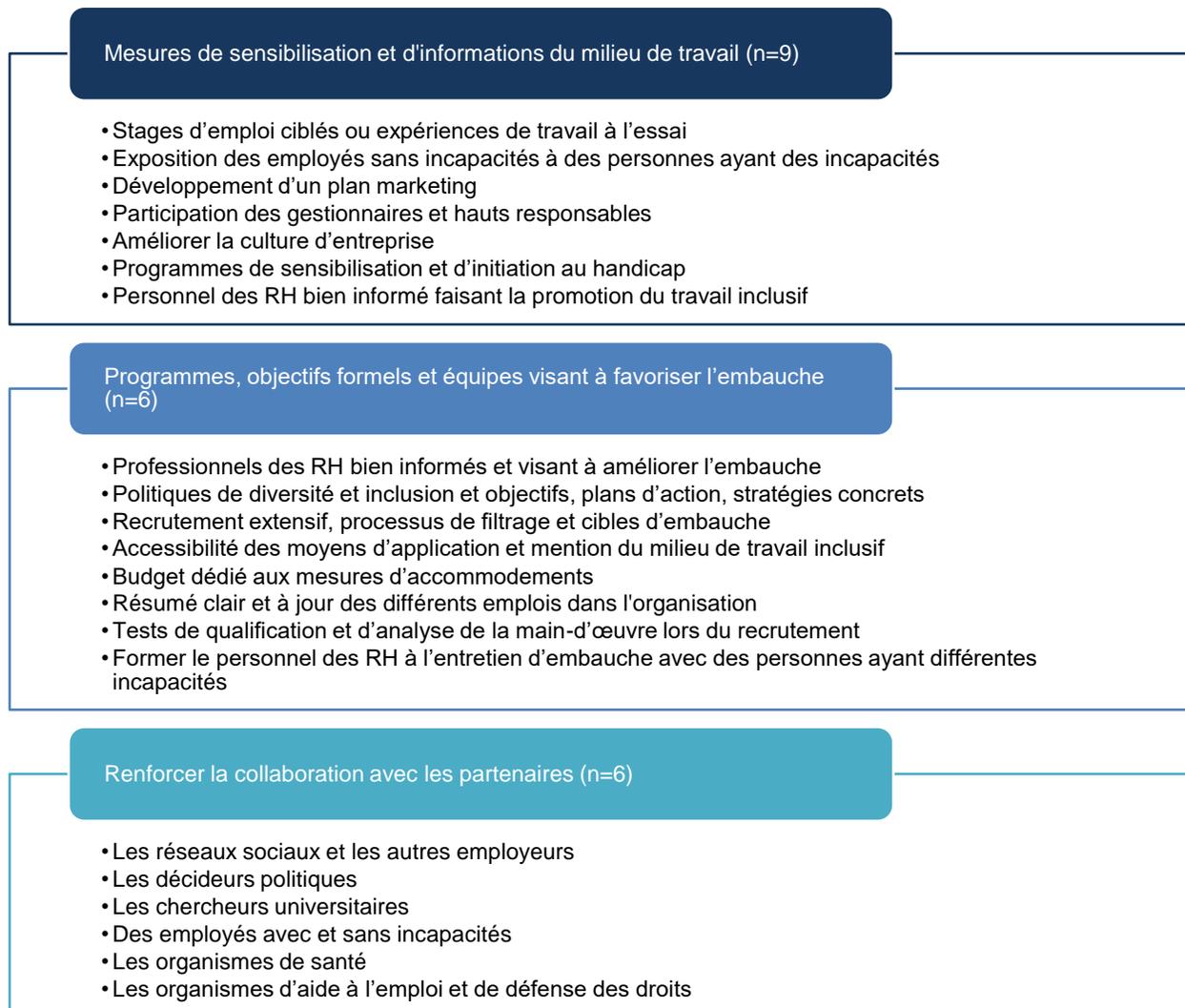
- un recrutement plus extensif, un processus de filtrage des employés et des cibles d'embauche;
- rendre accessibles les moyens d'applications sur des postes de travail (p. ex. descriptions d'emplois en divers formats, recrutement par des sites internet accessibles, lieux d'entrevues accessibles et faire affaire avec un consultant en adaptation de l'environnement, etc.);
- l'élaboration d'un budget dédié aux mesures d'accommodements;
- spécifier dans les offres d'emploi l'ouverture de l'organisation par rapport aux personnes ayant des incapacités;
- procéder à un résumé clair et à jour des différents emplois au sein de l'organisation, en y spécifiant les tâches essentielles et les critères de travail explicites.

Les organisations doivent également mettre en place des mesures afin de s'assurer que l'embauche de candidats respecte des critères objectifs. À cet effet, Padkapayeva et al. (2017) rappellent l'importance de bien former les gestionnaires des RH à l'entretien d'embauche avec des personnes ayant différentes incapacités. Baker et ses collègues (2018), proposent aussi l'emploi de « tests de qualification » et « d'analyses de la main-d'œuvre » ("workforce analytics"). Les analyses de la main-d'œuvre utilisent des informations fournies par des logiciels (p. ex. PeopleFluent® Analytics, Visier et Workforce Software) qui utilisent des données statistiques pour mesurer les performances des employés ou des candidats à l'embauche. Ils peuvent permettre des analyses pour suivre les ratios de diversité dans les organisations (Cook, 2017).

Six sources repérées formulent aussi comme suggestion de renforcer la collaboration des organisations avec les divers acteurs internes et externes concernés par la question de l'embauche des personnes ayant des incapacités, soit les réseaux sociaux et les autres employeurs, les décideurs politiques, les chercheurs universitaires, des employés avec et sans incapacités, ainsi que les organismes de santé, d'aide à l'emploi et de défense des droits. Ainsi, les auteurs évoquent la possibilité de recourir aux réseaux sociaux et professionnels afin de sensibiliser les autres employeurs, ainsi que d'avoir accès au bassin de personnes ayant des incapacités recherchant un emploi. Des chercheurs tels que Padkapayeva et ses collègues (2017) ou Baker et al. (2018) recommandent d'ailleurs que les employeurs ayant de l'expérience positive d'embauche et d'emploi de travailleurs ayant des incapacités jouent le rôle de source d'informations au sein de leurs partenaires d'affaires et réseaux de pairs. Il est également primordial que les employeurs aient recours aux différents acteurs communautaires qui offrent des services touchant l'emploi des personnes ayant des incapacités (n=6). En effet, les études analysées indiquent qu'encourager les employeurs à collaborer avec les organismes d'aide à l'emploi ciblant les personnes ayant des incapacités (p. ex. SSMO) et/ou avec les organisations qui défendent les droits de cette population, permettrait de contrer les perceptions erronées. Enfin, une source consultée souligne l'utilité d'élargir la collaboration des employeurs avec les décideurs politiques et les chercheurs

universitaires, afin de partager des connaissances et de créer des lieux de travail favorisant la participation des personnes ayant des incapacités (Baker et al., 2018).

FIGURE 6 RÉSUMÉ DES PISTES DE SOLUTIONS POUR LES MESURES OU LES PROGRAMMES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (RECHERCHE D'EMPLOI)



8.1.2. LES POLITIQUES, MESURES ET LÉGISLATIONS PUBLIQUES

Similairement aux recommandations concernant la GRH des organismes concernant le recrutement et l'embauche des personnes ayant des incapacités, plusieurs auteurs proposent la mise en place par l'État de mesures de sensibilisation et d'informations

(n=7) sur le handicap qui cibleraient spécifiquement les employeurs. Ainsi, certains d'entre eux (n=3) conseillent de mettre sur pied des programmes ou des mesures publiques visant à développer et encourager les contacts personnels entre les employeurs et/ou les employés sans incapacités et les personnes ayant des incapacités. Sept sources suggèrent aussi des programmes d'éducation et de sensibilisation et portant sur :

- les obligations légales des employeurs;
- les avantages fiscaux et les subventions dont ils pourraient bénéficier;
- et les coûts et avantages réels de l'embauche de personnes ayant des incapacités;
- les différents types d'incapacités;
- la conception universelle et l'adaptation des lieux physiques de travail;
- les approches inclusives et accommodantes des milieux sociaux de travail.

Il est proposé que ces programmes de sensibilisation se basent sur les informations d'études empiriques à propos des attitudes des employeurs et des facteurs les affectant. Ceux-ci peuvent d'ailleurs prendre la forme de séminaires d'information, de campagnes de marketing et/ou de documents courts s'adressant spécifiquement aux employeurs. L'État peut également prendre part à la création de lieux permettant d'accroître la circulation d'informations traitant de l'embauche des personnes ayant des incapacités (p. ex à propos de bonnes pratiques).

En plus de programmes et mesures de sensibilisation visant les employeurs, certains auteurs soutiennent qu'il serait également pertinent de mettre en place des programmes et mesures visant à sensibiliser la population en général (n=4). Ces programmes et mesures peuvent revêtir la forme de campagnes de marketing et d'éducation du public. Elles peuvent être aussi plus globalement des mesures et programmes visant à renforcer la participation des personnes ayant des incapacités dans les activités courantes et, donc, leur visibilité.

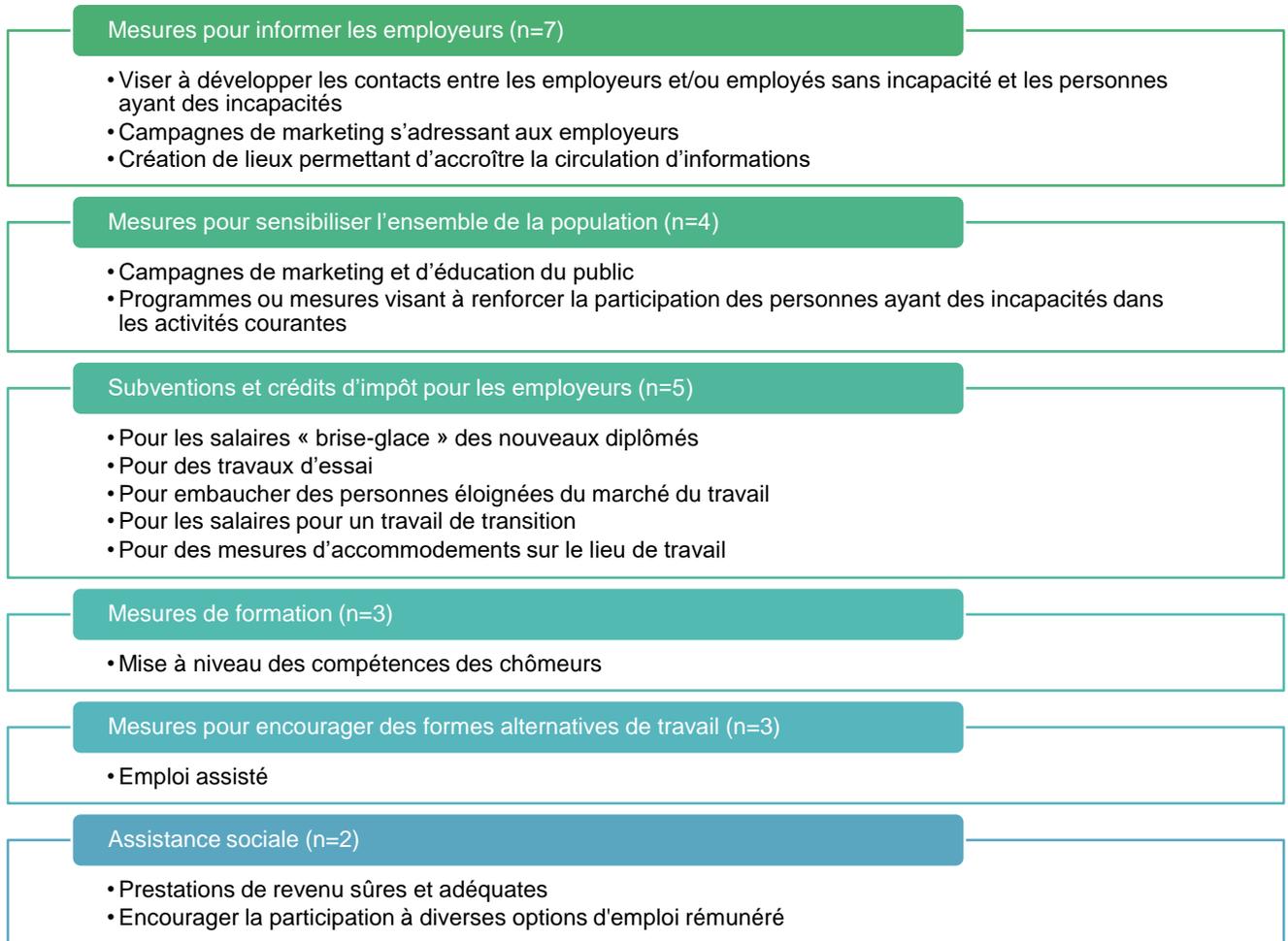
Outre des mesures de sensibilisation, les subventions et les avantages fiscaux pour les employeurs sont parfois mentionnés dans la littérature consultée (n=5) comme étant un moyen efficace de contrer la discrimination à l'embauche des personnes ayant des incapacités. Selon les chercheurs canadiens Saleh et Bruyère (2018), les incitations financières et l'assistance technique parrainées par le gouvernement aideraient le personnel de direction des organismes à mettre en place des stratégies de recrutement des personnes ayant des incapacités. Dans le même ordre d'idées, d'après Baker et ses collègues (2018), les subventions et les crédits d'impôt pour employeurs représenteraient un moyen efficace d'améliorer l'embauche de travailleurs ayant des incapacités. Toutefois, il serait nécessaire d'offrir aux employeurs des formations récurrentes concernant les crédits d'impôt et les subventions, puisque ces derniers peuvent oublier les informations reçues ou être remplacés par d'autres personnes, en raison d'un roulement de personnel, de changements organisationnels, etc. Par ailleurs, selon les travaux de Saleh et Bruyère, d'autres subventions et incitations financières efficaces semblent inclure :

- des subventions pour les salaires pour un travail de transition dans des conditions de travail spéciales telles que des environnements ou des horaires adaptés;
- des subventions pour les travailleurs sans emploi;
- des subventions pour des mesures d'accommodements sur le lieu de travail (aide technique, modification de l'architecture, etc.);
- des subventions pour inciter les employeurs à embaucher des personnes éloignées du marché du travail;
- des subventions pour des travaux d'essai et pour des salaires « brise-glace » des nouveaux diplômés.

Quelques auteurs (n=3) relèvent aussi le fait que les programmes de formation ou reformation des personnes sans emploi peuvent aussi représenter une autre avenue permettant d'améliorer l'embauche des personnes ayant des incapacités. À ce sujet, Saleh et Bruyère (2018) citent l'exemple du modèle de flexicurité mis en place au

Danemark pour les populations habituellement plus éloignées du marché de l'emploi. En fait, celui-ci a la particularité de privilégier à la fois un niveau élevé de soutien du revenu pendant le chômage et une réinsertion rapide dans la population active, notamment par le biais de la mise à niveau des compétences des chômeurs (qui correspondent à la demande), tout en offrant des incitations aux employeurs. Quelques articles (n=3) proposent à l'inverse, pour d'autres types de populations (p. ex. personnes ayant des déficiences intellectuelles, des déficiences sévères ou des troubles de santé mentale), de développer des programmes d'emploi assisté et de favoriser l'insertion au travail de type placement et soutien individuels (Individual Placement and Support (IPS)) (paradigme placer, puis former). De fait, ceux-ci sont généralement reconnus comme générant des résultats concrets en termes d'employabilité et de bénéfices sociaux pour les personnes ayant des incapacités (Kamp et Lynch, 2007; Kregel et Dean, 2002; Latimer et Lecomte, 2002; O'Reilly, 2007; Pachoud et Corbière, 2014; Smith et al., 2017). Par ailleurs, tout comme Saleh et Bruyère, les chercheurs canadiens Benoit, Jansson, Jansenberger et Phillips (2013) énoncent également l'importance de politiques d'assistance sociale permettant l'accès à des prestations de revenu sûres et adéquates tout en encourageant la participation à diverses options d'emploi rémunéré. De fait, tel que signalé dans le document *Programmes, mesures et services touchant la recherche, l'intégration et le maintien au travail des personnes ayant des incapacités au Québec handicap* réalisé pour le Comité consultatif Personnes handicapées (Garcia, Schmouth et Boucher, 2019), le programme québécois de solidarité sociale se doit d'être accompagné de mesures visant à favoriser l'intégration et le maintien en emploi, et qui permettront de pallier aux risques financiers de quitter ce programme.

FIGURE 7 RÉSUMÉ DES PISTES DE SOLUTIONS CONCERNANT LES POLITIQUES, MESURES ET LÉGISLATIONS PUBLIQUES (RECHERCHE D'EMPLOI)



8.1.3. LE SOUTIEN DES ORGANISMES D'AIDE À L'EMPLOI

Pour ce qui est du soutien des organismes publics et communautaires d'aide à l'emploi, plusieurs auteurs (n=9) ont formulé des suggestions pour bonifier leur contenu, soit leur niveau d'efficacité et d'adaptation à la personne. D'abord, parmi ceux-ci, quelques-uns (n=3) suggèrent que les organismes d'aide à l'emploi continuent à sensibiliser et à offrir des informations (p. ex. sur les types d'incapacités, les lois ou les mesures accomodements) aux propriétaires, ainsi qu'aux gestionnaires des ressources humaines des organismes qui recrutent de la main-d'œuvre. Les intervenants doivent avoir une bonne connaissance des lois et être conscients que des facteurs individuels

des employeurs (p. ex. âge, genre, niveau d'éducation) peuvent affecter leur attitude à l'égard de l'embauche de travailleurs ayant des incapacités. De plus, tel qu'énoncé précédemment, les interventions doivent idéalement favoriser les contacts directs, de qualité et plutôt continus entre les employeurs et les personnes ayant des incapacités (p. ex. stages, travail d'essai, etc.), afin de changer positivement les attitudes envers ces derniers.

Par ailleurs, bien que peu abordée dans les articles consultés, des rapports de recherche et la littérature grise montrent qu'une amélioration de la formation des intervenants et l'acquisition de connaissances des clientèles ayant des incapacités permettraient un accompagnement plus adéquat de ces dernières (AQRIPH, 2014; Boucher, Gagnon et Garcia, 2018; Martin, 2018).

Ensuite, certains auteurs (n=3) proposent que les organismes publics et communautaires développent davantage d'opportunités d'emploi assisté, ainsi que des approches flexibles et personnalisées en matière de placement en emploi. Ainsi, les chercheurs Saleh et Bruyère (2018) recommandent au Canada le développement d'opportunités d'emploi assisté avec une bonne adéquation entre l'emploi trouvé et la personne, le soutien sur le lieu de travail, ainsi que la réduction des obstacles (p. ex., mesures d'accommodements lors de l'embauche et après celle-ci).

D'autres sources (n=4) conseillent de mettre en place et de favoriser des services de soutien ou de formations visant à aider les personnes ayant des incapacités à défendre leurs intérêts, à se présenter sur CV et en entrevue, ainsi qu'à aborder la question du handicap avec les employeurs. À ce sujet, Gewurtz, Langan et Shand (2016) soutiennent que les conseils liés à la divulgation s'avèrent être un élément essentiel pour aider les personnes ayant des incapacités tout au long du processus de recherche d'emploi et d'embauche. Lindsay, Cagliostro et Carafa (2018) ont montré, quant à eux, que les personnes qui divulguent des informations dès les premières étapes de l'entretien auraient un avantage par rapport à celles qui divulguent leurs informations plus tard au cours de l'entretien. Elles seraient ensuite significativement plus heureuses

par rapport à ceux qui n'auraient pas divulgué du tout leur incapacité. Les mêmes chercheurs mettent aussi en lumière l'importance d'aider les jeunes ayant des incapacités à mettre en pratique leurs compétences en matière de défense de droits et à améliorer leur confiance en leurs capacités. Nota, Santilli, Ginevra et Soresi (2014) soulignent, pour leur part, l'intérêt de préparer des présentations de candidats mettant l'accent sur ce que ces derniers savent faire, ainsi que sur leurs capacités, compétences et expériences acquises.

Enfin, d'après la littérature consultée, il s'avèrerait souvent nécessaire, afin d'augmenter l'embauche des personnes ayant des incapacités, d'améliorer l'accès (n=6) et la durée (n=3) des services des organismes publics et communautaires (organismes de défenses de droits, SSMO, etc.) qui sont offerts aux employeurs. Par exemple, selon Gewurtz, Langan et Shand (2016), les relations entre les employeurs et les organisations spécialisées dans le placement à l'emploi des personnes ayant des incapacités permettraient d'informer, de sensibiliser (p. ex., partage d'histoires d'intégration réussie) et de supporter ces derniers (p. ex. avec les mesures d'accommodements). Les auteurs Capella McDonnall, Crudden et O'Mally (2015), concluent, quant à eux, à l'importance d'une communication avec l'employeur qui soit durable, voire permanente, significative et permettant le développement d'une relation de confiance.

FIGURE 8 RÉSUMÉ DES PISTES DE SOLUTIONS CONCERNANT LE SOUTIEN DES ORGANISMES D'AIDE À L'EMPLOI (RECHERCHE D'EMPLOI)

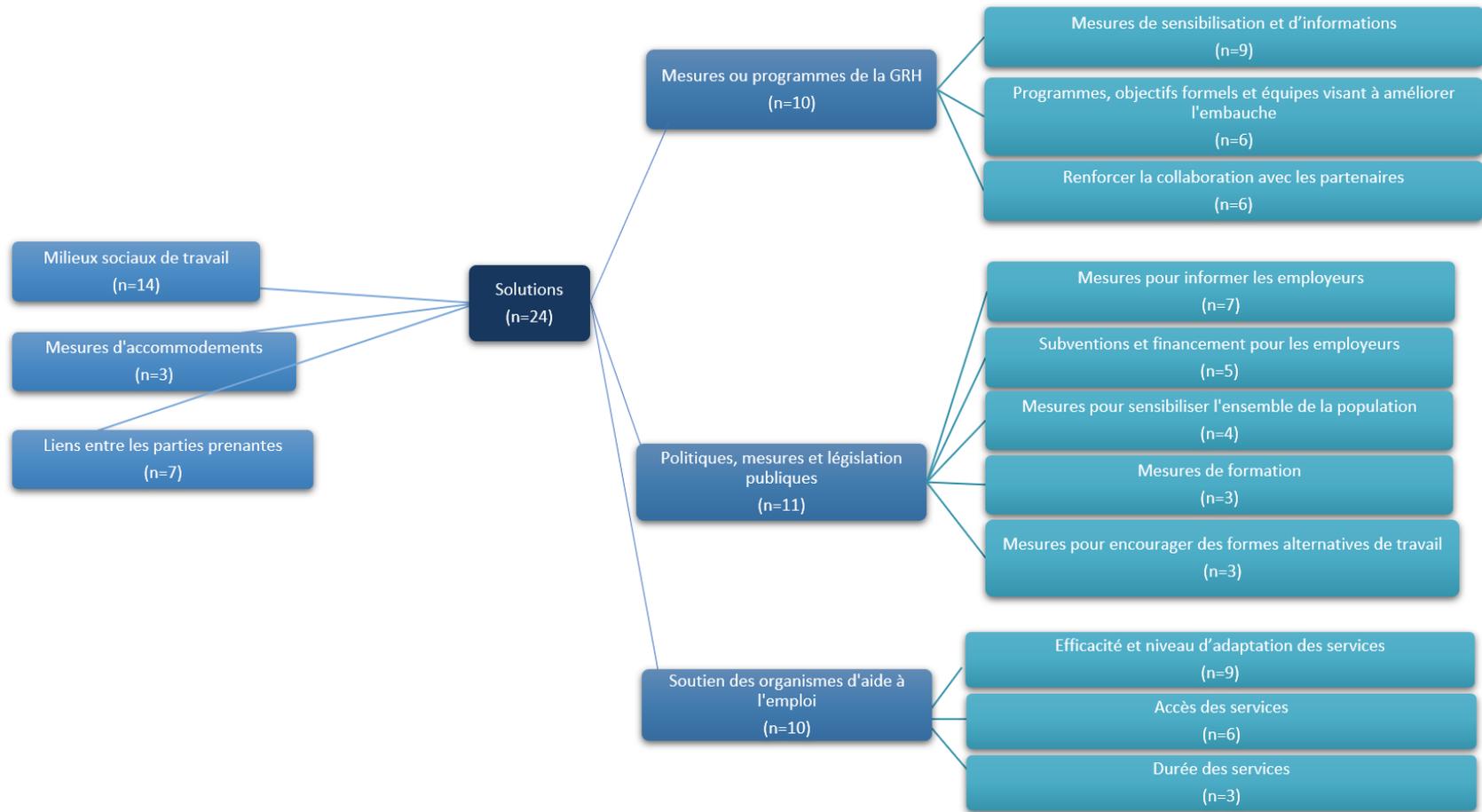
Améliorer l'efficacité et le niveau d'adaptation des services (n=9)

- Sensibiliser et informer les employeurs
- Bien informer/former les intervenants par rapport aux lois
- Formation et connaissances des intervenants des clientèles ayant des incapacités
- Informer les intervenants des facteurs pouvant influencer les attitudes des employeurs
- Favoriser les contacts directs, de qualité et continus entre les employeurs et les personnes ayant des incapacités
- Développer l'emploi assisté et des approches flexibles et personnalisées en matière de placement en emploi
- Aide ou formations pour défendre les intérêts, se présenter (cv et entrevue) et divulguer l'incapacité

Améliorer l'accès des services aux employeurs
(n=6)

Améliorer la durée des services aux employeurs
(n=3)

FIGURE 9 SOLUTIONS POUR CONTRER LES OBSTACLES À LA RECHERCHE D'EMPLOI



8.2. LES SOLUTIONS POUR CONTRER LES OBSTACLES AU MAINTIEN EN L'EMPLOI

Comme pour la question de la recherche d'emploi, les sources abordant l'intégration et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités proposent diverses pistes de solutions afin d'en contrer les obstacles et/ou en renforcer les facteurs facilitants (n=24). Celles-ci peuvent avoir les mêmes quatre objectifs suivants : l'amélioration des milieux de travail (attitudes et connaissances) (n=17), l'amélioration des mesures d'accommodements (n=6), le développement de liens entre les parties prenantes (gestionnaires et patrons, employés, organismes d'aide à l'emploi, décideurs politiques, etc.) (n=7) et l'amélioration des compétences (n=3) (Figure 14). Les différents auteurs consultés formulent essentiellement des solutions sur le plan des mesures ou des programmes de GRH (n=15) (Figure 11), des politiques, mesures ou législations publiques (n=8) (Figure 12), du soutien des organismes d'aide à l'emploi (n=8), de même que sur le plan des services de santé et de réadaptation (n=5) (Figure 13).

8.2.1. LES MESURES OU LES PROGRAMMES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Semblablement à la recherche d'emploi, plusieurs auteurs consultés (n=9) proposent que l'équipe de la GRH des organisations mette en place des mesures concrètes de sensibilisation et d'informations sur le handicap dans les milieux de travail. De la même manière, Baker et al. (2018) et Kulkarni et Lengnick-Hall (2011) suggèrent de favoriser les contacts entre les employés ayant des incapacités et ceux sans incapacités, afin de réduire les stéréotypes négatifs sur les lieux de travail. Comme le relèvent ceux-ci, connecter les travailleurs ayant des incapacités avec leurs collègues leur permettrait de développer des relations de travail, en plus d'avoir accès à de l'aide relationnelle et au niveau des tâches. Kulkarni et Lengnick-Hall (2011) recommandent donc que les gestionnaires et les dirigeants des organisations offrent à leurs employés des occasions de rencontres sociales. Les deux chercheurs notent aussi la pertinence de connecter les

travailleurs ayant des incapacités entre eux, afin qu'ils puissent trouver du soutien relié à la question du handicap.

Certains autres auteurs (n=4) conseillent en plus d'élaborer un plan marketing, ainsi que des mesures de formations concernant le handicap pour l'ensemble des membres de l'organisation (personnel de la haute direction et gestionnaires, employés, etc.). Pour Baker et ses collègues (2018), ces mesures doivent d'abord aborder les points communs entre les employés ayant des incapacités et les autres employés, de même que leurs capacités et leurs compétences. Selon Carpenter et Paetzold (2013), celles-ci doivent également couvrir l'obligation légale des accommodements raisonnables, les diverses formes d'accommodements possibles, ainsi que leurs objectifs et leurs avantages pour les personnes ayant des incapacités. Padkapayeva et al. (2017) émettent aussi l'idée d'inclure des histoires positives de travailleurs ayant des incapacités dans les discussions et les communications formelles et informelles des organisations. Baker et ses collègues (2018), énoncent également, comme moyen de modifier les perceptions erronées concernant le handicap, la création d'un recueil de meilleures pratiques et de récits parlant de « ce qui fonctionne ». Des auteurs conseillent aussi des visites d'autres organisations, afin d'observer des exemples de meilleures pratiques, ainsi que de lieux ergonomiques et inclusifs (n=2).

Des articles insistent aussi sur l'importance de favoriser les discussions (n=2) et d'instaurer une culture inclusive dans l'ensemble de l'organisation (n=4) comme moyens d'améliorer les milieux sociaux de travail. D'après Dong et al. (2017), une culture organisationnelle valorisant l'inclusion et la diversité de la main-d'œuvre améliorerait le moral au travail, augmenterait la productivité des employés et réduirait le nombre de plaintes liées aux mesures d'accommodements. Il est cependant nécessaire que les gestionnaires et les hauts responsables des organisations participent à son instauration et à sa mise en œuvre (n=3). De plus, comme le relèvent Baker et al. (2018), les employés seniors peuvent aussi donner l'exemple en établissant des normes élevées de respect et d'inclusion des employés ayant des incapacités.

Deux articles exposent aussi que les valeurs de performance ou de coopération véhiculées par la culture de l'organisation peuvent influencer positivement ou négativement l'octroi et la demande d'accommodements sur le lieu de travail. De fait, comme l'observent Carpenter et Paetzold (2013), la coopération et la cohésion entre les employés ayant des incapacités et ceux sans incapacités (p. ex. fournir des incitations ou récompenses basées sur une équipe ou un groupe) auraient des effets positifs sur les perceptions du milieu de travail. Toutefois, selon Dong et ses collègues (2017), l'orientation particulièrement axée sur la performance d'une culture organisationnelle pourrait dissuader certaines personnes ayant des incapacités de demander des mesures d'accommodements au travail.

Afin de créer un milieu de travail plus inclusif et ouvert à la diversité, Padkapayeva et al. (2017) recommandent ensuite aux gestionnaires d'encourager les discussions portant sur les mesures d'accommodements, ce qui pourrait aider les personnes ayant des incapacités à en faire la demande. Baker et ses collègues (2018) rappellent également l'importance de discuter des différents types d'incapacités, par opposition au fait d'aborder le handicap de manière uniforme. Les recherches de Carpenter et Paetzold (2013) mettent aussi en lumière l'intérêt d'aborder ouvertement et de manière transparente les buts et objectifs généraux des accommodements raisonnables, afin qu'ils soient perçus comme étant équitables par tous les employés. Comme le signalent les deux auteurs, l'implantation de mesures d'accommodements dans un organisme dépendrait en grande partie des employés déjà en poste. Enfin, en plus des mesures d'informations, de discussion et de stratégies de coopérations, des récompenses peuvent être offertes aux gestionnaires et employés représentant des modèles positifs en matière d'inclusion des personnes ayant des incapacités.

Par ailleurs, les auteurs invitent également les organisations à mettre en place des objectifs, des programmes et des équipes de la GRH visant à améliorer le maintien au travail des personnes ayant des incapacités (n=7). Lefever et al. (2018) suggèrent même d'octroyer une certification à des professionnels des RH qui agiraient à titre de

spécialistes en matière de « gestion de l'incapacité », qui peuvent se charger de diverses questions, telles que :

- les mesures d'accommodements au travail (gestion du budget, demandes de subventions, contacter les bonnes ressources, etc.);
- les politiques et mesures d'aide au retour au travail (p. ex. affectations transitoires);
- la rétention et l'avancement des employés ayant des incapacités;
- la sécurité au travail des employés ayant des incapacités;
- les contacts avec les divers partenaires et ressources d'aide en matière de handicap.

Un tel certificat permettrait de garantir que ces professionnels possèdent les antécédents scolaires et professionnels ainsi que les connaissances nécessaires en « gestion de l'incapacité ». Comme le soulèvent Lefever et al. (2018) et Padkapayeva et al. (2017), ces professionnels des RH peuvent non seulement s'occuper des programmes de gestion de l'incapacité des organisations, mais aussi utiliser leur expertise pour faire la promotion d'un climat de travail inclusif. Pour Saleh et Bruyère (2018), la gestion de l'incapacité doit aussi idéalement d'offrir une gestion de cas personnalisée et faire preuve de créativité dans la mise en place des mesures d'accommodements et des modifications de lieux de travail. Padkapayeva et ses collègues (2017), quant à eux, recommandent aux organismes de respecter les principes de la conception universelle tout en ayant approche individualisée au besoin.

Sept auteurs formulent aussi comme suggestion la mise en place de politiques officielles en matière de flexibilité du travail. Celles-ci peuvent inclure :

- l'adaptation des horaires ou les congés pour répondre à des besoins médicaux,
- les horaires à temps partiel ou saisonniers;
- le travail à domicile ou le télétravail;

- les tâches transitoires (c.-à-d.. des tâches de travail significatives, assignées temporairement à l'employé et permettant la transition vers un retour au travail);
- la retraite progressive;
- les accommodements de lieu flexibles.

Comme le notent Baker et al. (2018), l'application de telles politiques implique cependant parfois devoir changer la vision des patrons par rapport aux pratiques et approches efficaces de travail.

Pour améliorer l'intégration et le maintien en emploi des travailleurs ayant des incapacités, d'autres sources (n=4) conseillent aussi aux organisations de leur attirer un mentor ou un membre de l'équipe ayant un emploi similaire. Selon Padkapayeva et al. (2017), il s'agirait d'une pratique reconnue comme ayant des résultats positifs, surtout lorsque ce processus serait implanté dès le début de l'emploi. Quatre articles rappellent aussi les avantages de former les employés ayant des incapacités et de développer leurs compétences. Tel que le rapportent Saleh et Bruyère (2018), la mise en place, dans les organisations, de pratiques, d'objectifs et de normes explicites en matière d'avancement et de développement professionnel représente un élément essentiel de l'inclusion au travail, en plus de contribuer au maintien en poste des employés.

Enfin, comme dernier moyen d'améliorer l'intégration et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités, six auteurs suggèrent de renforcer la collaboration des organisations avec les différents acteurs internes et externes touchés par cette question c'est-à-dire : les réseaux sociaux et les autres employeurs, les décideurs politiques, les chercheurs universitaires, des employés avec et sans incapacités, ainsi que les organismes de santé, d'aide à l'emploi et de défense des droits.

FIGURE 10 RÉSUMÉ DES PISTES DE SOLUTIONS POUR LES MESURES OU LES PROGRAMMES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (INTÉGRATION ET MAINTIEN EN EMPLOI)

Mesures de sensibilisation et d'informations du milieu de travail (n=9)

- Occasions de rencontres sociales et contacts entre les employés sans incapacités et ayant des incapacités
- Contacts entre les employés ayant des incapacités
- Développement d'un plan marketing et formations sur le handicap
- Visites d'organisations inclusives et recueil de bonnes pratiques
- Favoriser les discussions sur le handicap et les mesures d'accommodements
- Renforcer la collaboration dans les équipes
- Récompenser les cas positifs d'inclusion
- Participation des employés seniors, des gestionnaires et hauts responsables
- Changer la vision des patrons par rapport aux pratiques et approches efficaces de travail
- Améliorer la culture d'entreprise

Programmes, objectifs formels et équipes visant à améliorer le maintien en emploi (n=7)

- Professionnels des RH bien formés et visant à améliorer l'intégration et le maintien en emploi
- Objectifs, plans d'actions, stratégies concrets
- Mesures et budget dédiés aux accommodements (conception universelle et approche personnalisée au besoin)
- Politiques et mesures d'aide au retour au travail
- Mesures de rétention et d'avancement des employés ayant des incapacités
- Mesures de sécurité au travail des employés ayant des incapacités
- Mesures pour développer et entretenir les contacts avec les partenaires et ressources d'aide

Flexibilité organisationnelle (n=7)

- Accommodements de lieu flexibles
- Adaptation des horaires ou des congés pour des besoins médicaux
- Horaires à temps partiel ou saisonniers
- Travail à domicile ou télétravail
- Tâches transitoires
- Retraite progressive

Renforcer la collaboration avec les partenaires et l'employé (n=6)

- Les réseaux sociaux et les autres employeurs
- Les décideurs politiques
- Les chercheurs universitaires
- Des employés avec et sans incapacités
- Les organismes de santé
- Les organismes d'aide à l'emploi et de défense des droits

Développer les compétences et formation des employés (n=4)

- Établir des Objectifs et normes explicites en matière d'avancement et de développement professionnel
- Donner des formations ou occasions aux employés de développer leurs compétences

Mentorat (n=4)

8.2.2. LES POLITIQUES, MESURES ET LÉGISLATIONS PUBLIQUES

En ce qui a trait aux politiques, mesures et législations publiques, toujours d'une manière similaire à la recherche d'emploi, plusieurs auteurs proposent la mise en place par l'État de mesures de sensibilisation et d'informations (n=6) sur le handicap. Ces sources suggèrent toutes des programmes d'éducation et de sensibilisation, qui peuvent prendre la forme de séminaires d'information, de campagnes de marketing et/ou de documents courts, et qui cibleraient surtout les gestionnaires et membres de la haute direction, mais aussi parfois aussi les employés des organisations. L'État peut également prendre part à la création de lieux permettant d'accroître la circulation d'informations à propos de bonnes pratiques favorisant l'intégration et le maintien. Afin d'améliorer l'intégration et la culture générale dans les milieux de travail, il est conseillé par la littérature que les programmes de sensibilisation et d'informations portent sur :

- les attitudes en milieux de travail;
- les obligations légales des employeurs et la gestion de la diversité;
- les ressources publiques, les avantages fiscaux et les subventions dont les employeurs pourraient bénéficier;
- les différents types d'incapacités et la prévalence de personnes ayant des incapacités invisibles à l'emploi;
- la conception universelle et l'adaptation des lieux physiques de travail (p. ex. les coûts, les avantages réels, les types d'accommodements possibles, les ressources où les trouver, quand les octroyer, etc.);
- les approches inclusives et accommodantes des milieux sociaux de travail.

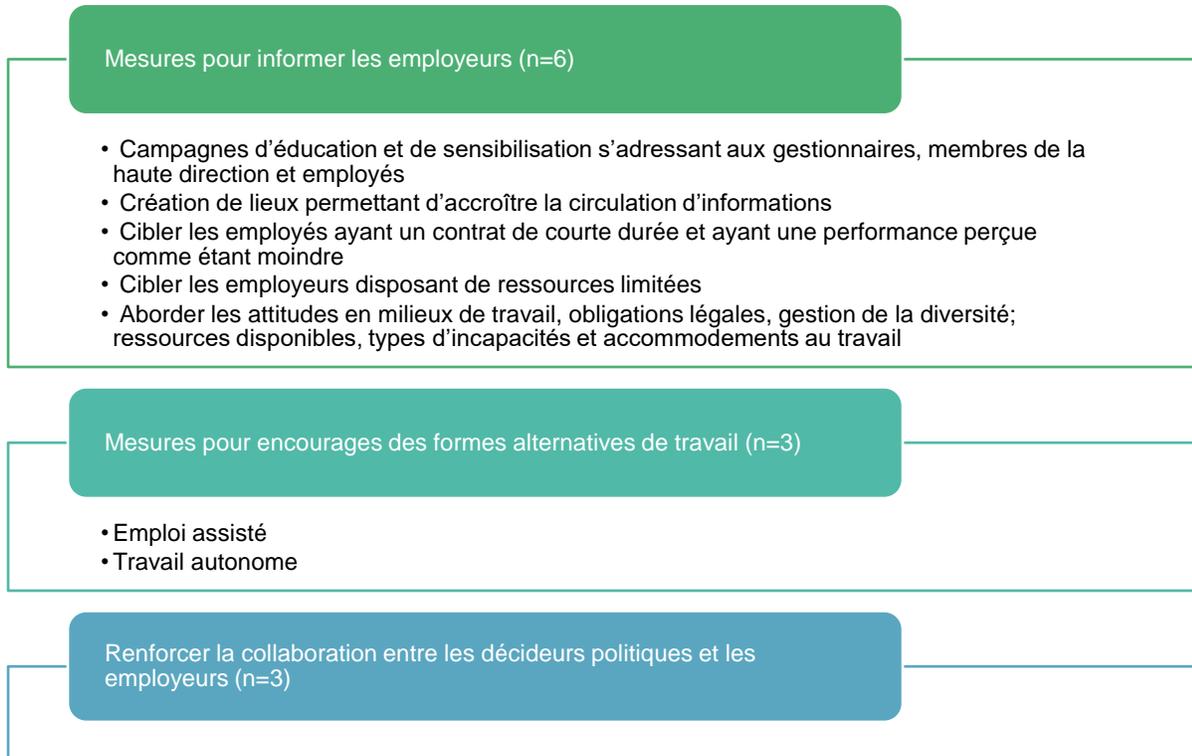
Trois auteurs consultés allèguent également qu'il peut être utile d'élargir la collaboration entre les décideurs, les employeurs et les universités afin de partager les connaissances et de créer des lieux de travail plus inclusifs. Werth, Morrison et Shalom (2018) parviennent aussi à la conclusion que les agences gouvernementales qui envisagent de nouvelles politiques visant à favoriser le maintien à l'emploi des travailleurs ayant des incapacités doivent tenir compte des caractéristiques des

personnes visées, des organisations qui embauchent ces derniers et des relations entre eux. Les chercheurs nomment notamment, comme facteurs importants à prendre en compte :

- le niveau de ressources et de communication des organismes avec les partenaires;
- le rendement au travail des employés;
- la nature active ou non des emplois (p. ex. travail physique vs de bureau);
- l'importance et le type d'incapacité des travailleurs.

Werth, Morrison et Shalom (2018) suggèrent donc que les politiques d'intervention envisagent des stratégies différentes pour atteindre les employés ayant un contrat de courte durée ou une performance perçue comme étant moindre, qui pourraient être négligés par des employeurs disposant de ressources limitées. Enfin, d'autres articles (n=3) soulignent aussi la pertinence de développer des programmes et des opportunités d'alternatives de travail, telles que l'emploi assisté et le travail autonome, qui peuvent, dans certains cas, assurer un meilleur maintien à l'emploi.

FIGURE 11 RÉSUMÉ DES PISTES DE SOLUTIONS CONCERNANT LES POLITIQUES, MESURES ET LÉGISLATIONS PUBLIQUES (INTÉGRATION ET MAINTIEN EN EMPLOI)



8.2.3. LE SOUTIEN DES ORGANISMES D'AIDE À L'EMPLOI ET LES SERVICES DE SANTÉ ET DE RÉADAPTATION

Pour ce qui est du soutien des organismes publics et communautaires d'aide à l'emploi, plusieurs auteurs (n=6) ont émis des suggestions quant à leur contenu. Ces suggestions touchent surtout les mesures de formations ou d'insertions visant les travailleurs ayant des incapacités (n=3) ou les gestionnaires des RH des organismes qui les emploient (n=3).

D'abord, des auteurs (n=3) rappellent l'importance que les organismes d'aide à l'emploi continuent à sensibiliser et à offrir des informations (p. ex. sur les types d'incapacités, les lois ou les mesures d'accommodements) aux propriétaires, ainsi qu'aux gestionnaires des RH des organismes qui emploient des personnes ayant des incapacités. Pour un soutien plus efficace aux employeurs, les organismes doivent

idéalement entretenir des relations qui se poursuivent au-delà de la période de recrutement et d'embauche de la personne ayant des incapacités (n=2). De plus, selon Nota, Santilli, Ginevra et Soresi (2014), il serait capital qu'au cours des premières phases de l'intégration professionnelle, les intervenants décrivent clairement aux employeurs ce que les travailleurs ayant des incapacités savent faire, les expériences qu'ils ont acquises dans d'autres contextes de formation et de travail, les tâches qui peuvent être accomplies, etc. D'après les quatre chercheurs, au cours de ces premières phases d'intégration, les intervenants devraient aussi éviter d'utiliser des étiquettes de diagnostic. Ils devraient plutôt décrire les actions et activités pouvant influencer positivement le milieu de travail (p. ex. mesures de sensibilisation à mettre en place, conseils en gestion de la diversité, aides pour mettre en place des mesures d'accommodements, etc.).

D'autres sources (n=3) suggèrent quant à elles de mettre en place des services soutenant ou formant les personnes ayant des incapacités à défendre leurs droits, à divulguer leur incapacité et à demander des mesures d'accommodements au travail. À titre d'exemple, Lindsay, Cagliostro et Carafa (2018) mentionnent l'utilité de telles formations, qui permettraient aux jeunes ayant des incapacités de mettre en pratique leurs compétences en matière d'autoreprésentation et d'améliorer leur confiance en leurs capacités. Dong et ses collègues (2017), soutiennent quant à eux, que ce type de formations pourrait réduire la peur et l'anxiété, ainsi qu'améliorer les compétences des personnes ayant des incapacités en ce qui a trait aux processus d'accommodements au travail.

Enfin, d'après la littérature consultée (n=4), afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités, il s'avèrerait souvent essentiel d'améliorer l'accès des services de santé et de réadaptation offerts aux travailleurs ayant des incapacités et aux employeurs. De fait, tel qu'abordé précédemment, les personnes ayant des incapacités ont parfois des besoins touchant leur santé ou leur condition personnelle qui peuvent être importants. Par conséquent, leur maintien à l'emploi peut être parfois sensiblement affecté par les services de santé reçus. Quant

aux employeurs, tel qu'évoqué plus tôt, l'accès aux services de santé et de réadaptation permet d'informer et de soutenir les employeurs quant aux questions du handicap et des mesures d'accommodements.

FIGURE 12 RÉSUMÉ DES PISTES DE SOLUTIONS CONCERNANT LE SOUTIEN DES ORGANISMES D'AIDE À L'EMPLOI ET DES SERVICES DE SANTÉ ET DE RÉADAPTATION (INTÉGRATION ET MAINTIEN EN EMPLOI)

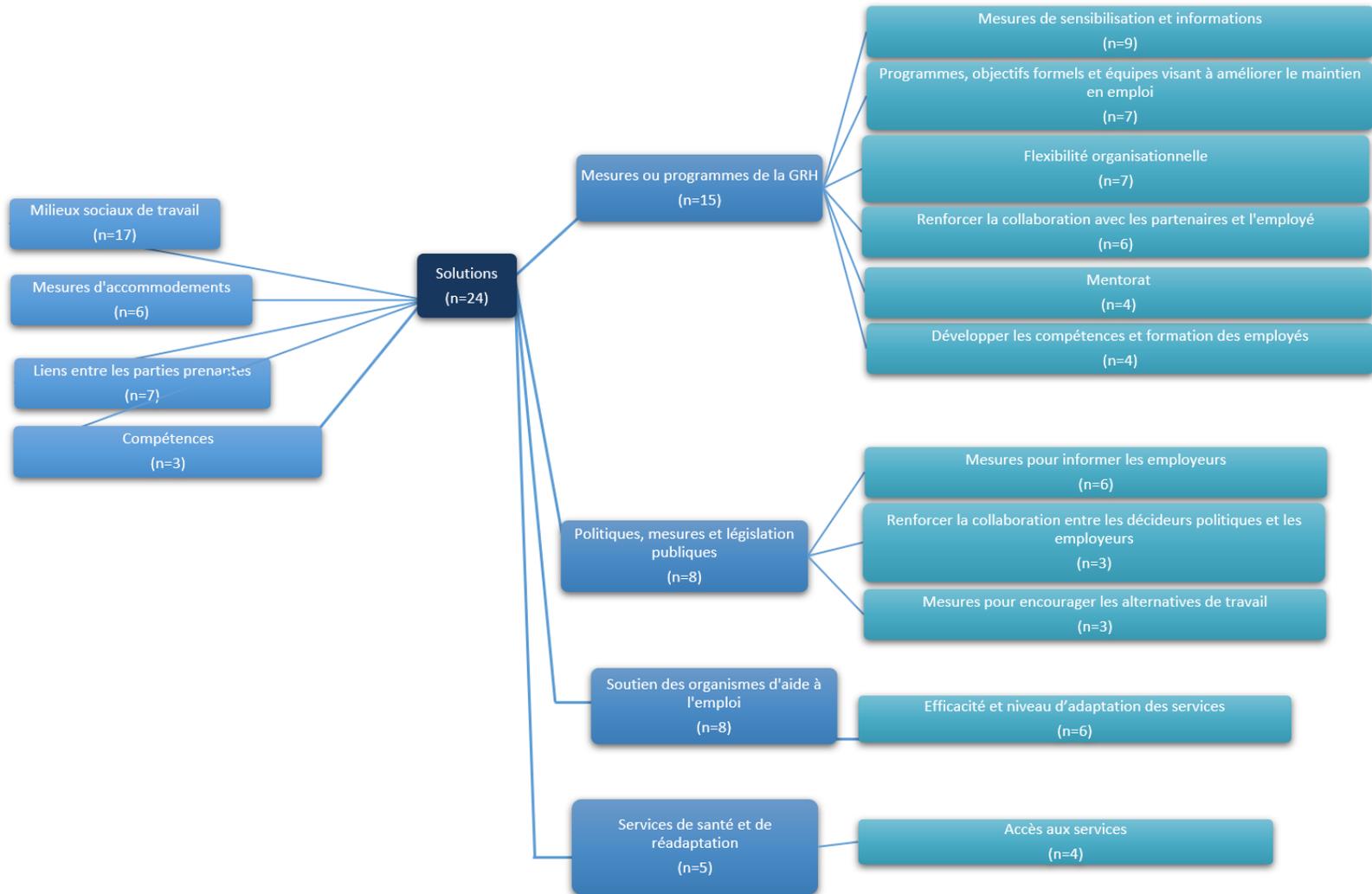
Améliorer l'efficacité et le niveau d'adaptation des services des organismes d'aide à l'emploi (n=6)

- Sensibiliser et informer les employeurs sur les types d'incapacités, lois et mesures d'accommodements
- Entretenir des relations à long terme avec les employeurs
- Éviter d'utiliser des étiquettes de diagnostic avec les employeurs
- Aide ou formations aux personnes ayant des incapacités pour défendre leurs droits, divulguer l'incapacité et demander des accommodements

Améliorer l'accès aux services de santé (n=6)

- Pour les employeurs.
- Pour les travailleurs ayant des incapacités.

FIGURE 13 SOLUTIONS POUR CONTRER LES OBSTACLES AU MAINTIEN EN EMPLOI



9. CONCLUSION

L'analyse réalisée dans le présent rapport a montré que plusieurs obstacles et facteurs facilitants sont sensiblement les mêmes lors de la recherche d'emploi et du maintien en emploi des personnes ayant des incapacités. Ils peuvent donc survenir de manière récurrente dans le temps. De même, il a été vu que les attitudes des employeurs, des collègues, et des patrons peuvent agir comme des facteurs décisifs influençant positivement ou négativement la participation au marché de l'emploi des personnes ayant des incapacités. Plusieurs sources soulignent d'ailleurs l'importance de sensibiliser les employeurs et le milieu de travail aux mesures d'accommodements et au phénomène du handicap. Pour ce faire, il est entre autres proposé par les services publics, communautaires et les gestionnaires des RH des organisations, d'encourager les milieux de travail à entretenir des contacts nombreux et de qualité avec les personnes ayant des incapacités. Il est aussi suggéré d'informer les employeurs afin de les amener à reconnaître d'abord la valeur intrinsèque d'avoir un employé ayant une incapacité. Ces mesures doivent ensuite conduire les employeurs à mieux connaître les lois du travail, les ressources publiques et communautaires pouvant les aider, de même que les mesures d'accommodements, y compris le coût réel de celles-ci. De nombreux articles énoncent aussi comme pistes de solution l'établissement de programmes, d'objectifs formels et d'équipe des RH visant à améliorer l'embauche et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités.

Par ailleurs, il a été mentionné que le contenu des services des organismes d'aide à l'emploi, ainsi que leur accès pouvaient représenter tant un obstacle qu'un facteur facilitant à l'emploi et au maintien en emploi des personnes ayant des incapacités. Ainsi, il est notamment conseillé par la littérature que les organismes d'aide à l'emploi aient des intervenants bien formés quant au phénomène du handicap et aux lois du travail. Il est également fortement recommandé que ces derniers forment les travailleurs et les chercheurs d'emploi à défendre leurs intérêts, ainsi qu'à aborder la question du handicap avec les employeurs, les patrons et les collègues. Il a été établi qu'il est important que les employeurs entretiennent des liens avec les organismes d'aide à

l'emploi, afin d'obtenir des informations et des ressources pouvant les aider. Quant aux programmes et mesures publics, il a été exposé que bien que variant très fortement d'un pays à l'autre, les sources consultées ont généralement relevé des problèmes liés au contenu et à l'accès à ceux-ci. Des auteurs ont aussi proposé de développer des programmes et des opportunités d'alternatives de travail telles que l'emploi assisté.

Pour conclure, il est nécessaire d'attirer l'attention ici sur le fait que les sources consultées ne concernent pas strictement le Québec et le Canada. Elles ne permettent donc pas de bien cibler les lacunes dans l'offre de services touchant à l'emploi et au maintien en emploi des personnes ayant des incapacités. Néanmoins, il est pertinent de rappeler que ce thème est couvert dans le rapport *Programmes, mesures et services touchant la recherche, l'intégration et le maintien au travail des personnes ayant des incapacités au Québec* réalisé pour le Comité consultatif Personnes handicapées de (Garcia, Schmouth et Boucher, 2019). Entre autres, celui-ci y aborde en détail l'accès, ainsi que le contenu de certains programmes et mesures propres au Québec.

**ANNEXE 1 : FICHES SYNTHÈSES DES OBSTACLES ET FACTEURS FACILITANT
LA RECHERCHE D'EMPLOI ET AU MAINTIEN EN EMPLOI**

FICHES SYNTHÈSES

FICHE 1.

Titre: Pathways into the labour market for Norwegians with mobility disabilities

Année : 2010

Auteur(es) : Janikke Solstad Vedeler et Svein Mossige

Thèmes abordés :

1. Trajectoires des personnes ayant des incapacités,
2. Embauche des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants physiques et sociaux.

Mots clefs : *disability; employment; narrative; transition; welfare services.*

Méthode :

- **Objectif :** L'étude vise à explorer les voies d'accès à la vie professionnelle des Norvégiens à mobilité réduite à travers une approche basée sur le parcours de vie. Plus précisément, son but est d'identifier les conditions et les événements qui influencent de manière significative la transition vers l'emploi des jeunes ayant des incapacités, selon leur interprétation des événements et des conditions de leur vie, en tant qu'obstacles ou facilitateurs pour accéder à l'emploi.
- **Lieu de l'étude :** Norvège (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :**
 - *Population de Norvège :* Travailleurs norvégiens à mobilité réduite.
- **Nombre de participants :** 15 travailleurs à mobilité réduite (7 hommes et 8 femmes).
- **Type de données analysées :** *Qualitatives :* Entrevues semi-dirigées en personne réalisées avec tous les participants. Ces derniers ont été recrutés par le biais d'organismes de défense des droits.

Résultats :

- Trois types de parcours. Les auteurs ont relevé trois catégories de récits:
 - le récit «direct» :
 - Est le type de parcours le moins souvent rapporté par les répondants.
 - La plupart sont des hommes (4/5).
 - Ces personnes interrogées ont le plus haut niveau d'éducation et de formation pour des professions spécifiques, qui leur donnent une qualification formelle pour les postes auxquels elles ont postulé.
 - La transition de l'éducation à l'emploi a été relativement douce. Ils ont obtenu des emplois correspondant à leurs compétences scolaires quelques mois après l'obtention de leur diplôme.
 - Bien que les personnes interrogées aient décrit certains problèmes liés au besoin d'adaptation, leurs récits ont révélé des rencontres avec des employeurs inclusifs et une confiance dans la prise en compte des adaptations nécessaires par ces employeurs.
 - Ces répondants ont confiance en soi, font preuve de résilience et défendent proactivement leurs intérêts.
 - le récit « supporté » :
 - Ces personnes ont eu du mal à trouver un emploi.

- La participation au marché du travail a été soit facilitée par la participation à des programmes facilitant l'entrée sur le marché du travail, soit par des réseaux informels, soit par une combinaison de ces deux facteurs.
 - Le fait d'avoir trouvé un emploi dépend des services publics et leur récit traduit donc une certaine forme de vulnérabilité. Tous les membres de ce groupe souhaitaient trouver un emploi, mais leur entrée réussie sur le marché du travail a davantage été le résultat d'un soutien externe de services publics d'aide à l'emploi engagés et positifs, fourni au bon moment et au bon endroit.
 - le « parcours enclin aux obstacles » :
 - Toutes ces personnes sont des femmes.
 - Ces personnes ont évoqué des obstacles qui ont menacé leur participation à la société à plusieurs reprises au cours de leur vie et en particulier leur entrée dans la vie active.
 - Toutes les personnes interrogées ont eu du mal à trouver un emploi.
 - Un thème récurrent dans ces récits était celui d'un système de protection sociale qui leur présenterait une pension d'invalidité (d'inaptitude à l'emploi) tôt dans leur vie, contrairement à leurs aspirations professionnelles, menaçant de bloquer leur accès à l'emploi.
 - Ces personnes peuvent se retrouver pendant un certain temps à bénéficier de cette pension et ne pas travailler.
 - Leur accès à l'emploi dépend de leur propre détermination et est finalement facilité par les programmes du marché du travail.
- Trajectoire commune à tous les participants :
 - Description de la socialisation avant le travail :
 - Enfance avec les parents :
 - Dans les trois types de récits, le soutien des parents est prédominant.
 - Les personnes qui ont acquis une incapacité tôt dans la vie ont décrit que leurs parents insistaient sur la capacité de leurs enfants à participer à des activités avec d'autres enfants de leur âge. Les parents ne souhaitaient pas que l'incapacité de leurs enfants les empêche de participer à la société.
 - « Se débrouiller seul », ou la mentalité de « *self-made man* » évoquée par Solvang (1994, 151), était un message que les parents avaient transmis à leurs enfants, verbalement ou non.
 - Dès leur plus jeune âge, ces personnes interrogées ont observé les attitudes de leurs parents à l'égard de la vie professionnelle et ont assimilé des messages sur l'importance du travail pour maintenir une autosuffisance économique.
 - Enfance avec la scolarisation :
 - Les répondants ont tous été à l'école dans les mêmes établissements que les autres enfants (pas de milieux ségrégués).
 - Les établissements d'enseignement au départ inaccessibles ont dû parfois appliquer des mesures d'adaptation pour faciliter l'accessibilité. Néanmoins, l'effet de mesures centrées sur l'individu a parfois provoqué des sentiments de ségrégation chez les élèves ayant une mobilité réduite.
 - Enfance et les organismes ou réseaux dans le champ du handicap :
 - Les personnes ayant une incapacité à un âge précoce ont souligné l'importance de leur engagement et de celui de leurs parents dans des organisations de personnes ayant des incapacités.
 - Ces réseaux ont fourni à leurs parents des informations sur les services disponibles et leur ont permis de rencontrer d'autres parents d'enfants ayant des incapacités.

- Les personnes interrogées ont elles-mêmes fait connaissance avec des pairs partageant leurs expériences de handicap, les rendant moins distinctifs. Ces réseaux ont également offert des espaces sociaux pour discuter de défis communs, leur permettre de prendre davantage conscience d'elles-mêmes et de leurs possibilités dans la société.
 - L'éducation supérieure :
 - Les personnes interrogées qui ont été à l'éducation supérieure, et en particulier celles qui ont suivi un parcours direct, se sont fortement concentrées sur leurs études.
 - Ces personnes ont souligné l'importance d'acquérir des compétences pédagogiques leur permettant d'améliorer leurs perspectives d'emploi.
 - Elles ont aussi établi un lien entre la réussite scolaire et une question d'identité.
 - Chez les personnes ayant entrepris des études supérieures, dans les trois types de récits, le manque d'accessibilité a été abordé, mais l'accent a été mis de manière particulière dans les récits de type « parcours enclin aux obstacles ».
 - Les participants ont bénéficié à l'époque d'une aide financière de la part du gouvernement qui leur a permis de supporter financièrement leurs études.
- La recherche d'emploi :
 - Contacts avec les milieux du travail :
 - L'expérience est variable : certains ont eu recours au réseau informel, aux programmes d'aide à l'emploi et d'autres ont tout de suite trouvé un emploi.
 - En recherchant des emplois, les personnes interrogées ont évalué leurs qualifications pour les postes offerts et ont également recherché des lieux accessibles.
 - Certains ont décidé de ne postuler que pour des postes dans le secteur public, en partant du principe que des horaires de travail flexibles seraient plus faciles à organiser que dans des entreprises privées.
 - D'autres voulaient faire carrière dans le secteur privé en raison des possibilités présumées de créativité et de croissance.
 - En ce qui concerne la divulgation de l'incapacité dans leur CV, la plupart des personnes interrogées ont essayé différentes approches. La divulgation visait à ne pas surprendre négativement l'employeur potentiel lors d'un entretien, tandis que le fait de ne pas divulguer l'incapacité visait être évaluées en fonction de leurs qualifications (et non être pré-évaluées en fonction de leur incapacité).
 - Contacts avec les services et programmes publics :
 - L'expérience est variable : certains répondants ont tout de suite eu accès aux bons programmes et mesures, tandis que d'autres, qui ont décrit un parcours enclin aux obstacles, ont raconté avoir vécu des difficultés à obtenir des services sociaux nécessaires, qui les ont parfois bloqués dans leurs démarches.
- L'analyse a également démontré que les obstacles à l'emploi ne concernent pas des événements isolés, mais plutôt des obstacles que les personnes interrogées rencontrent de manière récurrente dans le temps.

- Facteurs influençant les trajectoires :
 - Facteurs facilitants :
 - Le soutien des parents :
 - Les personnes interrogées ont souligné l'importance de l'assistance à la fois pratique et économique de leurs parents.
 - Un tel soutien est important face aux différents obstacles structurels. Les attitudes positives de leurs parents ont peut-être contribué à la forte estime de soi et au sentiment d'appartenance naturelle à la société des personnes interrogées.
 - L'accent mis par les parents sur le droit de leurs enfants de participer à la société reflétait une attitude inclusive.
 - Les organismes ou réseaux dans le champ du handicap :
 - Pour les personnes ayant eu leur incapacité tôt dans leur vie ou à la naissance, ces organismes permettent de prendre conscience d'elles-mêmes et de leurs possibilités dans la société, notamment en fréquentant des personnes ayant des incapacités qui sont plus âgées et à l'emploi.
 - La formation scolaire :
 - L'enseignement supérieur semble être le principal facilitant d'une transition en douceur vers l'emploi,
 - Les participants ont pu bénéficier d'une aide financière de la part du gouvernement qui leur a permis de supporter financièrement leurs études.
 - La recherche d'emploi :
 - Les attitudes positives et inclusives des employeurs,
 - La confiance en soi,
 - La résilience : En général, lorsque les personnes interrogées décrivaient des obstacles, celles-ci réduisaient souvent leur importance pour la vie de tous les jours ou mettaient l'accent sur la manière dont elles géraient ces obstacles temporaires.
 - Le fait de défendre proactivement ses intérêts : « *Another would have his wheelchair fixed by sidestepping the procedures of the technical aid centres: rather than waiting for service providers to come and check out his broken wheelchair, he would just turn up at the garage of the technical aid centre and ask the service guys to help him out, a strategy they did not approve of but, nonetheless, responded to* » p. 264.
 - Des prestataires de services publics de l'emploi engagés et positifs. La plupart des répondants ont indiqué que leurs compétences et leurs capacités restaient au centre de leurs interactions avec les prestataires de services publics d'aide à l'emploi.
 - La participation à des programmes facilitant l'entrée sur le marché du travail et des services publics d'aide à l'emploi, p. ex. un programme visant à offrir un emploi adapté aux participants qui ont peu de chances d'obtenir un emploi sur le marché du travail régulier. Selon les auteurs, d tels programmes sont souvent essentiels pour faciliter l'emploi, puisque les employeurs peuvent être réticents à embaucher des personnes ayant des incapacités.
 - Le réseau informel peut aider fortement à trouver un emploi.
 - Les obstacles :
 - Les services sociaux :
 - Certains aspects des services de protection sociale constituent les principaux obstacles.

- Ceux qui ont décrit un parcours enclin aux obstacles ont révélé plusieurs exemples de difficultés à obtenir des services sociaux nécessaires. Ces obstacles ont été moins systématiquement présentés dans les récits supportés et directs.
 - Les critères d'éligibilité des services sociaux et l'utilisation du pouvoir discrétionnaire dans les procédures peuvent devenir un obstacle accessoire dans la transition vers un emploi. Par exemple, en Norvège, le fait d'avoir une pension d'invalidité peut exclure la personne de programmes, mesures et services qui visent la recherche d'emploi.
 - Les programmes peuvent avoir des délais importants liés à des lacunes dans la coordination entre les différentes agences de services.
 - Lors des rencontres avec des services sociaux, un obstacle récurrent pour les interviewés enclins a été le manque de connaissance du prestataire, soit le fait que la personne n'est pas perçue ou traitée comme pleinement compétente.
 - Un des obstacles les plus importants est le fait que certains intervenants suggèrent la pension pour l'invalidité (d'inaptitude à l'emploi) comme alternative future la plus évidente. Les participants décrivent un système de services permettant de transmettre facilement des avantages passifs, tels que la pension d'invalidité; et non un soutien actif à l'emploi. Les personnes interrogées ayant des obstacles ont interprété ces offres de pension d'invalidité comme un manque de connaissances des prestataires de services et comme un moyen d'empêcher leur participation à la société. Contrairement à l'objectif de la pension d'invalidité, qui est de garantir un revenu aux personnes à capacité de travail réduite, les personnes interrogées la percevaient moins comme un avantage économique que comme un obstacle à participer en société.
 - Certains peuvent méconnaître le handicap et se tromper de services/programmes offerts à la personne (p. ex. supposer que la personne a une déficience intellectuelle, alors qu'il n'en est rien).
- La formation scolaire :
- Les personnes interrogées ayant entrepris des études supérieures ont décrit l'importance de l'accessibilité dans les établissements d'enseignement. Dans les trois récits, le manque d'accessibilité a été abordé, mais l'accent a été mis de manière particulière dans les récits de type « parcours enclin aux obstacles ». Les conséquences de l'absence et de délais importants des services ont eu une incidence sur l'interaction sociale de la personne avec ses pairs et sur son statut social.
 - Les participants soulignent le fait que l'aide financière publique octroyée a resserré ses critères : l'allocation est désormais principalement accordée aux personnes qui souhaitent obtenir un diplôme d'études postsecondaires de trois ans et qui ont plus de 26 ans.
- Le genre :
- Les auteurs rappellent l'impact de ce facteur sur l'emploi dans les données d'enquêtes populationnelles : les données en Norvège indiquent des taux d'emploi de 47,9% des hommes ayant des incapacités contre 43,2% des femmes ayant des incapacités.

- Il est possible que le genre des personnes ait défini en partie (seulement) leur trajectoire : parmi les personnes interrogées, quatre personnes sur cinq ayant un parcours direct sont des hommes, alors qu'en comparaison, toutes les personnes interrogées ayant un parcours enclin aux obstacles sont des femmes. Ces femmes ont décrit des cas où d'autres personnes, principalement au sein de l'appareil des services sociaux, ont défini leurs besoins et proposé des solutions, telles que la pension d'invalidité, sans les impliquer dans le processus de prise de décision.
- Le degré de sévérité de la déficience :
 - Les personnes ayant une incapacité importante ont tendance à compter davantage sur l'aide, comme l'assistance personnelle ou les soins à domicile, pour participer activement à la société. Par conséquent, elles sont plus vulnérables, par exemple, au manque de rapidité des services relatés dans le récit sujet aux obstacles.

Notes et commentaires :

Une limite importante de l'étude : Toutes les personnes interrogées ont un emploi et ont des antécédents professionnels relativement marqués par la réussite.

Référence :

VEDELER Janikke Solstad et Svein Mossige. (2010), « Pathways into the labour market for Norwegians with mobility disabilities », *Scandinavian Journal of Disability Research*, vol. 12, n° 4, p. 257-271, DOI: 10.1080/15017410903581189.

FICHE 2.

Titre : Working life trajectories with hearing impairment

Année : 2018

Auteur(es) : Elisabeth Vigrestad Svinndal, Chris Jensen et Marit By Rise

Thèmes abordés :

3. Trajectoires des personnes ayant des incapacités,
4. Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles physiques et sociaux.

Mots clés : *Hearing impairment; participation; work; accommodation; rehabilitation.*

Méthode :

- **Objectif:** Étudier facteurs facilitants ou obstacles à la participation au travail des personnes ayant une déficience auditive.
- **Lieu de l'étude :** Norvège (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :** Personnes ayant une déficience auditive de 37-67 ans (13 femmes) avec une expérience de travail régulier (« vocational affiliation ») présente ou récente (population de Norvège).
- **Nombre de participants :** 21 personnes ayant une déficience auditive.
- **Type de données analysées :** Qualitatives (analyse de contenu), entrevues individuelles.

Résultats :

Trajectoire : Les personnes passent par trois phases d'acceptation de la perte auditive:

- **la préacceptation :** « *The pre-acknowledgement phase started with the time of onset of the hearing loss. Participants with adult-onset hearing loss were often unaware of the time of onset, but had in retrospect frequently a notion of an extended period before they had their hearing loss diagnosed. Having the hearing loss diagnosed and hearing aids fitted did not lead to acknowledgment in itself, but rather to a period continuing as usual while adapting to the hearing aids. [...] Furthermore, spending an extended period of time in the preacknowledgement phase constituted a risk of an accumulation of strain, especially with high oral-aural demands. The most important factor in limiting the duration and the negative impact of this phase was the participants' experience of proficiency in the audiological encounter. A process with little knowledge transfer and limited dialogue in the fitting-process was common and could result in an adverse effect on the self-efficacy, limiting the access to tools to bring into the workplace.* » p. 6
- **l'acceptation :** « *The acknowledgement of the impact of the hearing loss started as a growing sense of awareness and constituted a life course transition. Prior to the transition, a need for change evolved as the level of strain increased. Some experienced a period of longterm sick leave or a sense of fatigue or burnout, which initiated the process. The participants started with a search for knowledge or they accidentally got access to information on relevant hearing loss matters, such as courses with various relevant subjects. Through access to broad information from various professions and meeting peers in the same situation, the connection between their daily life struggles and the hearing loss was established. The knowledge gained was used to create a personal toolbox in order to deal with the challenges. A life course transition, which reduced the level of strain in the personal context (as described in Figure 1), was a good starting point for initiating constructive changes. Through knowledge and contact*

with peers, negative attitudes were altered and broader strategies were developed. Thus, a favourable situation was created where the hearing loss could be incorporated as an accepted part of the working situation.” p. 7.

- **la post-acceptation :** *« The quality of the post-acknowledgment phase depended on how the accommodation suggestions were met by the manager and the service providers involved [...] If either the workplace or service provider context was reluctant or unsupportive, it resulted in added strain and discouragement. The previous exhaustion would be prolonged increasing the risk of disconnection from the labour market. Additionally, change of colleagues or managers had a potentially adverse effect. New coworkers meant frequent repetition of information, while change of manager meant starting afresh with creating understanding for their specific needs. It also meant an additional uncertainty of whether accommodation measures could be withdrawn, or if a constructive relationship could be established” p. 7.*

La trajectoire est influencée par :

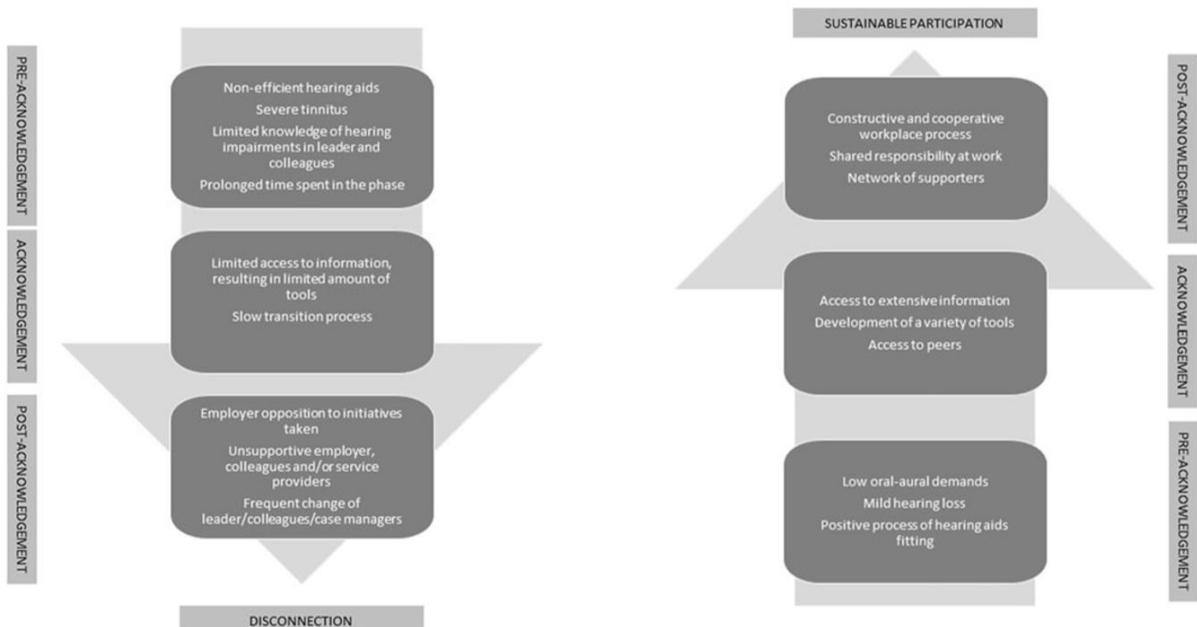
- **le contexte personnel**
 - Connaissance des impacts de la perte auditive : *« The lack of knowledge led to a low level of workplace accommodation and few adjustments, and the participants did not see the relationship between the signals of strain and the hearing impairment when such signals occurred. However, when knowledge was gained, the needs for accommodation and adjustments became clearer.” p. 3-4.*
 - *Stratégies pour composer avec les défis :* Support visuel, positionnement physique. Lire sur les lèvres ou stratégies plus complexes de décodage de sens, gestion des efforts, etc.
 - Attitude envers la perte auditive elle-même : *« Participants who had an assertive attitude towards the impact of the hearing loss were specific about their needs towards key persons during working hours, while ambivalent participants were selective in which occasions they would include others in solving their communication challenges.” p. 4.*
- **l’environnement de travail :**
 - Environnement physique avec beaucoup de situations de communication orale ou non et l’accommodation du lieu de travail ou non (réduit l’effort)
 - Environnement flexible ou non (horaire, lieu de travail - télétravail ou non, tâches) : Un environnement flexible réduit l’effort et montre ou non une reconnaissance des besoins de la personne.
 - *Attitudes, connaissances des managers and collègues : *« A manager with a positive inclination towards accommodating the work situation provided important support and signalled an acceptance of ones qualifications independent of the impairment. However, managers’ lack of knowledge about hearing impairment limited their degree of taking responsibility and initiative in the accommodation process. Most participants thought that their coworkers and manager needed information on hearing impairments. Some workplaces had frequent change of personnel, and keeping colleagues and managers updated and informed at all times was demanding and tiresome. Additionally, normal-hearing coworkers tended to quickly forget the specific needs, and the participants had to repeat this information regularly.” p. 5.*
- **Les services de réadaptation et réinsertion :**
 - Accès: *« Access to service provision was associated with information about the existence of a specific service provider” p. 5.*
 - Étendue: *« Participants talked about the usefulness of having access to a variety of professionals, both audiologicaly trained and other professionals such as*

physiotherapists and psychologists, in order to develop a sustainable work situation. Different professional approaches, when the information was both abundant and specific, gave broader perspectives and knowledge that was more thorough.” p. 5.

- Efficacité (compétence des professionnels): « The participants were concerned about the proficiency in the execution of services when meeting with professionals, both in health care and welfare. In proficiency, they included the professional’s ability to detect individual needs and finding a flexible way of reaching the goal of the services. Some participants claimed that encounters with professionals should be characterised by dialogue and transmission of knowledge from the professional” p. 6.
- Le réseau social: « Participants who had a network of supporters, both professionals and nonprofessionals, felt assured in their daily life, knowing that assistance was at hand whenever problems would occur.” p. 6.

Aboutissement de la trajectoire :

- La qualité du contexte, le temps passé dans la **phase de préacceptation** influencent la trajectoire vers la continuation ou la rupture avec l’emploi.
- Deux aboutissements sont possibles :



(Image : p.8)

- **Recommandations:**
 - Il y a un besoin de support accru (extended) dans les environnements de travail (managers, collègues et professionnels) afin de prévenir l’épuisement et faciliter la participation au travail. Il y a un manque de connaissances important et qui fait obstacle aux accommodations des milieux de travail.
 - Il y a un besoin d’améliorer l’accès à des services (surtout audiologistes)

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

SVINNDAL Elisabeth Vigrestad, Chris Jensen et Marit By Rise, (2018), « Working life trajectories with hearing impairment », *Disability and Rehabilitation*, DOI: 10.1080/09638288.2018.1495273.

FICHE 3.

Titre: Work right to right work: An automythology of chronic illness and work

Année : 2018

Auteur(es) : Lavanya Vijayasingham

Thèmes abordés :

1. Trajectoires des personnes ayant des incapacités,
2. Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles physiques et sociaux.

Mots clefs : *Multiple sclerosis, work, autoethnography.*

Méthode :

- *Objectif :*
- *Lieu de l'étude :* Malaisie (auteur et population étudiée).
- *Population à l'étude :* Une personne ayant la sclérose en plaques (douleur chronique).
- *Nombre de participants :* Une (autoethnographie) personne ayant la SEP.
- *Type de données analysées :* Qualitatives (« *Using therapy and personal journals to reconstruct memories and experience, an autoethnography is produced and narrated within Campbell's "Hero's Journey" automythology framework" [...] Autoethnography is a qualitative research method where the author is privileged as both the writer and the focus of the text, making this genre a process and a product* ») p. 44.

Résultats :

L'auteur y décrit son parcours de vie où elle traverse une phase de mésadaptation (« *negative coping* ») (comportements déviants - p. ex. refus, isolement, dépréciation de soi, désengagement au travail, perte de travail et dépression), de rééquilibrage (apprendre à mieux composer avec la sclérose en plaques, trouver ce qui l'intéresse comme profession) et de renouveau, qui culmine en une phase de « nouvelle normalité » (résilience) et d'engagement dans un emploi (ou avoir trouvé l'emploi qui lui convient).

L'expérience de la sclérose en plaques est comparée au mythe du héros : « *The Hero's journey narrative also features in sociologist Arthur Frank's (1997) elaborations of "quest narrative", and in particular, an automythology in illness experience. He describes components of the quest narrative to include resilience and acceptance; the meeting of adversities with acceptance, a pursuit of applying the circumstance in a personalized way, a search for alternatives, and a sense of purpose. Frank describes automythology through the use of a metaphor—the Phoenix, reinventing itself from the ashes of the fire of its own body.* » p. 45

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

VIJAYASINGHAM Lavanya. (2018), « Work right to right work: An automythology of chronic illness and work », *Chronic Illness*, vol. 14, n° 1, p. 42-53, DOI: 10.1177/1742395317699450.

FICHE 4.

Titre: Barriers to and Facilitators of Employment among Americans with Multiple Sclerosis: Results of a Qualitative Focus Group Study

Année : 2016

Auteur(es) : Matthew Bogenschutz, Phillip D. Rumrill, Jr., Hannah E. Seward, Katherine J. Inge et Pamela Cato Hinterlong

Thèmes abordés :

1. Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants physiques et sociaux,
2. Trajectoires des personnes ayant des incapacités (thème secondaire, abordé partiellement).

Mots clefs : Aucun mot clef identifié

Méthode :

- **Objectif :** Cette recherche se concentre sur deux questions principales :
 1. Quels sont les obstacles et les facilitateurs à la recherche d'emploi et à l'emploi identifiés le plus souvent par les personnes atteintes de sclérose en plaques (SEP)?
 2. Quels sont les besoins en matière de recherche d'emploi/emploi et en ressources les plus souvent signalés par les personnes atteintes de SEP?

La recherche a aussi comme but de fournir des informations sur l'expérience professionnelle des personnes atteintes de SEP.

- **Lieu de l'étude :** États-Unis (Virginie) (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :** Personnes de 26 à 61 ans ayant une SEP recrutées dans cinq organisations nationales (aux États-Unis) représentant les personnes ayant des déficiences physiques incluant : *National MS Society, United Spinal Cord Injury Association, World Institute on Disability, United Cerebral Palsy* et *National Centers for Independent Living*. Ces personnes étaient employées sur le marché du travail (22 participants) ou en situation de chômage, mais cherchant un emploi (32 participants). Sur les 25 participants qui ont fourni des informations démographiques, la majorité (n = 18, 72%) s'identifiait comme caucasienne, avec 24% (n = 6) s'identifiant comme un homme et 76% (n = 19) comme une femme.
- **Nombre de participants :** 55 personnes ayant une SEP.
- **Type de données analysées :** Qualitatives : groupes de discussion par téléphone : « *A total of six focus groups were conducted including three with individuals who were unemployed and three with individuals who were employed.* » p. 61

Résultats :

- Trois thèmes ressortent de l'analyse :
 1. Faire face aux incertitudes futures :
 - Les deux sous-thèmes concernant le fait de faire face à l'incertitude future comprennent :
 - a. la perspective d'un déclin futur :
 - Le diagnostic de la SEP influence la manière dont les répondants cherchent un emploi ou sur la progression dans leur carrière. Les participants limitent leur recherche d'emploi pour correspondre non seulement à leurs capacités actuelles, mais également à ce qu'ils perçoivent comme leurs capacités

futures. Plusieurs répondants changent d'emploi (non par intérêt) après le début de la SEP. Les symptômes de la SEP représentent alors une difficulté supplémentaire pendant la période de recherche d'emploi.

- Un certain nombre de participants, en particulier ceux qui étaient au chômage, ont indiqué que la combinaison de leur âge et de leur incapacité les empêcherait de trouver du travail.
- De même, l'interaction de l'âge, des complications actuelles de la sclérose en plaques et le déclin potentiel de celle-ci pourraient empêcher les gens de poursuivre leurs études.

b. les défis cognitifs.

- L'impact de la SEP sur les capacités cognitives de la personne peut nuire gravement au maintien de la carrière professionnelle.
- Les participants ont des craintes très prononcées d'un déclin futur des capacités de travail liées à la SEP. Ils ont le sentiment que les déclins cognitifs affectent le rendement au travail progressivement, à long terme, mais demeurent imprévisibles au jour le jour (bons jours cognitivement vs mauvais jours). Les participants ont donc du mal à planifier leurs futures activités professionnelles.
- Des répondants, en particulier ceux qui étaient employés, ont trouvé des moyens de gérer leurs tâches, même dans le contexte de défis cognitifs : L'utilisation de blocs-notes et de technologies a été citée comme un outil cognitif utile, en particulier par les individus qui ont rapporté avoir des troubles de la mémoire. Des dispositifs tels que des aides à la mémoire, des dispositifs de gestion du temps, des systèmes de guidage, des technologies d'assistance pour la cognition et personnalisées et le contrôle des stimuli peuvent améliorer l'employabilité des personnes atteintes de SEP présentant des symptômes cognitifs.

2. Ressentir un sentiment de perte :

- Pour un certain nombre de participants à l'étude, l'incertitude associée à la SEP combinée à la volonté de maintenir une carrière compétitive entraîne un sentiment de perte due à des trajectoires de carrière ralenties. Les trois sous-thèmes pour ressentir un sentiment de perte comprennent:

a. La compétence remise en question par les collègues et patrons :

- Dans certains cas, les participants ont eu le sentiment que leurs compétences avaient été remises en question après avoir révélé leur diagnostic de SEP.
- Les réactions négatives des employeurs et des collègues peuvent avoir un effet important sur les perspectives de maintien à l'emploi d'une personne à la suite d'un diagnostic de SEP. L'Enquête nationale à grande échelle de Roessler et al. (2003) et Rumrill et al. (sous presse) a révélé que les mauvaises relations avec les employeurs sont l'une des causes de perte d'emploi les plus fréquemment citées parmi les Américains ayant la SEP.
- Pour les participants sans emploi, la perception chez des employeurs que les personnes ayant la SEP seraient incompetentes est souvent citée comme un obstacle à la recherche d'un emploi : selon les participants, les employeurs ont tendance à favoriser les travailleurs jeunes et d'apparence saine.

b. La confiance en soi diminuée : influence la recherche et le maintien en emploi :

- Avec l'annonce du diagnostic et la dévaluation des compétences par les

- employeurs et collègues, de nombreux participants disent avoir une perte de confiance en eux-mêmes quant à leurs capacités de travail.
- Donc, il est important d'avoir des stratégies d'intervention précoce pour aider les personnes nouvellement diagnostiquées atteintes de SEP, dont la grande majorité sont toujours employées, à développer des compétences efficaces d'autosurveillance et d'autoplaidoyer qui leur permettront de surmonter leurs limitations au travail et leurs changements de carrière.
 - La confiance en soi peut diminuer avec l'aggravation des symptômes.
- c. Les changements de carrière :
- Peut-être en partie à cause de la perception négative des employeurs quant à la capacité de travail des personnes atteintes de SEP et à une perte de confiance en soi face au travail, plusieurs participants ont indiqué avoir changé de carrière après le début de leur SEP.
 - Les personnes atteintes de SEP réduisaient leurs heures de travail ou occupaient des emplois inférieurs à leur formation et à leur expérience. Même lorsque les participants ont pu trouver un travail avec lequel ils se sentaient à l'aise, le travail n'était parfois pas adapté à leur mode de vie général, notamment sur le plan financier. Roessler et al. (2015) ont rapporté que les personnes employées atteintes de SEP ne travaillaient en moyenne que 28 heures par semaine et que plus de 35% se considéraient comme étant sous-employées.
- Naviguer dans le lieu de travail : Les participants ont partagé leurs difficultés quant à décider quand et comment divulguer leur SEP aux employeurs, comment faire face à la SEP sur le lieu de travail. Ils ont aussi souligné des difficultés quant au fait d'équilibrer la participation des travailleurs à la nécessité d'un soutien par le biais d'avantages publics. Trois sous-thèmes ont été identifiés :
- a. Les accommodements :
- La divulgation : Un certain nombre de participants ont indiqué qu'ils ne souhaitaient pas divulguer leur SEP car ils craignaient que d'autres personnes au travail ne réagissent négativement, en particulier les répondants qui n'auraient pas présenté de symptômes physiques évidents. C'est surtout la réaction négative des employeurs qui fait en sorte que les répondants ne font pas de demandes d'accommodements (même en présence de lois) ou se sentent coupables de le faire.
 - Selon des répondants, certains employeurs pourraient voir une demande d'accommodements initiale comme une indication que le travailleur ne pourrait pas effectuer les tâches essentielles.
 - Selon des répondants, les employeurs n'agissent pas toujours de bonne foi si une personne atteinte de SEP n'est pas prête à défendre ses besoins
 - Roessler et Rumrill (2015) ont élaboré une brochure intitulée Améliorer la productivité au travail: l'approche « gagnant-gagnant » pour les accommodements raisonnables, qui fournit des instructions aux personnes atteintes de SEP concernant la divulgation de l'incapacité et le processus de demande d'accommodements prescrit au titre I de l'*Americans with Disabilities Act* (ADA). La brochure préconise un dialogue de collaboration non conflictuel entre l'employé atteint de SEP et son employeur, qui constitue le meilleur moyen de résoudre de manière proactive les problèmes potentiels au travail et d'éviter des litiges coûteux et contre-

productifs.

b. Apprendre à faire face :

- Le télétravail est un facteur facilitant : Étant donné que la gravité des symptômes de la SEP peut varier d'une journée à l'autre pour de nombreuses personnes, la capacité de travailler à domicile est suffisante pour leur permettre de conserver leur emploi.
- Personnaliser un travail qui convient aux capacités des personnes au cours de leur SEP était également un moyen populaire pour aider à garder leur emploi.
- Pour d'autres participants, le travail ne nécessitait pas de mesures d'adaptation élaborées, mais de simples modifications de leurs habitudes de travail.
- Un autre facteur facilitant énuméré est le fait de recourir aux services des organismes de défense de droits pour acquérir des idées et des stratégies pour faire face à la SEP au travail.

c. L'admissibilité aux assurances :

- L'accès à Medicare et l'accès à la Social Security Disability Insurance sont perçus comme vitaux par les participants. Plusieurs des répondants ont exprimé la peur de perdre les bénéfices de ces deux assurances.
- Les participants à cette étude ont souvent noté que leurs besoins en matière de santé l'emportaient sur leurs objectifs de carrière, ce qui les obligeait à faire des sacrifices considérables au cours de leur carrière pour pouvoir obtenir une assurance maladie adéquate (manque de services et d'accès aux assurances publiques et privées).

- L'auteur fait aussi référence à une autre étude qui cite d'autres obstacles : une enquête nationale menée auprès de 1 924 Américains atteints de SEP et menée par Rumrill et al. (sous presse) a révélé que les personnes atteintes de SEP sont souvent mécontentes des mesures de protection d'emploi prévues par l'ADA. En particulier, un nombre relativement élevé de répondants étaient insatisfaits :

- des éléments liés aux accommodements dans les milieux d'emploi;
- de ne pas savoir comment discuter de leurs besoins en matière d'aménagement des locaux avec les employeurs (53,4% insatisfaits);
- de ne pas pouvoir demander un réexamen de leurs besoins en locaux sans craindre de représailles (52,7% insatisfaits);
- de ne pas comprendre les protections d'emploi de l'ADA (51,7% insatisfait);
- de ne pas comprendre les avantages de divulguer l'état d'incapacité aux employeurs (insatisfaits à 50,6%);
- de ne pas savoir quoi faire s'ils sont victimes de discrimination au travail (49,4% insatisfaits);
- que les employeurs ne répondent pas à leurs besoins en accommodements de manière opportune (47,9% insatisfaits).

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

BOGENSCHUTZ Matthew; Phillip D. Rumrill, Hannah E. Seward, Katherine J. Inge, Pamela Cato Hinterlong. (2016), *Journal of rehabilitation*, vol. 82, n° 2, p. 59-69.

FICHE 5.

Titre: The meaning of employment from the perspective of persons with spinal cord injuries in six European countries

Année : 2016

Auteur(es) : Annelie Schedin Leiufrud, Kaisa Ruoranen, Anne Ostermann et Jan D. Reinhardt

Thèmes abordés :

1. Rapport au travail des personnes ayant des incapacités (non résumé),
2. Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles physiques et sociaux.

Mots clefs : *Work, social participation, disability, barriers, facilitators.*

Méthode :

- **Objectif :**
 1. Examiner la signification du travail chez les personnes ayant une lésion de la moelle épinière (LME) dans six pays européens (non abordée dans la présente fiche),
 2. Déterminer quel est le lien entre la LME et l'emploi, ses fonctions, ses alternatives et ses obstacles et facilitateurs.
- **Lieu de l'étude :** Europe (nord) (population étudiée).
- **Population à l'étude :** Personnes ayant une LME de six pays européens (Norvège, Finlande, Suisse, Allemagne, République d'Irlande et Irlande du Nord (G-B)).
- **Nombre de participants :** 74 personnes ayant une LME.
- **Type de données analysées :** Qualitatives : Des entretiens semi-structurés ont été menés avec 74 personnes et analysés qualitativement en utilisant une approche théorique ancrée.

Résultats :

- **Éléments de la littérature :**
 - Les personnes ayant une LME sont moins souvent employées que les personnes sans incapacités et ont souvent des revenus plus faibles.
 - Les principaux obstacles à l'emploi sont souvent les conditions de travail et un manque d'adaptation pour faciliter l'inclusion des personnes ayant des incapacités.
 - L'employabilité, les compétences et aptitudes de la personne sont d'autres facteurs importants.
 - De même, le soutien social de collègues et d'employeurs joue aussi un rôle important dans la non-participation au travail.
 - Les dispositifs sociaux existants peuvent aussi agir comme facteurs de dissuasion à l'emploi.
- **Obstacles à l'emploi :**
 - Dans tous les pays, les auteurs ont observé des exemples de personnes qui n'étaient plus économiquement actives ou qui travaillaient moins qu'elles ne le pourraient parce que :
 - ◆ leur emploi n'aurait pas augmenté leur revenu total ou serait nuisible/dérisoire en termes de cotisations sociales.
 - ◆ Leur emploi était considéré ennuyeux ou dénué de sens en termes d'identité professionnelle.
 - Les obstacles les plus mentionnés par les répondants sont :

- le manque d'accessibilité
- les contraintes de temps :
 - Plusieurs participants ont estimé que l'un des problèmes de l'emploi à plein temps était qu'il ne laissait pas suffisamment de temps pour d'autres activités.
 - De plus, les participants ont explicitement souligné que les soins personnels pouvaient prendre beaucoup de temps pour une personne ayant une LME.
- les problèmes de santé :
 - Les problèmes de santé ont souvent été mentionnés comme une raison de ne pas travailler, à la fois peu de temps après l'apparition de la LME et chez les personnes âgées de plus de 40 ans ou plus.
 - Ces problèmes étaient principalement évoqués en termes de contraintes fonctionnelles et temporelles.
 - Pour la même raison, d'autres ont réduit leurs heures de travail, mais ont dû rattraper leurs tâches professionnelles à la maison, faute de pouvoir rester assises ou de se concentrer suffisamment longtemps pour les accomplir au travail.
 - Les conditions à la distribution des pensions et mesures d'aide financière publiques restreignent parfois les formes et les niveaux de travail appropriés chez les personnes ayant des problèmes de santé.
- Les problèmes financiers et institutionnels :
 - L'incompatibilité des mesures d'aides publiques et d'emploi a été mentionnée comme un problème important dans tous les pays inclus dans cette étude. L'emploi temporaire conduit souvent à une réduction des prestations reçues pour l'incapacité: « *Therefore, the decision to engage in paid work and the number of hours per week depends not only on physical capacity but also on the interdependence of disability benefits and income from employment.* » p. 141. Bien que les systèmes mentionnés dans l'étude diffèrent considérablement, les auteurs notent que ces systèmes semblent favoriser ceux qui voudraient se retirer du marché du travail aux dépens d'une facilitation supplémentaire pour les aider à rester en place dans un emploi rémunéré.
 - La lourdeur administrative et les délais des assurances publiques et mesures de soutien financier pour les personnes ayant des incapacités : Certains participants norvégiens ont estimé que les procédures administratives permettant de déterminer les niveaux initiaux de pension d'invalidité à octroyer aux demandeurs retardaient inutilement la (ré)insertion du travail rémunéré par les personnes ayant des incapacités. À l'inverse, attendre plusieurs années après la lésion réduit les chances de (ré)insertion sur le marché du travail.
 - Les participants allemands, finlandais et irlandais ont fait part d'un problème de compatibilité entre les systèmes des politiques sociales et leurs objectifs d'intégration effective et les objectifs d'efficacité des assureurs et des employeurs : « *Michael (late 30s, GER, empl/mc), for example, was advised to "preventively" obtain a certificate of work incapacity by his insurance company. Later, he had difficulties changing this status to obtain employment.* » p. 141.

- Dans tous les pays européens inclus dans cette étude, l'emploi antérieur à la lésion déterminait le montant de la compensation d'une pension d'invalidité. Être employé au moment d'une blessure traumatique entraînait une indemnisation supplémentaire de la part de l'assurance-accidents dans quatre des pays. Les personnes qui n'étaient pas employées au début de la LME recevaient souvent une indemnisation inférieure à celle des personnes qui étaient employées au moment de la lésion.
 - Même si les personnes ayant une LME trouvent un emploi, elles risquent de ne pas disposer d'un revenu suffisant pour répondre à leurs besoins. Les besoins de ces personnes risquent de dépasser les besoins de groupes de population comparables ne présentant pas d'incapacités, par exemple en termes de coûts d'équipement d'assistance ou de soins de santé. Les stratégies conçues pour aider les personnes ayant une LME à retrouver un emploi ne garantissent pas nécessairement non plus un revenu suffisant, et permettant de participer au marché du travail. Les personnes ayant une LME qui souhaitent travailler ou qui ont besoin de travailler pour des compensations insuffisantes ne sont pas toujours en sécurité financière.
- Facteurs facilitants selon les répondants :
 - Le fait de vivre une situation de handicap peut se transformer en une ressource de professionnalisation. Plusieurs participants à l'étude (quatre Allemands, quatre Finlandais, un Norvégien, cinq Irlandais et un Suisse) ont travaillé dans le domaine du handicap dans des emplois à temps plein ou à temps partiel. P. ex. avoir une LMS peut être une ressource dans un magasin spécialisé dans les vêtements et la mode pour les personnes en chaise roulante.
 - Tant que les participants restaient employés, les employeurs essayaient de prendre des dispositions d'accommodements souples. Les mesures d'accommodements permettaient de s'acquitter des tâches et étaient « appréciées et intégrées » dans l'environnement de travail.
 - La réduction du temps de travail permettait aux répondants d'avoir suffisamment de temps pour d'autres activités et de s'occuper de ses soins personnels.
 - Recommandations :
 - Pour renforcer la participation des personnes ayant des incapacités au marché du travail, il est nécessaire de revoir à la fois les mécanismes de répartition du revenu et du travail, soit:
 - Favoriser des horaires de travail flexibles;
 - Avoir un couplage plus souple entre les pensions d'invalidité/mesures d'aide financière pour les personnes ayant des incapacités et du statut professionnel;
 - Favoriser la réduction des délais pour les pensions d'invalidité/mesures d'aide financière pour les personnes ayant des incapacités;
 - Développer des mesures pour aider les personnes ayant des incapacités au travail autonome.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

LEIULFSRUD Annelie Schedin, Kaisab Ruoranen, Anne Ostermann et Jan Reinhardt. (2016), « The meaning of employment from the perspective of persons with spinal cord injuries in six European countries », *Work*, vol. 55, p. 133-144, DOI : 10.3233/WOR-162381.

FICHE 6.

Titre: The Meaning and Importance Attributed to Work for Visually Impaired People of the Metropolitan Area of Quebec

Année : 2016

Auteur(es) : Véronique Garcia, Sarah Porlier, Sabrina Faleschini et Normand Boucher

Thèmes abordés :

1. Rapport au travail des personnes ayant des incapacités (non résumé),
2. Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles physiques et sociaux.

Mots clés : *Work, visual impairment, visual disability, blindness, employment, meaning of work, obstacles/facilitators at work, labor market participation, attachment to the workforce, participation in the workforce.*

Méthode :

- **Objectif :**
 1. analyser la signification accordée au travail par les personnes ayant une déficience visuelle, de même que les aspects considérés comme étant les plus importants par celles-ci (non résumée dans la présente fiche),
 2. déterminer quelles sont les principaux obstacles et facilitateurs au travail et à la recherche d'emploi qu'elles rencontrent.
- **Lieu de l'étude :** Québec (Canada) (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :** Adultes de la région de Québec (Canada) ayant une déficience visuelle
- **Nombre de participants :** 52 personnes ayant une déficience visuelle (échantillon de convenance).
- **Type de données analysées :** Quantitatives (analyses de fréquences et test de probabilité exact de Fisher-Freeman-Halton et le test statistique du V de Cramer).
- **Variables mesurées :**
 - A. Variable dépendante :
 - Différents obstacles et facteurs facilitateurs,
 - Variables de la MQE,
 - Signification du travail,
 - Importance du travail.
 - B. Variables indépendantes :
 - Le niveau de sévérité de la déficience (personnes fonctionnellement aveugles et personnes fonctionnellement voyantes),
 - Avoir d'autres déficiences concomitantes ou non,
 - Le statut d'emploi (en emploi/aux études ou au chômage),
 - Le sexe des répondants,
 - Le fait d'avoir des enfants ou non,
 - L'âge,
 - Le mode (en résidence, en hébergement ou en famille d'accueil).
 - C. Questionnaire utilisé :
 - Un questionnaire sur le Profil sociogéographique, l'expérience personnelle et la trajectoire professionnelle (non analysée dans l'étude) spécialement conçu pour le projet a été élaboré. Cet outil contient trois sections :

- ◆ La première cherche à établir le profil sociodémographique des participants.
- ◆ La seconde vise à documenter l'emploi, la recherche d'emploi ou l'abandon de recherche ainsi que l'expérience personnelle en lien avec le marché du travail. De plus, cette seconde section comprend aussi des questions sur les difficultés et les facilitateurs au travail.
- ◆ La troisième section porte sur la signification et sur la centralité (l'importance) du travail chez les personnes ayant une déficience visuelle.

Pour les sections deux et trois, les participants ont été invités à indiquer leur degré d'accord à l'égard de chacun des énoncés sur une échelle de Likert.

- Le second instrument de mesure qui a été utilisé est la Mesure de la Qualité de l'Environnement (MQE) (Fougeyrollas et al., 1999). Il mesure l'influence perçue de l'environnement physique et social de l'individu en fonction de ses capacités et de ses limites dans la réalisation de ses activités quotidiennes (Boucher, Roy, Rioux et Charrier., 2008). Il s'agit d'un instrument de mesure où le participant est invité à classer les éléments selon le niveau d'influence perçu de -3 qui correspond à un obstacle majeur à + 3 qui correspond à un facilitateur majeur en passant par aucune influence (0).

Résultats :

Facteurs identifiés dans la littérature jouant un rôle sur la recherche et le maintien en emploi :

- Parmi les facteurs personnels, on retrouve :
 - ◆ Le degré de sévérité de la déficience visuelle (Bell et Mino, 2013; Darensbourg, 2013; Duquette et Baril, 2013; La Grow, 2003; Lee et Park, 2008; Leonard, D'Allura et Horowitz, 1999);
 - ◆ L'âge (Bell et Mino, 2013; Clements, Douglas et Pavey, 2011; Darensbourg, 2013; Duquette et Baril, 2013; La Grow, 2004);
 - ◆ Le sexe (Bell et Mino, 2013; Clements et al., 2011; Darensbourg, 2013; Duquette et Baril, 2013; La Grow, 2004; Shaw, Gold et Wolffe, 2007);
 - ◆ L'âge au moment d'apparition de la déficience visuelle (Clements et al., 2011; Duquette et Baril, 2013; La Grow, 2004);
 - ◆ Et la présence d'une ou plusieurs déficiences secondaires (Duquette et Baril, 2013; LaGrow, 2004).
 - ◆ L'utilisation de divers moyens de communication (Bell et Mino, 2013; Capella-McDonnall et Crudden, 2009; Crudden, 2012; Duquette et Baril, 2013; Goertz et al., 2010; Lee et Park, 2008; Leonard et al., 1999) ;
 - ◆ Les comportements de la personne (Capella-McDonnall et Crudden, 2009; Crudden, 2002; Duquette et Baril, 2013; Golub, 2006; O'Day, 1999) ;
 - ◆ Sa capacité de déplacement (Bell et Mino, 2013; Duquette et Baril, 2013; Goertz et al., 2010; Golub, 2006) ;
 - ◆ Ses responsabilités (Duquette et Baril, 2013; Shaw et al., 2007) ;
 - ◆ Et son éducation (Bell, 2010; Bell et Mino, 2013; Capella-McDonnall et Crudden, 2009; Clements et al., 2011; Duquette et Baril, 2013; LaGrow, 2004; Lee et Park, 2008).
- De même, les facteurs environnementaux peuvent avoir un effet notable sur l'intégration et le maintien au travail des personnes ayant une déficience visuelle. Ceux-ci sont :
 - ◆ La réception de services d'enseignement spécialisé (Capella-McDonnall, 2005; Capella-McDonnall et Crudden, 2009; Duquette et Baril, 2013; Goertz et al., 2010; Lee et Park, 2007; Leonard et al., 1999; Shaw et al., 2007) ;

- ◆ Le milieu de vie (Bell et Mino, 2013; Duquette et Baril, 2013; Goertz et al., 2010; Shaw et al., 2007) ;
- ◆ Le lieu de résidence (Duquette et Baril, 2013; Lee et Park, 2008);
- ◆ Et le milieu de travail (attitudes et accessibilité) (Capella-McDonnall, Duquette et Baril, 2013; O'Mally et Crudden, 2014; Golub, 2006).
- À propos des attitudes et connaissances des employeurs :
 - ◆ La plupart des employeurs ont une connaissance limitée des ressources pouvant aider les personnes ayant une déficience visuelle et font souvent preuve d'ignorance envers les aspects entourant les capacités et la sécurité de celles-ci au travail (Capella-McDonnall et al., 2014; Duquette et Baril, 2013; O'Day, 1999). Comme le révèlent Capella-McDonnall et ses collègues (2014) dans leur étude, la majorité des employeurs s'avère incapable d'identifier la sévérité de la déficience de leurs employés. Ce manque de connaissances de la réalité des personnes ayant une déficience visuelle peut potentiellement entraîner de la peur et de la résistance de la part des employeurs (Duquette et Baril, 2013).
 - ◆ Toutefois, la participation au travail peut être en contrepartie facilitée si l'employeur reçoit de l'information sur la déficience visuelle (Duquette et Baril, 2013).
- Obstacles et facilitateurs identifiés dans la recherche :
 - ◆ À la fois les deux :
 - L'étude montre que les relations sociales dans le milieu de travail occupent le double rôle de facteur aidant et de facteur nuisible pour les participants.
 - Le soutien et l'attitude compréhensive du milieu de travail constituent le second élément cité comme facilitateur au travail par les répondants à l'emploi (37.5%) [n = 24]. Selon les sources consultées, la perception d'un soutien social au travail semble être un facteur aidant chez cette population (Kempen et al. 2012; Papakonstantinou et Papadopoulou 2009; 2010).
 - Mais environ le quart des répondants (22.7%) considère que les attitudes négatives des supérieurs [n = 44] représentent un obstacle important dans leur vie. La plupart des répondants semblent insister sur l'importance d'adapter leur travail en fonction de leurs capacités.
 - Les répondants qui sont sans emploi soulignent l'attitude négative des employeurs comme facteur nuisible à l'embauche.
 - Les auteurs soulignent que les travailleurs ayant des incapacités vivent fréquemment de l'insensibilité ou de l'hostilité de la part de leur milieu de travail par rapport à leurs besoins. De fait, plusieurs auteurs soulignent que les attitudes négatives des collègues envers les gens ayant des incapacités visuelles sont souvent causées par une méconnaissance de la déficience, ce qui peut parfois entraîner de la pitié ou de la frustration de leur part.
 - ◆ Les Facteurs qui facilitent :
 - Aussi, les résultats indiquent que pour les répondants en emploi, les aides techniques et la technologie sont les facteurs considérés comme les plus aidants au travail par le plus grand nombre de répondants à l'emploi (41.7%) [n = 24].
 - ◆ Les obstacles :
 - Quant aux obstacles au travail identifiés par les répondants en emploi, il y a l'accès à l'information et la capacité limitée des personnes ayant une déficience visuelle à lire (25.0%) [n = 24].
 - Les deux tiers des répondants à l'emploi (66.7%) [n = 24] soutiennent que le degré d'intensité (ou le niveau d'énergie requis) pour réaliser leur emploi est élevé ou très élevé. Le niveau d'intensité pour réaliser des études ou participer au travail [n = 42] est d'ailleurs plus élevé chez les répondants ayant d'autres déficiences concomitantes avec la déficience visuelle (V Cramer = 0.519, p = 0.005).

- Selon les auteurs, le plein accès à l'information est souvent limité pour les personnes ayant une déficience visuelle et l'absence d'aide technique ou de technologie d'assistance, de même que le manque d'accommodements de la part des employeurs sur le lieu d'emploi représentent souvent une source importante d'insatisfactions au travail chez les personnes ayant une déficience physique.
- La plupart des répondants considèrent les critères d'embauche et les tests de sélection (76.2%) [n = 42] comme un autre obstacle important au cours de leur recherche d'emploi passée ou présente.
- La disponibilité actuelle des emplois dans leur milieu (58.1%,) [n = 43] est aussi considérée comme un obstacle à la recherche d'emploi.
- La difficulté de répondre aux exigences du marché du travail (36.4%) et le peu d'emplois dans la région adaptés aux capacités des personnes ayant une déficience visuelle (36.4%) sont des obstacles importants à l'embauche identifiés par les répondants sans emploi [n = 11].
- **Recommandations :**
 - Sensibiliser les employeurs et le milieu de travail à la réalité vécue par les personnes ayant une déficience visuelle. La sensibilisation doit d'abord amener les employeurs à reconnaître la valeur intrinsèque d'avoir un employé ayant une déficience visuelle, de même qu'à réaliser que les tâches de travail peuvent se faire de plus d'une manière, qu'il y a des moments où l'accommodement est nécessaire et qu'il faut fournir à la personne ayant une déficience visuelle le matériel et les équipements nécessaires pour qu'elle effectue son travail.
 - Encourager les contacts des employeurs et des milieux de travail avec les personnes ayant des déficiences visuelles.
 - L'employeur doit aussi participer à la sensibilisation du milieu de travail, afin que celui-ci rompe avec les mythes et stéréotypes envers les employés ayant une déficience et ainsi faciliter l'intégration de ces derniers.
 - Adopter de stratégies visant à mobiliser et à promouvoir les capacités des personnes ayant des déficiences visuelles plutôt que de mettre en œuvre des mesures axées uniquement sur leur handicap.
 - L'une de ces stratégies peut être l'utilisation, dans les sphères publique et professionnelle, de « portes paroles » (*disability champions*), qui peuvent être des employés, des administrateurs influents, etc., qui vont plaider en faveur de l'embauche de personnes ayant des incapacités et promouvoir leur potentiel.
 - Il est par contre important de mettre l'accent sur leurs compétences professionnelles; plutôt que de les décrire uniquement comme courageuses, sympathiques, loyales et tenaces, mais non comme des employés appropriés (« désirabilité sociale » versus « utilité sociale »).
 - Les auteurs mettent aussi en garde de ne pas dépeindre les personnes ayant des incapacités comme des sources d'inspirations. Cela pourrait renforcer l'idée que les qu'elles ne sont pas capables de trouver et de conserver un emploi stable, contrairement à leurs homologues sans incapacités. Cette conception découle de l'hypothèse que les personnes ayant des incapacités sur le marché du travail sont exceptionnelles.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

GARCIA Véronique, Sarah Porlier, Sabrina Faleschini et Normand Boucher. (2016), « The meaning and importance attributed to work for visually impaired people of the metropolitan area of Quebec », *Journal of Blindness Innovation and Research*, vol. 6, n° 2, URL.
<https://nfb.org/images/nfb/publications/jbir/jbir16/jbir060202.html>.

FICHE 7.

Titre: Leveraging Employer Practices in Global Regulatory Frameworks to Improve Employment Outcomes for People with Disabilities

Année : 2018

Auteur(es) : Matthew C. Saleh et Susanne M. Bruyère

Thèmes abordés : Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants sociaux (principalement politiques publiques et bonnes pratiques des employeurs).

Mots clefs : *disability; disabled worker; employment; employment equity; employer practices; human resources; international disability policy.*

Méthode :

- **Objectif :** L'article vise à :
 1. Approfondir la réflexion sur les pratiques des employeurs et les politiques globales sur le droit au travail des personnes ayant des incapacités,
 2. Décrire le contexte réglementaire international, régional et local afin d'améliorer la situation des personnes ayant des incapacités sur le marché du travail.
- **Lieu de l'étude :** États-Unis (auteurs) et tous les pays (population étudiée).
- **Population à l'étude :** Employeurs et personnes ayant des incapacités (tous les pays).
- **Nombre de participants :** 81 articles.
- **Type de données analysées :** Articles : L'article propose d'explorer davantage le côté employeur du contexte réglementaire international, en abordant les meilleures pratiques empiriquement soutenues en matière de recrutement, d'embauche, d'avancement, de maintien en poste et d'intégration des personnes ayant des incapacités dans la population active. Les auteurs décrivent avoir simplement synthétisé la littérature internationale existante sur les droits des personnes ayant des incapacités en matière d'emploi avec le point de vue des employeurs. Les auteurs n'indiquent pas quels mots clefs précis ont été utilisés pour la recherche. Aucun critère d'exclusion n'est mentionné, mais les articles consultés sont en anglais seulement.

Résultats :

- Le taux d'emploi des personnes ayant des incapacités au niveau mondial est de 44%, contre 75% pour les personnes sans incapacités (OMS, 2011). Le taux d'inactivité des personnes ayant des incapacités est presque 2,5 fois plus élevé: 49% contre 20% (OMS, 2011).
- Les estimations indiquent que l'exclusion sociale de ces personnes du lieu de travail génère des pertes annuelles de PIB résultats qui se chiffrent en milliards de dollars (Metts, 2000; Ozawa et Yeo, 2006).
- La marginalisation des personnes ayant des incapacités engendre aussi des «coûts sociaux et structurels», notamment des inégalités sociales et en matière de santé (Sainsbury et ColemanFountain, 2014, p. 2).
- Les statistiques des pays de l'OCDE montrent que les personnes ayant des incapacités ont moins de chances de travailler à plein temps, sont plus susceptibles de ne pas occuper un emploi ou sont sous-employées, ont un niveau de revenu relatif plus faible, ont tendance à gagner moins, même lorsqu'elles sont occupées, et ont une probabilité plus élevée de vivre dans la pauvreté (OCDE 2009; OMS, 2011).

- Les auteurs mentionnent des facteurs facilitants à la participation au travail qui sont présents dans tous les pays (à revenus faibles, moyens ou élevés) :
 - Les niveaux de revenu sont beaucoup plus élevés chez les groupes de personnes ayant des incapacités et ayant un niveau de scolarité élevé ou un emploi à temps plein (OCDE, 2009),
 - Les employeurs du monde entier commencent à reconnaître que les personnes ayant des incapacités sont des employés fiables et productifs et que disposer d'un effectif diversifié constitue un argument commercial solide (améliore la réputation de l'organisme) (Kulkarni et Gopakumar, 2014).
- Les avantages des mesures d'accommodements : Les employeurs qui fournissent des aménagements indiquent qu'ils sont généralement :
 - peu coûteux (Dixon, Kruse et VanHorn, 2003),
 - qu'ils ont un retour sur investissement élevé (Unger, Wehman, Yasuda, Campbell et Green, 2002),
 - qu'ils améliorent la productivité (Kaye, Jans et Jones, 2011),
 - qu'ils améliorent le taux de rétention (Kaye, Jans et Jones, 2011),
 - qu'ils améliorent la culture organisationnelle (Kaye, Jans et Jones, 2011).
- Les auteurs soulignent des obstacles à la participation au travail qui sont présents dans tous les pays (à revenus faibles, moyens ou élevés) :
 - La préparation inégale des personnes ayant des incapacités au marché du travail,
 - Le soutien insuffisant dont elles disposent pour trouver et conserver un emploi,
 - Le faible niveau de connaissance des employeurs des stratégies efficaces de recrutement et de maintien en poste des travailleurs ayant des incapacités.
 - Le type d'incapacité : Les analyses d'inactivité économique dans l'Union européenne (UE) montrent une forte variation en fonction du type et de la gravité de la déficience (p. ex, un taux de chômage plus élevé chez les personnes ayant une maladie mentale) (BIT, 2007b).
 - Les attitudes des employeurs :
 - Plusieurs employeurs croient en une justice perçue comme étant équitable dans les pratiques ouvertes du marché du travail (non-intervention).
 - Plusieurs ont recours à des stéréotypes sur le manque de productivité des personnes ayant des incapacités ou le coût des mesures d'adaptation (Harpur & Bales, 2010).
 - Les besoins de santé et services sociaux non répondus : Même dans les pays à revenu élevé où l'offre de services de réadaptation et de services sociaux est relativement solide, les personnes ayant des incapacités affirment souvent que leurs besoins quotidiens en matière de services ne sont pas satisfaits (entre 20% et 40%) (OMS, 2011).
 - Peu d'employeurs recrutent activement des travailleurs ayant des incapacités (Domzal, Houtenville et Sharma, 2008) : dans une étude menée aux États-Unis, des chercheurs ont demandé à 700 professionnels des ressources humaines (RH) si leur organisation avait adopté l'une des dix politiques et pratiques facilitant le recrutement (Erickson, von Schrader, Bruyère, Van-Looy, & Matteson, 2014). Plus de la moitié ont déclaré inclure le handicap dans leur déclaration sur la diversité et l'inclusion (59%), exiger des sous-traitants/fournisseurs qu'ils respectent les exigences en matière de non-discrimination des personnes ayant des incapacités (57%) et entretenir des relations avec des organismes communautaires encourageant le recrutement de personnes ayant des incapacités (54%). Beaucoup moins ont déclaré avoir des objectifs organisationnels explicites liés au recrutement et à l'embauche de personnes ayant des incapacités (25%)

ou participer à des stages ou à des programmes similaires destinés à cette population (19%). 45% ont déclaré que leur entreprise recrutait activement des personnes ayant des incapacités et 38% ont déclaré avoir des cadres supérieurs qui démontrent un fort engagement en matière d'embauche de personnes ayant des incapacités.

- L'absence de procédures appropriées dans les organisations pour traiter les problèmes de rétention et d'avancement - aux États-Unis, par exemple, peu d'employeurs déclarent offrir du mentorat (17%) ou des outils de planification et de développement de carrière (16%), et encore moins ont des objectifs ou des normes explicites pour conserver et faire progresser leurs employés ayant des incapacités (Erickson, von Schrader, Bruyère et VanLooy, 2013).
 - La mise en place de politiques de « l'emploi d'abord » (*work first*) au détriment des programmes d'avantages sociaux (*benefits programs*): Dans de nombreux États européens, les politiques actives du marché du travail (PAMT) visent à améliorer le fonctionnement du marché du travail en orientant les politiques vers les personnes sans emploi, y compris les populations vulnérables à l'exclusion du marché du travail (Waddington, Pedersen et Ventegodt Liisberg, 2016). De cette manière, les politiques actives du marché du travail orientent les efforts tant du côté de l'offre que du côté de la demande, en dotant les chômeurs des compétences requises pour accéder au marché du travail, tout en offrant des incitations aux employeurs (Auer, Berg et Cazes, 2007). Les commentateurs soulignent que ces politiques ne sont pas sans inconvénient, dans la mesure où de nombreux efforts nationaux les ont conduites à adopter des mesures de « l'emploi d'abord » qui incitent les individus à abandonner ou à supprimer progressivement des programmes sociaux. Cela peut entraîner une détérioration de la situation financière et de la sécurité des personnes qui peinent à trouver un emploi adéquat (Waddington et al., 2016).
 - Certaines pratiques de gestions en entreprise ne sont pas mises en place. Par exemple, les approches personnalisées du développement de carrière ne sont pas la norme dans les entreprises, malgré le fait que les « organisations flexibles et solidaires » profitent au développement de carrière de tous les employés (Schur, Kruse et Blanck, 2005).
- Les auteurs soulignent le besoin de nouvelles pratiques et de nouvelles politiques au niveau national et régional pour favoriser l'emploi et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités.
 - Les auteurs suggèrent les politiques et mesures nationales et régionales suivantes :
 - Mettre au point des programmes et développer des opportunités d'emploi assisté et des approches flexibles et personnalisées en matière de placement : les auteurs proposent que les organismes nationaux et communautaires offrent des approches flexibles et personnalisées en matière de placement dans les organisations, offrant des opportunités d'emploi assisté avec une bonne adéquation entre emplois, soutien sur le lieu de travail et réduction des obstacles (Roulstone, Harrington et Hwang, 2014). Offrir aux personnes ayant des incapacités des opportunités d'emploi assisté semble avoir atteint un degré d'efficacité réel (Official Norwegian Reports, 2012). Plusieurs exemples existent en Europe :
 - En Allemagne, ce type de programmes comprend : la formation et l'aide au travail, la protection du droit au travail des personnes ayant des incapacités importantes et les allocations spéciales définies légalement sur le lieu de travail (allègement fiscal, badge de stationnement et protection contre le licenciement) (Sainsbury & Coleman-Fountain, 2014). Il existe aussi des centres de formation professionnelle pour les jeunes ayant des incapacités, des centres

de reformation (*retraining*) pour adultes et des centres d'intégration pour aider les personnes ayant des incapacités importantes à trouver et conserver un emploi, à passer des centres de formation à l'emploi et à assurer la liaison avec les employeurs, afin de limiter les procédures de renvoi.

- En Suède, l'emploi assisté implique un soutien financier pour l'achat d'appareils fonctionnels sur le lieu de travail par les employeurs ou des particuliers, ainsi que des services avant, pendant la période de placement dans un emploi et jusqu'à un an après le début de l'emploi (Comité des droits des personnes handicapées, 2012).
- La Norvège promeut l'emploi assisté par des subventions, des centres de technologie d'assistance, des possibilités de formation professionnelle et supérieure et des incitations financières à fournir des mesures d'accommodements pour les employeurs (Sainsbury et Coleman-Fountain, 2014).

- Les politiques actives du marché du travail misant sur la Flexisécurité : Les auteurs citent le modèle de flexicurité au Danemark, qui privilégie à la fois un niveau élevé de soutien du revenu pendant le chômage et une réinsertion rapide dans la population active, notamment par le biais de la mise à niveau des compétences et des obligations d'activation des personnes sans emploi, c'est-à-dire en dotant les chômeurs des compétences requises pour accéder au marché du travail, tout en offrant des incitations aux employeurs (Gouvernement danois, 2013). La politique danoise s'intéresse avant tout à l'incitation à la motivation plutôt qu'au simple impératif (par exemple, pas de quotas, degré élevé de liberté dans les décisions de licenciement/d'embauche). Le système danois comprend des subventions pour les salaires «brise-glace» des nouveaux diplômés, des emplois flexibles (salaires subventionnés pour un travail de transition dans des conditions de travail spéciales telles que des environnements ou des horaires adaptés), des modifications sur le lieu de travail, des essais de travail et une assistance technique (Gupta, Larsen et Thomsen, 2015),
- donner des informations sur le handicap aux employeurs, les accommodements et la législation : Des études montrent en outre que les connaissances des employeurs, en particulier au niveau des ressources humaines et de la gestion, sont un élément déterminant de l'engagement inclusif des employés, y compris une formation de la direction aux exigences légales pertinentes et aux aménagements potentiels en milieu de travail (Chan, Strauser, Maher et al., 2010).
- Donner le soutien public nécessaire aux employeurs et avoir de bonnes politiques gouvernementales : Les politiques gouvernementales peuvent réifier les notions abstraites d'égalité sur le lieu de travail (transformer la politique en pratique). De plus, les incitations, la sensibilisation et l'assistance technique parrainées par le gouvernement aident à alerter le personnel de direction des stratégies de recrutement (Luecking, 2011).
- Avoir une fonction publique exemplaire en matière de politiques et de pratiques : les pratiques d'emploi dans le secteur public permettent souvent de conduire des réformes des pratiques d'embauche et peuvent représenter des « modèles » à suivre pour les autres employeurs.
- Développer des contacts des employeurs avec les organismes nationaux et communautaires d'aide à l'emploi :

- Les services d'aide à l'emploi nationaux et locaux peuvent jouer un rôle clé dans la mise en relation des employeurs avec les demandeurs d'emploi ayant des incapacités (Luecking, 2011).
- Les organisations ayant des rapports avec un organisme communautaire sont presque trois fois plus susceptibles d'employer des personnes ayant des incapacités (Erickson et al., 2014).
- Les auteurs formulent les recommandations suivantes pour les employeurs et leurs organismes, afin d'améliorer leurs pratiques et politiques :
 - La participation des organisations à des programmes de stages ciblés : Selon une étude, les organisations signalant des programmes de stages ciblés sont presque six fois plus susceptibles d'embaucher une personne ayant des incapacités au cours de la dernière année (Erickson et al., 2014).
 - La valorisation, par les directions d'organismes, de la diversité et leur engagement dans ce processus : Il a été constaté que les organisations qui font preuve d'un fort engagement de la part de la haute direction sont presque trois fois plus susceptibles d'embaucher une personne ayant des incapacités au cours de la dernière année (Erickson et al., 2014).
 - L'établissement, par les organisations, d'objectifs explicites liés au recrutement et à l'embauche de personnes ayant des incapacités (p. ex. à l'aide d'un recrutement plus extensif et d'un processus de filtrage des employés) est aussi un moyen efficace d'augmenter l'embauche de cette population (Erickson et al., 2014). Il est aussi important que les organisations incluent le handicap dans leur déclaration sur la diversité et l'inclusion (Erickson et al., 2014).
 - La mise en place, dans les organisations, de procédures appropriées pour traiter les problèmes de rétention et d'avancement des personnes ayant des incapacités telles que :
 - du mentorat (Erickson, von Schrader, Bruyère et VanLooy, 2013),
 - des outils de planification et de développement de carrière : La mise en place, dans les organisations, de pratiques de développement professionnel et de développement de carrière est un élément essentiel des politiques d'emploi inclusives au niveau organisationnel et peuvent contribuer aux taux de maintien en poste des employés (Hausknecht, Rodda et Howard, 2009).
 - La mise en place d'objectifs et de normes explicites pour conserver et faire progresser les employés ayant des incapacités (Erickson, von Schrader, Bruyère et VanLooy, 2013).
 - La mise en place, dans les organisations, de politiques de gestion de l'incapacité et de flexibilité au travail : Les auteurs proposent de s'inspirer des entreprises américaines, qui ont souvent des politiques officielles en matière de retour au travail ou de gestion de l'incapacité (76%) et souvent aussi des politiques officielles en matière de flexibilité du travail (57%) (Erickson et al., 2013). La gestion de l'incapacité atténue l'impact de l'incapacité en offrant :
 - une gestion de cas personnalisée,
 - des affectations de travail transitoires et au travail,
 - de la créativité dans la mise en place des mesures d'accommodements et des modifications aux lieux de travail,
 - la construction de systèmes de soutien utilisant des ressources communautaires,

- la formation de responsables s'occupant des questions touchant le handicap (Doyle, Dixon et Moore, 2003; Von Schrader, Bruyère, Malzer et Erickson, 2013).
- Les modalités de travail flexibles peuvent inclure :
 - l'adaptation des horaires ou les congés pour répondre à des besoins médicaux,
 - les horaires à temps partiel ou saisonniers,
 - la retraite progressive,
 - les arrangements de lieux flexibles, etc. (vonSchrader et al., 2013).

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

SALEH Matthew C. et Susanne M. Bruyère. (2018), « Leveraging Employer Practices in Global Regulatory Frameworks to Improve Employment Outcomes for People with Disabilities », *Social Inclusion*, vol. 6, n° 18. DOI:10.17645/si.v6i1.1201.

FICHE 8.

Titre: Policy in Action: Stories on the Workplace Accommodation Process

Année : 2011

Auteur(es) : Janikke Solstad Vedeler et Naomi Schreuer

Thèmes abordés : Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Facteurs facilitants et obstacles physiques (mesures d'accommodement)

Mots clefs : *disability, employment, policy, workplace accommodation.*

Méthode :

- **Objectif :**
 - Explorer le processus d'adaptation (similitudes et différences) des lieux de travail dans une perspective transnationale,
 - Comprendre les expériences passées et présentes des personnes interrogées en matière d'accommodements, ainsi que les différentes étapes d'un tel processus au fil du temps.
- **Lieu de l'étude :** Norvège (auteurs et population étudiée) et États-Unis (population étudiée).
- **Population à l'étude :**
 - *Population de Norvège et États-Unis.*
 - Des Américains et Norvégiens étant employés et ayant une mobilité réduite (fauteuil roulant, béquilles, canne, sans aide, mais avec problèmes de mobilité). Parmi les personnes interrogées aux États-Unis, sept travaillent à temps plein et sept à temps partiel. Sept travaillent dans des organisations non gouvernementales et sept dans des entreprises privées. Parmi les répondants norvégiens interrogés, huit travaillent à temps plein, tandis que sept travaillent à temps partiel. Sept travaillent dans des entreprises privées, deux dans des organisations non gouvernementales et six dans le secteur public.
- **Nombre de participants :** 29 personnes ayant une mobilité réduite.
- **Type de données analysées :** Qualitatives, entrevues individuelles semi-dirigées. Les entretiens norvégiens ont été menés en personne, de même que la plupart des entretiens aux États-Unis. Trois des entretiens américains ont été conduits par téléphone en raison de la distance géographique.
 - **Thèmes principaux abordés par l'entrevue :**
 - la scolarisation,
 - l'éducation,
 - les aides en matière d'aide sociale,
 - l'entrée dans la vie active,
 - les mesures d'adaptation,
 - les questions soulevées par les interviewés eux-mêmes comme étant importantes pour leur carrière.

Résultats :

- La politique sociale aux États-Unis est avant tout réglementaire, tandis que celle de la Norvège est avant tout redistributive :
 - Une politique de redistribution vise : à redistribuer des ressources telles que des services en espèces et en nature à différents groupes de la population afin de réduire les inégalités entre ces groupes. La redistribution des ressources et des services se fait

principalement par le biais de Centres de technologie d'assistance publique ou par les employeurs.

- une politique de réglementation sociale vise : à remédier aux défaillances du marché en établissant des normes juridiques en matière de santé, de sécurité et de protection du travail ou en stimulant l'élaboration de normes industrielles pour l'accessibilité et la convivialité de différents produits et services
- Le taux d'emploi des personnes ayant des incapacités aux États-Unis est nettement inférieur à celui de la Norvège. Parmi facteurs pouvant expliquer cette différence, l'analyse de Hvinden (2009) met en évidence des différences entre les pays appliquant une approche réglementaire et redistributive. Ses résultats suggèrent que les pays ayant une politique de redistribution ont un taux d'emploi plus élevé (et moins de pauvreté) parmi les personnes ayant des incapacités que les pays ayant une approche réglementaire.
- Aux États-Unis, l'*Americans with Disabilities Act* (1990) interdit la discrimination fondée sur le handicap à l'encontre d'une personne qualifiée capable d'assumer les fonctions essentielles d'un travail avec ou sans aménagements raisonnables. Les employeurs de 15 employés ou plus sont tenus de fournir des aménagements raisonnables aux candidats et aux employés qualifiés. La législation anti-discrimination s'accompagne du développement conceptuel de l'accessibilité environnementale et de la conception universelle.
- Dans la politique de réglementation des États-Unis, la reconnaissance du handicap est (en théorie) plus inclusive, car elle ne repose pas sur une compréhension médicale du handicap. *Mais la loi n'est pas toujours respectée par les employeurs.*
- Deux conceptions différentes du handicap existent en Norvège :
 - la politique gouvernementale conçoit le handicap comme une disparité entre les exigences de la société / de l'environnement et les capacités de l'individu, mais l'accès aux prestations sociales dépend en partie d'un examen médical.
- De nombreuses personnes interrogées américaines et norvégiennes ont eu recours à des mesures d'accommodements : 12/14 aux États-Unis et 14/15 en Norvège. Les besoins d'accommodements au travail sont sensiblement les mêmes. En ordre de fréquence, ceux-ci sont :
 - Les horaires de travail, tels que des horaires flexibles et/ou des horaires de travail réduits;
 - Les transports, tels que les transports en commun accessibles ou les transports de substitution;
 - La modification physique du bâtiment et/ou des équipements, tels que le stationnement pour personnes ayant des incapacités, des chemins accessibles, balustrades, rampes, poignées de porte, systèmes de portes ouvertes et verrouillables, salles de bains accessibles, bureaux séparés et bureaux réglables;
 - La technologie et des dispositifs d'assistance, tels que des logiciels de reconnaissance vocale, systèmes à double moniteur, souris spéciales, téléphones informatisés et systèmes d'alarme;
 - Des services d'assistance personnelle et de coaching;
 - Des changements de description de travail ou du travail à domicile;
 - De plus, la plupart des répondants ont mentionné des accommodements personnels qu'ils utilisent également au travail, principalement des fauteuils roulants, des cannes, des chaussures spéciales et des fourgonnettes adaptées.
- Les récits des personnes interrogées montrent que l'interdépendance des aides et des services personnels, du transport et des aménagements en milieu de travail est essentielle pour l'égalisation des chances en matière d'emploi.

- La plupart des répondants interrogés disent avoir des mesures d'accommodements adéquates au travail. Plusieurs facteurs expliquent ces résultats :
 - Les personnes interrogées occupaient un emploi.
 - Sept personnes interrogées américaines travaillent pour des organisations à but non lucratif, dont la majorité représente des organisations travaillant dans le champ du handicap.
 - Trois des sept personnes interrogées aux États-Unis travaillant dans des entreprises privées ont bénéficié de services de recherche d'emploi. Parmi les Norvégiens, huit ont reçu des services publics d'aide à l'emploi. Ainsi, les employeurs qui ont embauché ces candidats étaient au courant des besoins éventuels de ces employés en matière d'accommodements.
- Dans les deux pays, l'employeur joue un rôle important dans le processus de fourniture des services et peut traduire de manière efficace ou inefficace (accommodements insuffisants, demande de financement national) les politiques en matière d'accommodement des lieux de travail.
- Les récits des interviewés américains sur les obstacles au processus d'accommodements sont tous liés à l'employeur.
- En Norvège, les employeurs peuvent soit fournir les accommodements eux-mêmes (processus relativement fluide), soit faire appel à des services publics subventionnés (processus fastidieux et recours à des processus bureaucratiques extérieurs). Dans les cas où l'employeur choisit d'utiliser les services publics, les participants norvégiens signalent un processus lent et des obstacles liés à la reconnaissance de l'éligibilité, qui repose sur une évaluation médicale.
- L'article révèle une vulnérabilité commune chez les personnes ayant des incapacités lorsqu'elles dépendent de la reconnaissance de leurs besoins et de la mise en place de mesures d'adaptation efficaces sur le lieu de travail pour devenir des employés compétitifs : elles dépendent de la reconnaissance par l'employeur de leurs besoins en matière d'accommodements et de sa volonté de fournir des services.
- Une conséquence de cette dépendance est un conflit potentiel entre employeur et employé, en particulier lorsque les besoins d'adaptation ne sont pas répondus de manière satisfaisante ou lorsque le processus est lent.
- Il existe des organismes chargés de veiller à l'application des lois antidiscriminatoires, qui peuvent aider les employés ayant des incapacités à engager une procédure de médiation avec l'employeur ou intenter une poursuite civile contre l'employeur (Equal Employment Opportunity Commission, 2002).
- Cependant, aucune des personnes interrogées n'a évoqué avoir eu recours à ces organismes. Au lieu de cela, elles ont appliqué des stratégies personnelles pour faire face au manque de soutien, par exemple en choisissant de réduire leur horaire de travail ou en quittant leur emploi.
- Les récits des personnes interrogées suggèrent que, lorsque les employeurs ne mettent pas en place les mesures d'accommodements nécessaires, ils peuvent se cacher derrière un argument économique et des prétextes bureaucratiques pour justifier leur manque de ressources.
- Certains employeurs manquent de connaissances concernant des problèmes touchant au handicap.

Notes et commentaires :

Les auteurs souhaitent voir davantage d'études sur l'interconnexion des aides et des services personnels, du transport et des aménagements en milieu de travail pour améliorer l'égalisation des chances en matière d'emploi.

Référence :

VEDELER Janikke Solstad et Naomi Schreuer. (2011), « Policy in Action: Stories on the Workplace Accommodation Process », *Journal of Disability Policy Studies*, vol. 22, p. 95-105, DOI: 10.1177/1044207310395942.

FICHE 9.

Titre: 'But I can do the job': examining disability employment practice through human rights complaint cases

Année : 2016

Auteur(es) : Simon Darcy, Tracy Taylor & Jenny Green

Thèmes abordés : Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles physiques et sociaux.

Mots clefs : *Employment; disability; discrimination; citizenship; human rights; legal concepts.*

Méthode :

- *Objectif :* Examiner la construction sociale et la prévalence de la discrimination basée sur le handicap dans le contexte du travail, de même que la relation entre cette prévalence et les types d'incapacités, le genre, l'entité menant les actions (*entity undertaking the actions*) et le contexte organisationnel. Plus précisément, répondre aux questions suivantes :
 - À quel point est prévalente la discrimination fondée sur le handicap comparativement à d'autres actes de discrimination administrés législativement par la Commission australienne des Droits Humains (Australian Human Rights Commission (AHRC))?
 - À quel point est prévalente la discrimination au travail parmi toutes les plaintes se rapportant à la discrimination fondée sur le handicap?
 - Quelle est la relation entre la discrimination au travail des personnes ayant des incapacités et le type d'incapacité, le genre, l'entité entreprenant la plainte et le secteur d'industrie où provient la plainte?
 - Quels sont les thèmes de pratiques discriminantes qui émergent des cas de plaintes se rapportant à la discrimination fondée sur le handicap au travail?
 - Qu'est-ce que ces thèmes apportent à la construction du concept de la discrimination fondée sur le handicap au travail?
- *Lieu de l'étude :* Australie (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude :* Personnes ayant des incapacités en général.
- *Nombre de participants :* 987 personnes ayant des incapacités.
- *Type de données analysées :* Méthode mixte : analyse interprétative qualitative de résumés de cas publiquement disponibles et analyse quantitative des différences de groupes.
- *Quantitatif, variables mesurées* (fréquences, tableaux croisés et khi2) :
 - Année,
 - Type d'incapacité,
 - Secteur d'industrie,
 - Type de compagnie,
 - Catégorie de discrimination,
 - Entité apportant le cas (ou si le cas est soumis par un individu, un associé de l'individu ou une organisation),
 - Genre,
 - Résultat et compensation,
 - Cas se rapportant au travail ou non.
- *Questionnaire/Données utilisées :* Utilisation de trois sources de données de l'AHRC et transformation d'informations qualitatives en données quantitatives : « *With this in mind, the first part of the research drew on the AHRC complaint cases and Federal Court actions brought*

under the Australian DDA. To address Research Questions 1 and 2, AHRC annual reports were reviewed to compare the prevalence of disability discrimination against other legislative acts, and disability discrimination based on employment within the DDA. For Research Questions 3 and 4 the data are the publicly available summary on complaints cases (pre-2000 Human Rights and Equal Opportunity Commission (HREOC) hearings) and Federal Court cases. [...] These data are part of the management information system of AHRC, where people with disability have been empowered by the DDA (Disability Discrimination Act) to make complaints if they feel they have been discriminated against because of their disability. [...] The quantitative data preparation for statistical analysis was based on the textual description of the complaint summaries. It was first read as qualitative data and the cases prepared for quantitative data for entry. [...] The qualitative analysis utilised an interpretive approach to analysing reoccurring themes affecting people with disabilities' employment and involved a constant comparison (Glaser and Strauss 1967) of the complaint case circumstances, the spirit and intent of the DDA (Disability Discrimination Act) and social approaches to disability framework including feminist approaches, impairment effects, embodied ontology and a sociology of impairment » p. 1252-1253.

Résultats :

- La discrimination fondée sur le handicap est la catégorie la plus large et répandue parmi l'ensemble des cas de plaintes de l'AHRC (37%).
- 33% des plaintes se rapportant au *Disability Discrimination Act (DDA)* se rapportent au travail.
- Sept thèmes majeurs émergent de l'analyse :
 - Des modèles distinctifs selon les types d'incapacités (concernent le plus souvent les personnes ayant des troubles de santé mentale ou le SIDA),
 - L'accès physique des lieux (concerne le plus de cas de plaintes),
 - Les problèmes de gestion des ressources humaines (surtout des cas reliés au fait d'acquérir une incapacité due à un accident de travail ou au processus de sélection des nouveaux employés),
 - La sélection des nouveaux employés (communication souvent directe du rejet d'une candidature en raison de l'incapacité),
 - Intégration des technologies d'assistance (craintes des coûts ou problèmes de protocoles et de procédures, généralement en ce qui concerne l'informatique),
 - Perception du coût de l'inclusion d'une personne ayant des incapacités,
 - Pratiques organisationnelles non flexibles.
- Les analyses statistiques montrent des différences significatives dans la discrimination entre les groupes pour :
 - L'entité (peu d'effet) : Les cas concernent plus souvent des individus: « *there were more individuals with disability than associates or organisations taking employment cases at a much higher proportion than other cases.* » p. 1255
 - Le secteur (peu d'effet) : Les cas concernent plus souvent le Gouvernement du Commonwealth que les autres paliers de gouvernement ou le secteur privé: « *The analysis of the sectoral relationship showed a higher proportion of cases against the Commonwealth Government rather than other levels of government or the private or not-for-profit sector. Interestingly, at the Commonwealth Government level there had been a deplorable decline in the employment of people with disability over the decade* » p. 1255.
 - Le type d'incapacité (effet important) : Concerne plus souvent en proportion les personnes ayant des troubles de santé mentale et le SIDA : « *The most significant*

relationship was disability type. Simply put, there was a significant relationship between the types of disability and the likelihood of being discriminated against in employment. While people with mobility disability pursued the greatest number of employment cases, the two groups bringing the highest proportion of employment cases, in comparison with other types of discrimination cases, were people with mental health issues and those with HIV/AIDS. » p. 1255.

- Les auteurs n'observent pas de différences statistiquement significatives pour le genre.
- Les résultats montrent un manque de compréhension de la loi, des droits de la personne, des notions d'accommodement raisonnable, de contrainte excessive et de discrimination de la part des employeurs.
- Le volume de cas montre qu'un modèle d'injustice est répandu dans le milieu du travail. Les auteurs supposent qu'il y aurait même davantage de cas de discrimination les faits : « *Other people with disability may have been exposed to similar behaviour, but through a lack of understanding of their protections under the law or a lack of support in lodging a complaint action they failed to report the situation. In all likelihood there is probably major underreporting of discrimination in employment (Goldman et al. 2006). Camouflaging by managers is well noted in the literature (G.A. Ross 1994; G.F. Ross 2004; Schultz et al. 2011) » p. 1261*
- Les auteurs concluent que le phénomène du handicap est toujours considéré comme déviant d'une norme corporelle et considéré comme une tragédie personnelle.
- Les employeurs ont une incompréhension par rapport aux capacités des personnes ayant des limitations.
- Les employeurs ignorent souvent comment répondre aux besoins (accommodements raisonnables) de leurs employés ayant des incapacités et comment les harmoniser avec le milieu de travail.
- Les programmes et mesures pouvant assister les employeurs sont soit ignorés ou non utilisés.
- Les employeurs font souvent preuve d'ignorance par rapport aux « déficiences invisibles » (p. ex. déficience intellectuelle, troubles de santé mentale, SIDA) comparativement à celles visibles (p. ex. fauteuil roulant)
- *Recommandations :*
 - Il est important d'informer davantage les employeurs (lois et phénomène du handicap)
 - Il est important de remettre en question le modèle « biomédical » du handicap en tant que caractéristique inhérente et endogène à la personne, une conception encore présente dans les milieux de travail

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

DARCY Simon, Tracy Taylor et Jenny Green. (2016, « 'But I can do the job': examining disability employment practice through human rights complaint cases », *Disability & Society*, vol. 31, n° 9, p. 1242-1274, DOI: 10.1080/09687599.2016.1256807.

FICHE 10.

Titre: Barriers to employment as experienced by disabled people: a qualitative analysis in Calgary and Regina, Canada

Année : 2009

Auteur(es) : Michael Shier, John R. Graham et Marion E. Jones

Thèmes abordés : Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facilitateurs physiques et sociaux.

Mots clefs : *disability; employment; barriers; Canada.*

Méthode :

- *Objectif :* Identifier les obstacles empêchant les personnes ayant des incapacités de pouvoir trouver et de conserver un emploi sur le marché du travail.
- *Lieu de l'étude :* Canada (Calgary et Régina) (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude :* personnes ayant des incapacités (définies de manière large pour inclure les personnes ayant des incapacités liées à la toxicomanie, à l'apprentissage, cognitives, mentales et physiques, visibles et invisibles) participant à des programmes de formation à l'emploi en Alberta (Calgary) et en Saskatchewan (Regina).
- *Nombre de participants :* 56 personnes ayant des incapacités
- *Type de données analysées :* Qualitatives (analyse de contenu thématique) : Les données ont été obtenues par une combinaison d'entrevues individuelles et de groupes de discussion avec des participants à des programmes de formation professionnelle dans les deux villes. Les répondants ont été sélectionnés selon un processus d'échantillonnage aléatoire stratifié, avec les partenaires d'organisations communautaires identifiant les personnes qualifiées. À la suite d'un guide d'entrevue semi-structuré et ouvert, on a posé aux répondants des questions sur les obstacles qu'ils rencontraient dans l'obtention et le maintien d'un emploi. Puis les données ont été codées et analysées principalement selon la méthode d'analyse de contenu thématique.

Résultats :

- Tous les répondants ont déjà participé, sous une forme ou une autre, à des programmes de formation et ont connu de longues périodes de chômage par le passé.
- Le faible statut socioéconomique est un facteur commun à tous les participants.
- Les résultats suggèrent que la discrimination et l'étiquetage en milieu de travail et par l'employeur sont les principaux facteurs qui empêchent les répondants de trouver et de conserver un emploi sur le marché du travail, même en dépit d'un soutien et d'une protection constitutionnels et institutionnels importants.
- Les répondants ont clairement démontré que la perception du handicap avait une incidence plus grande sur le fait de conserver et d'obtenir un emploi que le manque de pratiques et de mesures d'accommodements en milieu de travail.
- **Obstacles à l'embauche :**
 - La discrimination de l'employeur : Les personnes interrogées dans l'étude ont identifié des expériences de discrimination sur le lieu de travail par des employeurs et des collègues comme étant un important obstacle à l'embauche.
 - L'étiquetage :
 - ◆ Les répondants ont raconté être confrontés au dilemme de révéler ou non leur incapacité à leur employeur.

- ◆ Ce dilemme est lié à une préoccupation majeure identifiée par certains répondants, soit l'étiquetage.
- ◆ Certains répondants perçoivent que leurs difficultés à joindre le marché du travail seraient une conséquence de l'étiquetage.
- ◆ D'autres recherches ont montré que les employeurs se préoccupaient de questions de sécurité lors de l'embauche de personnes ayant des incapacités (Morgan et Alexander 2005)
- ◆ Des recherches ont aussi montré que la perception qu'ils avaient de leur travail était un facteur important dans l'embauche future des personnes ayant des incapacités (Smith et al. 2004).
- ◆ Les employeurs considèrent aussi l'ensemble du spectre des personnes ayant des incapacités comme un tout homogène.
- La négation du capital humain d'un individu : le concept de capital humain est généralement défini comme l'accumulation des compétences et de la formation souhaitées applicables au travail (Pavey 2006). De nombreux répondants de l'étude ont développé leur capital humain en raison de leur formation et de leur participation antérieure au marché du travail. Mais les répondants racontent que ce capital est ignoré en raison de la discrimination et de l'étiquetage des employeurs. L'individu est perçu comme étant "brisé" et ne correspondant pas au marché du travail. Cette négation a aussi un impact négatif sur l'estime de soi des répondants.
- Obstacles au maintien en emploi :
 - Magee (2004) a constaté que l'impact de la maladie et de l'incapacité sur le maintien en l'emploi repose sur des processus à la fois involontaires et volontaires.
 - Une procédure involontaire inclut entre autres une discrimination de la part de l'employeur suivi d'un licenciement.
 - Les répondants tendaient aussi à quitter volontairement leur poste pour des raisons de soins personnels et/ou pour chercher un autre emploi (peut-être plus en harmonie avec leurs capacités perçues). Entre autres, l'incapacité acquise après un accident peut avoir un impact sur l'énergie au travail et amener à quitter ce dernier pour cette raison. La condition physique (p. ex. crise épileptique) ou psychique (p. ex. dépression) peut aussi pousser à quitter un emploi.
 - Les environnements de travail peuvent être hostiles ou insensibles aux besoins des personnes ayant des incapacités.
 - En ce qui concerne les attitudes sur le lieu de travail, certains répondants ont décrit leurs relations avec les employeurs potentiels en termes de peur de la part de ces derniers.
- Stratégie des répondants lors de la divulgation et sur les lieux de travail :
 - un répondant a expliqué comment, avant de commencer un entretien d'embauche, il avait attiré l'attention sur son problème de mobilité.
 - Un autre répondant a décrit la façon dont il utilise l'humour pour réduire les croyances et les pensées négatives parmi ses collègues.
 - L'éducation des employeurs et des collègues de travail est aussi employée par les répondants et perçue comme un moyen efficace de réduire la stigmatisation sur le lieu de travail.
 - D'autres répondants ont expliqué comment ils ont développé une prise de conscience plus positive du handicap (autoréflexion et avoir les capacités d'adaptations nécessaires pour surmonter les obstacles personnels) et comment ils ont fait preuve de persévérance.

- **Recommandations :**
 - L'éducation au handicap et la sensibilisation des employeurs et des entreprises a été une réponse commune des répondants à la recherche d'une solution à la discrimination à laquelle ils sont confrontés sur le marché du travail.
 - Les auteurs concluent au besoin d'une plus grande collaboration entre les décideurs et les employeurs afin de mieux promouvoir la réussite des personnes ayant des incapacités sur le marché du travail.
 - Les auteurs suggèrent comme mesure pour contrer la discrimination l'éducation du public et sur le marché du travail concernant le handicap (en général et sur en emploi), ainsi que de s'attaquer à la discrimination des employeurs contre les personnes ayant des incapacités.
 - Les auteurs concluent à la nécessité de mettre davantage l'accent sur l'éducation des travailleurs aux problèmes auxquels sont confrontées les personnes ayant des incapacités afin de mieux promouvoir l'inclusion de ce secteur de la population sur le marché du travail.
 - Les politiques peuvent être améliorées en s'appuyant sur les recherches pour aider à faciliter l'autonomisation des personnes ayant des incapacités et à changer la perception du public à leur égard.
 - Il est important d'améliorer l'accès aux mesures et services des organismes d'aide à l'emploi : le succès des organisations qui offrent des services qui aident les personnes ayant des incapacités à réussir leur transition vers le lieu de travail est déterminé par des mesures quantitatives de celles qui conservent un emploi à long terme. Les personnes qui ne parviennent pas à obtenir et à conserver un emploi à long terme sont exclues de ces programmes et se retrouvent sans soutien social.
- **Recommandations dans la littérature :**
 - Roulstone et Warren (2006), par exemple, ont suggéré que le suivi en emploi des personnes ayant des incapacités (*employment monitoring*) serait utile pour promouvoir leur représentation dans l'environnement de travail.
 - Certaines recherches suggèrent de favoriser l'emploi assisté sous forme de *coaching* à l'emploi (soutien individualisé) (voir par exemple Hoekstra et al. 2004), tandis que d'autres ont critiqué les limitations de ce type de mesures en raison du peu d'importance accordée aux accommodements en milieu de travail (Inge, 2006).
 - D'autres recherches suggèrent que les programmes de formations professionnelles intègrent des éléments de développement du capital social sous forme de création de réseaux sociaux pour les personnes en difficulté d'emploi (Potts 2005).
 - En revanche, Barnes (2000) et Wilton (2004) suggèrent, quant à eux, qu'il serait nécessaire de transformer la perception en générale du «travail», ce qui pourrait être réalisé en adoptant une position plus « accommodante » par rapport à celui-ci.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

SHIER Michael, John R. Graham et Marion E. Jones. (2009), « Barriers to employment as experienced by disabled people: a qualitative analysis in Calgary and Regina, Canada », *Disability & Society*, vol. 24, n° 1, p. 63-75, DOI: 10.1080/09687590802535485.

FICHE 11.

Titre: Evidence-Based Interventions for Increasing Work Participation for Persons With Various Disabilities: A Systematic Review

Année : 2017

Auteur(es) : Diane L. Smith, Katie Atmatzidis, Marisa Capogreco, Dominic Lloyd-Randolfi et Victoria Seman

Thèmes abordés : Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Facteurs facilitants physiques (mesures d'accommodement) et sociaux (types d'interventions).

Mots clefs : *employment, disability policy, accommodations, vocational rehabilitation, assistive technology.*

Méthode :

- **Objectif :** Examiner l'efficacité des interventions fondées sur des données probantes pour accroître l'emploi et faciliter le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités variées.
- **Lieu de l'étude :** États-Unis (Boston) (auteurs) et tous les pays (population étudiée).
- **Population à l'étude :** Personnes ayant des incapacités physiques en général (*Terms matched with employment included disability in general, specific disabilities (physical, mental health, intellectual, cognitive, sensory), accommodations, supported employment (SE), modifications, assistive devices, and the ADA (all with and without OT).*)
- **Nombre de participants :** 46 articles.
- **Type de données analysées :** Articles : Une revue systématique qui couvre la littérature révisée par des pairs, publiée en anglais (pas de pays cherché en particulier), de 1994 à 2015, dans les bases de données *Medline, PsycINFO, CINAHL, ERIC, OTseeker, Scopus, National Rehabilitation Information Center (NARIC)* et *Cochrane Database of Systematic Reviews*. Une liste de références de certains articles et revues (p. ex. *Journal of Occupational Rehabilitation, Journal of Vocational Rehabilitation*) a aussi été recherchée manuellement pour trouver des articles pertinents. Une utilisation du guide PRISMA a été faite pour la recherche. Les données provenant de présentations, les travaux issus de conférences, les revues de littérature, les mémoires et thèses non examinés par les pairs ont été exclus. Les articles qui n'évaluaient pas les interventions (p. ex. descriptifs uniquement) ont été également exclus. Les articles sont classés ainsi :
 - le niveau de preuves le plus élevé, le niveau I, comprend des revues systématiques de la littérature, des méta-analyses et des essais contrôlés randomisés (ECR).
 - Les autres niveaux de preuves incluent les études de niveau II, dans lesquelles l'affectation à un groupe de traitement ou à un groupe témoin n'est pas randomisée (étude de cohorte);
 - Les études de niveau III, qui ne comportent pas de groupe témoin;
 - Les études de niveau IV, qui utilisent un cas d'expérimentation unique (*single-case experimental design*), parfois rapportées sur plusieurs participants;
 - Les études de niveau V, qui sont des études de cas ou des anecdotes.

Résultats :

- Des similitudes entre les interventions des divers groupes de personnes ayant des incapacités ont été démontrées dans cette revue systématique. Elles incluent l'utilisation de la technologie, l'encadrement professionnel, le mentorat entre pairs et les aménagements de travail personnalisés, bien que les preuves de ce dernier soient plus faibles.
- L'analyse permet de conclure que les interventions les plus adaptées aux besoins du client semblent être les plus efficaces.
- Personnes ayant des troubles de santé mentale :
 - Les mesures d'Emploi assisté et le Placement et support individuel (IPS) : Plusieurs études ont comparé l'efficacité du modèle de l'IPS et l'emploi assisté comparativement à la réadaptation professionnelle traditionnelle, les formations prévocationnelles ou l'absence de soutien, pour aider les personnes ayant des troubles de santé mentale sévères aux États-Unis et en Europe pour trouver et conserver un emploi compétitif.
- Personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) :
 - Des études ont montré que les stages et la formation en simulation d'emploi ont un effet positif sur l'embauche.
 - Des études ont montré que le support des technologies d'assistance (p. ex. un *Apple iPod Touch* comme assistant personnel, tablette avec *VideoTote*, etc.) permettent de réduire les heures de formation et de soutien lors du début d'un nouvel emploi. La modélisation vidéo et les systèmes de travail visuels se gérant de manière autonome (*self-management, video modeling, and visual work systems*) favorisent l'indépendance et aident à réaliser du multitâches.
- Personnes ayant des déficiences physiques :
 - Deux études de niveau III ont montré des effets présents, mais faibles de la réadaptation professionnelle (*Vocational rehabilitation*) dans l'augmentation de la participation au travail (Verhoef, Van Meeteren, Stam et Roebroek, 2013; Verhoef, Roebroek, Van Schaardenburgh, Floothuis et Miedema, 2014).
 - Les auteurs d'une étude de niveau I (Nevala, Pehkonen, Koskela, Ruusuvoori, & Anttila, 2015) ont observé des effets modérés et positifs de types spécifiques d'accommodements des lieux de travail (conseils et orientation professionnels, éducation et autodéfense des intérêts, aide d'autrui, modification des horaires de travail, organisation du travail et transport adapté) sur le maintien à l'emploi des personnes ayant des incapacités et à réduire des coûts.
 - L'étude montre peu de preuves que les aménagements sur le lieu de travail coordonnés par les *case managers* (liaison, éducation, aides au travail et techniques de travail) amélioreraient le retour au travail et seraient rentables par rapport aux soins habituels des personnes ayant une déficience physique et cognitive.
- Personnes ayant d'autres conditions et maladies chroniques :
 - Des preuves modérées montrent que les interventions multidisciplinaires comportant des composantes physiques, psychoéducatives et professionnelles entraînaient des taux de retour au travail des personnes ayant le SIDA plus élevés que les soins habituels.
 - Une étude de niveau I (Varekamp, Verbeek, de Boer et van Dijk, 2011) montre l'efficacité d'un programme de formation de groupe destiné aux personnes atteintes de cancer sur l'auto-efficacité et la fatigue. D'importantes améliorations ont été remarquées dans le groupe expérimental comparativement au groupe témoin deux ans après que le programme ait été donné.
 - Une autre revue systématique montre que chez les personnes vivant avec le VIH (Robinson, Okpo et Mngoma, 2015), seules les interventions de traitement antirétroviral peuvent augmenter les résultats en matière d'emploi chez les personnes séropositives.

- Personnes ayant des déficiences neurologiques :
 - Les résultats d'une étude montrent que les personnes ayant des déficiences neurologiques et participant à un Programme de transition professionnelle (*Vocational Transitions Program (VTP)*) étaient beaucoup plus susceptibles d'être productives et d'être employées après le traitement que le groupe témoin.
 - Le mentorat par les pairs aurait probablement un effet sur l'emploi des personnes ayant un traumatisme crânien, une lésion de la moelle épinière et d'autres troubles neurologiques, mais pas sur l'emploi des personnes ayant une sclérose en plaques.
 - Une étude de niveau I montre que les technologies d'assistance ont un effet positif marqué sur le rendement au travail (un taux plus élevé d'exactitude et d'achèvement de la tâche, d'indépendance accrue et de généralisation des compétences).
 - Une étude de niveau IV montre que la mise en œuvre d'une approche contextuelle métacognitive facilite le retour au travail des individus ayant une lésion cérébrale acquise.
- Personnes ayant une déficience intellectuelle :
 - À l'instar des personnes ayant des troubles de santé mentale, le mentorat et le soutien en matière d'emploi concurrentiel sont un moyen efficace de favoriser la participation active au travail et à l'école. Il a été démontré que deux programmes similaires à l'IPS, contribuaient efficacement à faire retourner au travail les personnes ayant des troubles neurologiques.
 - L'utilisation des aides techniques est aussi un autre moyen efficace.
 - Par contre, il existe aux États-Unis des trous de services de transition à partir de 21 ans, après l'âge de scolarité des personnes ayant une déficience intellectuelle. Des preuves limitées ont montré que l'un des aspects les plus importants pour la réussite de la transition était le niveau et le degré d'intégration de l'individu à la fin de la scolarité (c'est-à-dire, dans le «monde réel»).

Notes et commentaires :

Recommandations pour d'autres études :

Davantage d'études et d'analyses (surtout de type I et II) sur l'efficacité des mesures d'intervention pour faciliter l'emploi et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités sont nécessaires pour développer de bonnes pratiques.

La recherche devrait se concentrer sur les implications à long terme de diverses stratégies telles que l'IPS et l'emploi assisté intégré afin de déterminer l'efficacité et les supports supplémentaires (par exemple, formations, modifications) nécessaires afin de créer des emplois compétitifs et durables.

Référence :

SMITH Diane, Katie Atmatzidis, Marisa Capogreco, Dominic Lloyd-Randolfi et Victoria Seman. (2017), « 'Evidence-based interventions for increasing work participation for persons with various disabilities: A systematic review' », *OTJR: Occupation, Participation and Health*, vol. 37, n° 25, p. 3S-13S.

FICHE 12.

Titre: Workplace accommodations for persons with physical disabilities: evidence synthesis of the peer-reviewed literature

Année : 2017

Auteur(es) : Kathy Padkapayeva, Andrew Posen, Amin Yazdani, Alexis Buettgen, Quenby Mahood et Emile Tompa

Thèmes abordés : Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants physiques et sociaux.

Mots clefs : *Review; work; accommodation practices; people with disabilities; physical disabilities.*

Méthode :

- **Objectif :** Identifier et synthétiser les évidences à propos des pratiques d'accommodations existantes sur les lieux de travail, incluant les accommodations dans le recrutement, l'embauche, la rétention et la promotion d'employés. Plus précisément, quatre objectifs sont proposés par l'étude:
 - Explorer les obstacles à l'emploi des personnes ayant des incapacités physiques et comment ces problèmes sont réglés par des mesures d'accommodements au travail,
 - Examiner l'efficacité et le coût des mesures d'accommodements,
 - Fournir des recommandations sur les meilleures pratiques pour accommoder les personnes ayant des incapacités physiques,
 - Identifier les failles dans la littérature et fournir des suggestions pour les recherches futures.
- **Lieu de l'étude :** Canada (auteurs) et tous les pays (population étudiée).
- **Population à l'étude :** Personnes ayant des incapacités physiques en général (*Disabled, Disabilities, Blind, Cane(s), Crutch(es), Deaf, Hearing ai(s), Hearing impaired, Mobility issues, Seeing eye dog(s), Wheelchair(s), Visually impaired*)
- **Nombre de participants :** 117 articles.
- **Type de données analysées :** Articles : Une recherche structurée qui couvre la littérature révisée par des pairs, publiée en anglais (pas de pays cherché en particulier), de janvier 1990 à Mars 2016, dans six bases de données de revues électroniques incluant Medline, EMBASE, PsycINFO, Social Science Abstracts, Sociological Abstracts, et ABI Inform. p. 2135.

Résultats :

- La majorité des études n'évalue pas rigoureusement l'effet ou le coût des mesures d'accommodement (22/117).

Problèmes et solutions reliés aux attitudes :

- **Problèmes :**
 - Plusieurs des articles se focalisent sur les obstacles sociaux et reliés aux attitudes. Les articles portant sur les attitudes abordent le problème de la perception du handicap comme étant vu en tant que synonyme de limitations fonctionnelles. La performance, le savoir et les compétences de la personne ayant des incapacités ne sont toujours pas vus comme pouvant être réalisés et utilisés dans un environnement approprié.
- **Solutions :**

- Les attitudes positives sont par contre évaluées par les études comme des facilitateurs importants au travail (formation, rétroaction, support, empathie, ouverture aux accommodements, etc.), qui concluent à l'importance d'avoir des membres de l'équipe de travail qui offrent du support, avec une attitude favorable et qui comprennent les personnes ayant des incapacités.
- Des articles abordent l'importance d'inclure les personnes ayant des incapacités dans les politiques et programmes de diversité et d'inclusion au travail et pour l'embauche (p. ex. se donner des cibles d'embauche, mettre une notice spécifiant l'environnement inclusif et ouvert à l'embauche de personnes ayant des incapacités, recrutement par des sites internet accessibles, lieux d'entrevues accessibles, etc.).
- Les employeurs peuvent aussi mieux former les gestionnaires des ressources humaines à l'entretien d'embauche avec des personnes ayant différentes incapacités.
- Des articles proposent des spécialistes en ressources humaines bien informés et motivés qui peuvent utiliser leur expertise pour faire la promotion d'un climat de travail inclusif.
- D'autres proposent d'inclure des histoires positives de travailleurs ayant des incapacités dans les discussions et communications formelles et informelles.
- L'importance d'encourager les discussions qui peuvent aider les personnes ayant des incapacités à avoir des mesures d'accommodements est soulignée par les études.
- Il est proposé que l'employeur demeure en contact avec l'employé blessé en convalescence et au travail et de s'assurer que les gestionnaires soient au courant des procédures et règlements associés au retour au travail.
- Attirer un mentor ou un membre de l'équipe ayant un emploi similaire est soulevé comme étant une pratique ayant des résultats effectifs, particulièrement si ce processus est implanté dès le début de l'emploi.
- Il est aussi suggéré que les employeurs aient recours aux différents partenaires communautaires (organismes de défenses de droits, SSMO, etc.) : « *Several studies suggested that partnerships are especially helpful when employers and coworkers do not have sufficient resources to support workers with disabilities.* » p. 2142
- Il est proposé que les employeurs qui ont de l'expérience avec l'embauche et l'emploi de personnes ayant des incapacités soient une source d'informations pour les autres employeurs (via les réseaux de pairs).

Problèmes et solutions reliés à l'environnement physique :

- *Problèmes :*

- Les politiques de travail non inclusives qui demandent beaucoup de déplacements (p. ex. pour obtenir un emploi ou une promotion) peuvent être un obstacle aux personnes en fauteuil roulant.
- L'architecture et des postes de travail non accessibles sont aussi un autre obstacle important.
- Plusieurs études montrent que les accommodements surviennent en « blocs » (*package of accommodations*).

- *Solutions :*

- Les articles montrent que les aides techniques n'incluent pas seulement les technologies, mais aussi de l'équipement *low-tech* ou des outils simples (crochets, gants, etc.). Ces derniers sont souvent peu coûteux : « *For example, a literature review by Zolna et al. [26] suggested that while persons with paralysis often require individualization and custom-built solutions, accommodations for workers with mild*

functional limitations usually involve providing low cost commercially available products. » p. 2137.

- Deux études montrent que les services d'assistance personnelle sont efficaces: « *A personal assistant is someone who enters into an employment arrangement with a company or organization, and provides support with daily activities and tasks to one or more workers with disabilities. These day-to-day work tasks can include clerical or secretarial assistance, readers, note-takers, sign language interpreters, job coaches, and drivers. » p. 2137*
- L'horaire flexible est l'un des accommodements les plus fréquemment employés dans les milieux de travail. Il présente par contre à la fois des avantages et inconvénients : « *Wehman [63] illustrated how scheduling can be used as a tool to promote an inclusive workplace environment. In that study some employers timed communal breaks and informal meetings so that persons with and without disabilities had opportunities for interaction and team development. Another study found that a shorter schedule or a different schedule could pose a barrier to social inclusion at work for a person with a disability. [81] » p. 2141.*
- Les auteurs mentionnent l'importance de modes de transports et des stationnements accessibles et adaptés.
- Le travail à domicile ou le télétravail peuvent être un moyen efficace d'accommodements, mais ils comprennent aussi des inconvénients: « *Working from home or telework is frequently noted as an accommodation that can remove concerns associated with traveling and commuting.[9,25,26,34,36,41,43,46,64,83,86,87] However, the results of two articles suggest that employers who considered telework as accommodation for their workers should bear in mind its disadvantages, which include lack of social contact, feelings of isolation, lack of structure, and difficulty in separating work from home environments.[41,87] To address these challenges, employers are advised to clearly specify the work to be carried out via telework, arrange transparent process for monitoring progress, have regular contact with the worker, and provide appropriate training for teleworkers.[41] » p. 2142*
- Plusieurs études proposent d'adopter une approche de conception universelle, mais pour maximiser l'effet des accommodements, les études recommandent aussi une approche individualisée (cas par cas) en plus.
- Une étude suggère que les employeurs engagent un consultant en adaptation de l'environnement afin de déterminer les changements architecturaux nécessaires à une meilleure accessibilité.
- Des articles proposent l'établissement de processus formels de prise de décisions intégrés dans la politique organisationnelle, afin d'attribuer des mesures d'accommodements individuelles.
- Pour l'adaptation individuelle du milieu de travail, les études soulignent l'importance d'analyser l'environnement de travail et de récolter des informations détaillées sur les responsabilités d'emploi de la personne ayant des incapacités.
- D'autres études suggèrent d'établir un fonds spécial désigné aux mesures d'accommodements, désigner un groupe ou un individu dans l'organisation qui sont responsables de s'occuper des problèmes liés à cet enjeu, en faire l'analyse et le suivi.

Notes et commentaires :

Recommandations pour d'autres études :

Davantage d'études et d'analyses sur l'efficacité des mesures d'accommodements au travail pour les

personnes ayant des incapacités sont nécessaires pour développer de bonnes pratiques.

Référence :

PADKAPAYEVA Kathy, Andrew Posen, Amin Yazdani, Alexis Buettgen, Quenby Mahood et Emile Tompa. (2017), « Workplace accommodations for persons with physical disabilities: evidence synthesis of the peer-reviewed literature », *Disability and Rehabilitation*, vol. 39, n° 21, p. 2134-2147, DOI: 10.1080/09638288.2016.1224276.

FICHE 13.

Titre: An exploratory study of barriers to inclusion in the European workplace

Année : 2017

Auteur(es) : Louise Moody, Janet Saunders, Marjan Leber, Marzena Wójcik-Augustyniak, Marek Szajczyk & Nataša Rebernik

Thèmes abordés : Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants physiques et sociaux.

Mots clefs : *Workplace inclusion; ergonomics; Europe; stakeholder survey.*

Méthode :

- *Objectif :* Explorer les perceptions et les besoins des parties prenantes en termes d'adaptation des milieux de travail aux besoins des personnes ayant des incapacités.
- *Lieu de l'étude :* Royaume-Uni (auteurs) et six pays européens (population étudiée).
- *Population à l'étude :* Diverses parties prenantes (personnes ayant des incapacités qui sont étudiantes ou employées (physiques et sensorielles, difficultés d'apprentissage, troubles de santé mentale et TSA) déjà dans le monde du travail, employeurs et employés sans incapacités) de six pays européens différents (Belgique, Italie, Pologne, Slovaquie, Espagne et Royaume-Uni).
- *Nombre de participants :* 480 personnes parties prenantes.
- *Type de données analysées :* Quantitatives.
- *Variables mesurées :*
 - Données sociodémographiques (12 questions),
 - Expérience de l'accessibilité, de l'adaptation et de l'inclusion au travail,
 - Perception de l'accessibilité, de l'adaptation et de l'inclusion au travail,
 - Connaissances de l'ergonomie et de la conception inclusive (*inclusive design*).
- *Questionnaire/Données utilisées :* Questionnaire de 73 questions développé pour le projet de recherche au Royaume-Uni, traduit et mis en ligne (hébergé par *Bristol Online Surveys*). Les questions se présentaient généralement sous la forme d'une échelle de Likert en 5 points : « *The majority of the questions involved a five-point Likert scale (e.g., 1=strongly agree through to 5=strongly disagree). Two questions introduced a sixth "don't know" option. In addition, there were multiple-choice checkbox questions with an "other" option to provide more information. There were two open questions asking for the experiences of employees and identifying areas where adaptations were needed.* » p. 2048.

Résultats :

- La perception du niveau d'adaptation varie selon les pays (les meilleurs scores au Royaume-Uni et en Pologne, les pires en Italie, Espagne et Belgique).
- L'étude constate l'existence de perceptions selon lesquelles les mesures d'adaptations seraient nécessairement coûteuses ou la seule solution nécessaire à l'embauche d'une personne ayant des incapacités.
- Il y a davantage de connaissances quant aux adaptations pour les personnes ayant des déficiences motrices, de faibles connaissances pour les adaptations pour les personnes ayant des déficiences visuelles et auditives et de très faibles connaissances pour les adaptations pour les personnes ayant des troubles de santé mentale et déficience intellectuelle.
- Les résultats montrent des différences reliées aux pays en termes de mesures d'accommodements dues probablement à des mesures législatives différentes.

- *Expériences des personnes ayant des incapacités et Obstacles physiques et sociaux :*
 1. *Obstacles sociaux :*
 - Dans tous les pays, les participants ayant des incapacités relatent comme difficultés le manque de compréhension des collègues et des employeurs, et ce, peu importe le type d'incapacité et soulèvent le besoin de davantage de mesures visant à améliorer les connaissances/sensibiliser.
 - Dans tous les pays, les participants ayant des incapacités déclarent que les employeurs auraient besoin de meilleures connaissances à propos de leurs obligations et des possibilités d'adapter les lieux de travail.
 - Dans tous les pays, les travailleurs ayant des incapacités se sentent aussi moins inclus et satisfaits au travail.
 - Dans tous les pays, les participants ayant des incapacités indiquent des craintes de sécurité d'emploi (60%) et de stigmatisation ou d'isolement comme principaux obstacles à la demande d'améliorations de l'environnement de travail. D'autres raisons évoquées sont ensuite la peur des coûts pour l'employeur et un manque de connaissance des répondants des mesures d'accommodements.
 2. *Obstacles physiques :*
 - Dans tous les pays, les participants ayant des incapacités ne considèrent pas que l'environnement physique de travail (*design*) est bien adapté et ils s'accordent sur le fait que la conception des milieux de travail représente un obstacle aux opportunités d'emploi. Relativement peu de répondants ont indiqué n'avoir « aucun obstacle » (« *no barriers* ») à contrer.
 - Dans tous les pays, les difficultés d'accès avec un fauteuil roulant sont souvent mentionnées.
 - De même, dans tous les pays, des difficultés en lien avec de vieux bâtiments avec peu de commodités sont mentionnées.
 - Dans tous les pays, les participants ayant des incapacités relatent aussi avoir des besoins non répondus en termes de stationnement.
- *Besoins des employeurs et savoir organisationnel :*
 1. *Éléments facilitant l'embauche et le maintien des personnes ayant des incapacités :*
 - Dans l'ensemble, les employeurs se déclarent favorables aux adaptations, la majorité ayant répondu qu'il est important pour leur organisation de répondre aux besoins de leurs employés.
 - Lorsqu'on leur a demandé s'ils savaient où obtenir des conseils, la majorité des employeurs de tous les pays ont répondu « Oui ».
 - La majorité des employeurs est ouverte à se former, ainsi que leurs organisations, à la création de postes de travail ergonomiques.
 2. *Obstacles et besoins des employeurs :*
 - Dans tous les pays (à l'exception de la Pologne), « l'accès au financement » est l'option la plus souvent sélectionnée par les employeurs comme obstacle majeur à un accommodement raisonnable.
 - Ils sont aussi moins confiants en ce qui concerne la manière de trouver de l'équipement spécialisé (*specialised equipment*).
 - De plus, les employeurs ne semblent pas sûrs de posséder les connaissances nécessaires pour adapter les lieux de travail.
 - Il y a aussi un manque de connaissances des notions de conception ergonomique, conception universelle, conception inclusive et conception accessible.

- Dans tous les pays, les employeurs déclarent comme étant utiles pour permettre des améliorations les solutions suivantes:
 1. Des subventions et du financement,
 2. De l'information sur le financement,
 3. De l'information supplémentaire sur les obligations légales,
 4. De la formation du personnel et de la direction sur les adaptations possibles,
 5. De la formation du personnel et de la direction sur les attitudes envers les personnes ayant des incapacités,
 6. Des visites pour voir des exemples de meilleures pratiques,
 7. De meilleurs liens avec des organisations spécialisées dans la conception de lieux de travail accessibles.
- *Recommandations* :
 - La culture du lieu de travail est un facteur important d'intégration des employés dans le lieu de travail, de leur sentiment de bien-être et de leur confiance pour demander des accommodements pour des besoins particuliers.
 - Les résultats suggèrent un besoin accru de connaissances et d'expertise des employeurs pour améliorer le lieu de travail des employés ayant des incapacités.
 - Dans tous les pays, il est probable que des programmes d'éducation et de sensibilisation (sur les obligations légales, attitudes, financement, approches de conceptions ergonomiques et inclusives/accessibles) contribueraient à améliorer l'intégration et la culture générale sur les lieux de travail.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

MOODY Louise, Janet Saunders, Marjan Leber, Marzena WójcikAugustyniak, Marek Szajczyk & Nataša Rebernik. (2017), « An exploratory study of barriers to inclusion in the European workplace », *Disability and Rehabilitation*, vol. 39, n° 20, p. 2047-2054, DOI: 10.1080/09638288.2016.1217072.

FICHE 14.

Titre: Barriers to Employment Participation of Individuals With Disabilities: Addressing the Impact of Employer (Mis) Perception and Policy

Année : 2018

Auteur(es) : Paul M. A. Baker, Maureen A. Linden, Salimah S. LaForce, Jennifer Rutledge et Kenneth P. Goughnou

Thèmes abordés : Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants physiques et sociaux.

Mots clefs : *disability, employer perceptions, employment, participation, policy.*

Méthode :

- **Objectif :** L'objectif de la recherche est d'identifier les points focaux (obstacles, facteurs facilitants et recommandations) sur l'emploi et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités dans la littérature sur l'industrie, représentant les points de vue des employeurs et de l'industrie (côté demande) et dans la littérature académique (plus généralement, côté offre).
- **Lieu de l'étude :** États-Unis (Georgie) (auteur et population étudiée) et Royaume-Uni (population étudiée).
- **Population à l'étude :** Employeurs divers (et personnes ayant des incapacités en général).
- **Nombre de participants :** 200 articles.
- **Type de données analysées :**
 - Ouvrages pédagogiques : publications industrielles et imprimées en ligne destinées ou lues couramment par des professionnels d'entreprises privées et d'organismes à but non lucratif (« industrie »).
 - Articles : Une revue systématique de la littérature de recherche produite et utilisée par des universitaires et des chercheurs (« universitaire »). Les sources de publication ont été générées à partir de recherches de documents en ligne sur Google, de LexisNexis et de Pew Research Center, ainsi que de bases de données académiques classiques telles que EBSCO et ProQuest pour trouver des publications pertinentes entre 2010 et 2016. En général, la recherche concerne exclusivement la littérature publiée aux États-Unis et au Royaume-Uni.

Résultats :

- **Obstacles répertoriés :**
 - L'étude montre qu'en général, la littérature de l'industrie ne fait pas référence à la littérature académique et vice versa. Cette constatation suggère une lacune dans l'application des connaissances entre les résultats de la littérature universitaire et leur utilisation dans les entreprises et l'industrie.
 - La littérature universitaire et de l'industrie se caractérisent par une presque absence de discussion sur les facilitateurs à l'emploi : les deux sont davantage axés sur les obstacles à l'embauche que sur l'utilisation d'expériences réussies et de meilleures pratiques pour renforcer l'intégration en emploi, élargir les opportunités de réseautage et élargir la capacité du lieu de travail.
 - Un examen comparatif de la littérature industrielle et académique suggère qu'il existe toujours un décalage entre les perceptions des employeurs vis-à-vis des personnes ayant

des incapacités et la réalité des employés ayant des incapacités, facteur clé des différences en matière d'emploi.

- Cet écart apparent entre les capacités supposées et les capacités réelles des personnes ayant des incapacités peut affecter les expériences d'embauche et post-emploi des personnes ayant des incapacités (Ameri et al., 2015).
- Les problèmes d'absentéisme et des conditions susceptibles de perturber le lieu de travail (par exemple, le trouble de stress post-traumatique) sont cités comme des préoccupations perçues comme coûteuses pour les employeurs (Fuerstenberg, Fleury et Connolly, 2011; Rudstam, Strobel-Gower et Cook, 2012).
- Une autre perception erronée liée aux coûts exprimée par les employeurs est que les personnes ayant des incapacités risquent davantage de dépenses médicales élevées et imprévisibles (Guant et Lengnick-Hall, 2014). Comme indiqué dans la littérature scientifique, ces problèmes sont toutefois en contradiction avec les observations de la littérature de l'industrie, qui indiquent qu'embaucher des employés ayant des incapacités peut réellement faire économiser de l'argent (Linkow et al., 2013; Inclusion NL, 2015).
- Une des préoccupations, qui a souvent été exprimée, est que les employés ayant des incapacités ne pourraient pas être aussi performants que les autres employés du point de vue de l'efficacité, de la précision et de la participation au travail (Ju, Roberts et Zhang, 2013).
- Les employeurs semblent ne pas savoir que la majorité des employés ayant des incapacités ne nécessitent aucune adaptation du lieu de travail et si nécessaire, le coût moyen associé aux mesures d'accommodement est relativement faible, selon la littérature : Une étude menée aux États-Unis révèle que 58% des aménagements en milieu de travail ne nécessitent aucun coût et que le reste nécessite 500 dollars ou moins (Loy, 2015).
- Des recherches ont montré que près de 96% des personnes ayant des incapacités ont une «incapacité invisible», ce que les employeurs et les collègues peuvent ne pas voir facilement (RespectAbility, 2016). En conséquence, il est possible que les employeurs aient déjà rencontré, embauché et promu des personnes ayant des incapacités sans le savoir.
- La littérature académique suggère que les employeurs ont de «plus grandes préoccupations» relatives à l'embauche d'un candidat ayant des troubles de santé mentale par opposition à un candidat ayant une déficience physique (Khalema & Shankar, 2014).
- Résistance des employeurs par rapport au télétravail : Selon une étude aux États-Unis, près de la moitié (45%) des employeurs interrogés appliquent des politiques prévoyant une période d'essai pendant laquelle le télétravail n'est pas autorisé, et 25% exigent des travailleurs qu'ils établissent un horaire de bureau pendant le télétravail (US Department of Labor, 2013). Certains employeurs considèrent aussi que l'interaction en personne avec des collègues de travail comme une fonction essentielle et n'acceptent donc pas les demandes de télétravail comme mesures d'adaptation (Piper, 2015).
- Les idées fausses sur l'embauche de personnes ayant des incapacités, qui peuvent provenir d'un manque de sensibilisation qui se perpétue en raison des possibilités limitées d'interagir avec ces dernières.
- Les personnes ayant des incapacités peuvent être victimes d'évitement social : « Smedema, Ebener, and Grist-Gordon (2012) observed that an outcome of the anxiety felt by some people when thinking about and/or interacting with people with

disabilities was social avoidance. Social avoidance restricts interactions and contributes to the maintenance of negative associations. » p. 662

- En collaborant avec les services des carrières des collèges et des universités, les employeurs n'établissent généralement pas de relations supplémentaires avec les bureaux des universités offrant des services aux personnes ayant des incapacités
- Facteurs facilitants :
 - La littérature du secteur montre que les employeurs s'efforcent de lutter contre les stéréotypes négatifs en proposant des services de santé mentale dans le cadre de programmes d'aide aux employés, en sensibilisant les gens en incorporant des services de santé mentale et comportementale dans des bulletins d'information et en formant les superviseurs à la santé mentale (Andors, 2010; Miller, 1999). 2015).
 - Certaines lois et politiques aident à l'emploi et au maintien à l'emploi. Par exemple, aux États-Unis, la loi sur la réadaptation de 1973 fait en sorte que les agences fédérales développent, entretiennent, fournissent et utilisent des technologies de l'information et de la communication (TIC) accessibles à leurs employés ayant des incapacités.
 - Des études (Heaton, 2012; Houtenville et Kalargyrou, 2015; Simonsen, Fabian, Buchanan et Luecking, 2011) suggèrent que les crédits d'impôt peuvent avoir une incidence sur le processus de décision des employeurs en matière de recrutement de personnes ayant des incapacités (Heaton, 2012; Houtenville et Kalargyrou). , 2015; Simonsen et al., 2011).
 - L'existence aux États-Unis de ressources en ligne, telles que TalentWorks, qui fournissent aux employeurs des outils pour rendre plus accessible leur processus d'application en ligne (Partenariat sur l'emploi et la technologie accessible, 2016).
 - Le télétravail basé sur les TIC peut faciliter l'emploi des personnes ayant des incapacités en minimisant l'impact des obstacles architecturaux et de transport, de gérer les obstacles liés à la fatigue et à la douleur qui entravent le travail traditionnel.
 - Selon les auteurs, bien que quelque peu controversée, l'adoption de quotas, comme mentionnée dans la littérature de l'industrie, peut être bénéfique pour l'intégration des personnes ayant des incapacités dans la population active (Davaki et al., 2013).
 - Certains employeurs ont une perception positive des personnes ayant des incapacités et pensent que l'embauche de ces personnes permet notamment l'ajout de travailleurs de qualité, une augmentation des profits, une réduction des coûts potentiels d'accueil de nouveaux travailleurs et une meilleure réputation culturelle (Ju et al., 2013; Owen, 2012; Yin, Shaewitz, 1999).
- Recommandations (peuvent être entreprises par les entreprises, des organismes gouvernementaux, des organismes à but non lucratif, des fondations, des groupes de défense des droits ou des coalitions de partenaires industriels) :
 - Certaines études suggèrent l'utilisation de programmes de sensibilisation et d'initiation au handicap pour éduquer tous les employés sur la manière de réduire les attitudes négatives à l'égard des personnes ayant des incapacités (Martinez, 2013; Novak, Feyes et Christensen, 2011)
 - Les auteurs suggèrent qu'il pourrait être utile d'élargir la collaboration avec les décideurs, les employeurs et les universités afin de partager les connaissances et de collaborer pour créer des lieux de travail plus inclusifs.
 - Les stratégies et interventions des employeurs devraient inclure une discussion sur les différents types d'incapacités, par opposition à une référence au handicap dans un sens uniforme.

- L'une des méthodes permettant de lutter contre les stéréotypes négatifs consiste à renforcer la participation et, partant, la visibilité des personnes ayant des incapacités dans les activités courantes (de la vie de tous les jours) et les pratiques commerciales standards.
- Rendre les milieux accessibles au niveau technologique.
- Les auteurs supposent que les objectifs politiques visant à encourager une plus grande sensibilisation et une exposition accrue des employés sans incapacités avec des personnes ayant des incapacités, afin de réduire les stéréotypes négatifs, entraîneraient une amélioration des taux d'emploi de ces derniers.
- Selon les auteurs, la culture du lieu de travail peut contribuer à augmenter l'embauche et la rétention de personnes ayant des incapacités.
 - Certaines sources consultées suggèrent qu'une culture d'inclusion est plus efficacement initiée et propagée par les dirigeants d'une organisation (Dunst, Shrogren et Wehmeyer, 2015; Hernandez et Watt, 2014; Linkow, Barrington, Bruyère, Figueroa et Wright, 2013; Waxman 2015). Les employeurs doivent être attentifs au rôle important que jouent les dirigeants d'entreprise pour montrer à tous leurs employés comment traiter les employés ayant des incapacités.
 - Selon Deloitte Canada (2013), les employés seniors peuvent donner l'exemple en établissant des normes élevées de respect et d'inclusion des employés ayant des incapacités.
- Pour instaurer une culture d'inclusion le Department of Labor's Office of Disability Employment Policy (ODEP) et la Wharton School of Business de l'Université de Pennsylvanie recommandent de développer un plan marketing ou une marque inclusive (*inclusive brand*) pour les employés ayant des incapacités afin de modifier les attitudes négatives des employeurs et les réponses psychologiques négatives (US Department of Labor, 2014a). Cette marque doit mettre en évidence les similitudes entre les employés ayant des incapacités et les autres employés, en mettant l'accent sur les capacités et les qualifications pertinentes, ainsi que sur les employés ayant des incapacités occupant des emplois non perçus par les employeurs comme le feraient ces personnes ayant des incapacités (Département du travail des États-Unis, 2014b).
- Pour contourner l'évitement social et remédier au manque de liens personnels, les récits ethnographiques peuvent présenter des histoires personnalisant des personnes ayant des incapacités. Il a été démontré que de tels récits permettaient de faire évoluer les politiques (Hansen, Holmes et Lindemann, 2013). Les narrations décrivant les contributions économiques d'éminentes personnes ayant des incapacités peuvent modifier les perceptions de ceux qui prennent les décisions en matière d'embauche et d'avancement. Dans le même sens, le *Advisory Committee on Increasing Competitive Integrated Employment for Individuals with Disabilities* recommande la diffusion des exemples de réussite d'entreprises ayant inclus des personnes ayant des incapacités dans leur population active.
- Il est nécessaire d'informer et de former les employeurs sur les accommodements (coûts, quand, comment) et le handicap
- Une méta-analyse de la littérature existante a permis de déterminer que les employeurs souhaitent recevoir de l'information sur les avantages fiscaux et que cela aurait une incidence sur leur prise de décision (Houtenville et Kalargyrou, 2015; Simonsen et al., 2011). Les petites et moyennes entreprises considéraient les crédits d'impôt comme une compensation potentielle des coûts d'accommodement du lieu de travail. Une analyse comparative quantitative de l'évolution des taux d'emploi au fil du

temps a montré que les crédits d'impôt entraînaient une augmentation faible, mais statistiquement significative (2%) de l'emploi chez les anciens combattants ayant des incapacités (Heaton, 2012). Ces études indiquent que les crédits d'impôt pour employeurs peuvent être un moyen efficace d'améliorer les résultats en matière d'emploi. Une formation et une éducation récurrentes des employeurs concernant les crédits d'impôt pourraient entraîner une utilisation accrue.

- Les partenariats avec les collectivités, les entreprises et les universités/collèges pourraient avoir une incidence positive sur les perspectives d'emploi des jeunes diplômés ayant des incapacités.
- Les entreprises devraient cultiver des partenariats au sein de la communauté pour atteindre leurs objectifs d'embauche. Ces partenariats peuvent inclure des activités de collaboration avec des bureaux et des agences gouvernementales locales, nationales, nationales et internationales; organismes communautaires; clubs et associations privés; et/ou des organisations académiques.
- Encourager les employeurs à collaborer avec les organisations qui défendent les intérêts des personnes ayant des incapacités permettrait de contrer les perceptions erronées quant à leurs capacités.
- Les employeurs devraient tirer davantage parti de l'emploi assisté, qui fournit aux personnes ayant des incapacités plus sévères le soutien approprié et permanent nécessaire au succès dans un environnement de travail compétitif
- Une autre approche sous-utilisée, des "tests de qualification" et des «analyses de la main-d'œuvre» (« workforce analytics »), qui font référence aux informations fournies par les logiciels qui utilisent des données statistiques pour mesurer les performances de la main-d'œuvre (IBM, 2009). L'analyse de la main-d'œuvre et les "tests de qualification" permettent, dans le processus de recrutement, de se concentrer sur la capacité des candidats à fournir un travail de qualité.
- Il est par contre essentiel que les logiciels de tests soient accessibles pour ne pas introduire des biais et renforcer les perceptions négatives.
- Élargir la vision des employeurs par rapport aux pratiques et approches efficaces de travail (par exemple, la collaboration virtuelle, le télétravail, le recours à des consultants, tels que des professionnels, pour élaborer des plans permettant aux employés ayant des incapacités de retrouver un emploi)
- Des messages ciblés sur la prévalence de l'emploi de personnes ayant des incapacités invisibles aideront les employeurs à se rendre compte qu'ils emploient probablement déjà des personnes ayant des incapacités, mais n'en sont pas conscients.
- Créer un lieu ou une plate-forme permettant d'accroître la circulation de l'information entre les différents ensembles de connaissances (théorique et appliqué);
- Élaborer et diffuser des documents courts et ciblés pour informer et sensibiliser les employeurs aux coûts et avantages réels de l'embauche de personnes ayant des incapacités;
- Créer un recueil de meilleures pratiques et de récits pratiques (récits parlant de «ce qui fonctionne») pour modifier les perceptions erronées;
- Créer des modèles de politique organisationnelle (couvrant le processus et les exigences) et des notes explicatives expliquant les crédits d'impôt, l'emploi assisté, les stratégies de gestion de la diversité et d'autres efforts visant à sensibiliser les employeurs aux méthodes permettant de créer un lieu de travail inclusif;

- Étudier le rôle des réseaux sociaux, professionnels et techniques dans les deux sens, en sensibilisant à la fois aux nombreuses possibilités d'emploi sous-exploitées et, inversement, à l'immense bassin de personnes ayant des incapacités sous-employées.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

BAKER Paul M. A., Maureen A. Linden, Salimah S. LaForce, Jennifer Rutledge, Kenneth P. Goughnour. (2018), « Barriers to Employment Participation of Individuals with Disabilities: Addressing the Impact of Employer (Mis) Perception and Policy », *American Behavioral Scientist*, vol. 62, n° 6, URL. <https://doi.org/10.1177/0002764218768868>.

FICHE 15.

Titre: Socialization of people with disabilities in the workplace

Année : 2011

Auteur(es) : Mukta Kulkarni et Mark L. Lengnick-Hall

Thèmes abordés : Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles sociaux.

Mots clefs : *people with disabilities, PWD, socialization, integration, India.*

Méthode :

- *Objectif :* Examiner comment les personnes ayant des incapacités perçoivent des aspects variés de leur processus de socialisation : comme le rôle des collègues, des superviseurs, des pratiques organisationnelles et les comportements proactifs de la personne ayant des incapacités influencent l'intégration au travail.
- *Lieu de l'étude :* Bangalore, Inde (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude :* Personnes ayant des incapacités en général : 18 avec des membres atrophiés, 10 avec une déficience visuelle, 2 déficience auditive, 1 lésion à la moelle épinière.
- *Nombre de participants :* 31 personnes ayant des incapacités, 20 hommes, 11 femmes.
- *Type de données analysées :* Qualitatives, entrevues individuelles.

Résultats :

- L'intégration au travail est d'abord et avant tout influencée par les collègues (acceptation, support étendu, aide à comprendre les tâches) et patrons (guides et mentors). Le fait d'avoir des collègues ayant des incapacités peut aussi être aidant (crée un contexte incluant, permet l'intégration, car ces collègues comprennent les besoins et problèmes dans le contexte organisationnel). Les pratiques organisationnelles et l'attitude proactive ont une moins grande importance.
- Toutefois, les collègues sans incapacités peuvent interagir moins avec les personnes ayant des incapacités. Les collègues et patrons peuvent aussi avoir des attentes moindres par rapport à ces dernières (les percevoir comme moins capables de réaliser certaines tâches).
- Le support des patrons est important puisque souvent, les personnes ayant des incapacités ne demandent pas d'aide pour ne pas avoir l'air incompétentes.
- Les résultats montrent que plusieurs répondants ont peu d'attentes par rapport à leurs collègues et patrons. Ils se contentent de travailler dans le même milieu que les autres employés et ne s'attendent pas à ce qu'il y ait des mesures d'accommodation mises en place.
- Peu de répondants (26%) voient les patrons comme initialement craintifs par rapport à leur performance au travail.
- Les pratiques formelles en termes de facilitateurs au niveau de la socialisation semblent inexistantes : « *As one respondent stated, "There is nothing in terms of policies or practices that are special for us disabled."* » p. 532.
- Opportunités de carrière : Lorsqu'on leur demande les opportunités dans leur entreprise, moins de la moitié (35%) indique qu'ils recevaient les mêmes opportunités que leurs collègues sans incapacités. Mais 58% se voyaient avancer dans la compagnie, principalement à cause de l'attitude positive de l'employeur. Cependant, 52% ont déclaré que leurs compétences n'étaient pas utilisées de manière appropriée par leurs employeurs.

TABLE I Barriers to the Socialization of New Employees With Disabilities

Barrier	Impact on Socialization
Coworkers	
Less interaction with PWD	PWD have fewer opportunities to build work relationships, group cohesion.
Low expectations of PWD	PWD are excluded from in-groups; creation of negative self-fulfilling prophecies.
Perceived preferential treatment of PWD	PWD are given less help because of perceptions of inequity.
Supervisors	
Negative behavior modeling toward PWD	Subordinates perceive that PWD should be treated differently.
Low expectations of PWD	PWD are given fewer opportunities to demonstrate job performance and fewer opportunities to improve job performance.
PWD	
Low self-expectations	PWD can create a negative self-fulfilling prophecy.
Apprehensions about seeking help	PWD can hamper future development.
Self-limiting behaviors	PWD can voluntarily choose not to take advantage of development opportunities.

Notes: PWD = People with disabilities.

p. 524.

- **Recommandations:**

- Les facteurs essentiels à la participation pleine au travail et à la bonne intégration des personnes ayant des incapacités :
 - ◆ En plus de l'expérience de transition habituelle des nouveaux employés, les personnes ayant des incapacités peuvent avoir besoin d'assistance spéciale en raison de leurs besoins spécifiques et du fait qu'ils tendent à être moins proactifs à demander de l'assistance.
 - ◆ Il est important d'engager et de former les employés à accepter et encourager les personnes ayant des incapacités.
 - ◆ Il est aussi important d'avoir de bonnes pratiques organisationnelles (flexibilité et accommodements, culture d'inclusion, formation des travailleurs, rétroaction, opportunités pour créer des liens sociaux).

TABLE VII Recommendations to Improve the Socialization Process of New Employees With a Disability

Socialization Facet	Organizational Responsibility	Individual Responsibility
Coworkers	<ul style="list-style-type: none"> Connect coworkers and other colleagues with the PWD to enable relationship formation and access to task and relational help Connect PWD with other employees with a disability to allow them to seek disability-related help 	<ul style="list-style-type: none"> Proactively engage with coworkers to build and leverage relationships
Supervisors	<ul style="list-style-type: none"> Select, train, and reward supervisors for modeling positive relationships with PWD Ensure same performance expectations for PWD as for nondisabled Sensitize managers to capabilities and skills of PWD so that they are leveraged fully and appropriately Spread awareness of capabilities of PWD to attenuate apprehensions about performance of the employee 	<ul style="list-style-type: none"> Signal capability and ask for more responsibilities
Organizational practices	<ul style="list-style-type: none"> Continue to empower PWD through work flexibility and other physical arrangements Provide opportunities for social gatherings Create culture of inclusiveness Create mechanisms for provision of timely feedback and training to build competencies of PWD 	<ul style="list-style-type: none"> Leverage organizational offerings and ask for more if needed

Notes: PWD = People with disabilities

p.536

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

KULKARNI Mukta et Mark L. Lengnick-Hall. (2011), « Socialization of people with disabilities in the workplace », *Human Resource Management*, vol. 50, n° 4, p. 521-540, DOI : 10.1002/hrm.20436.

FICHE 16.

Titre: Employment predictors of exit from work among workers with disabilities: A survival analysis from the household income labour dynamics in Australia survey

Année : 2018

Auteur(es) : Allison Milner, Yamna Taouk, George Disney, Zoe Aitken, Jerome Rachele et Anne Kavanagh

Thèmes abordés : Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles personnels et sociaux.

Mots clefs : Aucun mot clef identifié.

Méthode :

- *Objectif* : Le but de l'étude est d'identifier les caractéristiques de l'emploi associées à l'abandon du travail et de déterminer si elles sont différentes pour les travailleurs ayant des incapacités et sans incapacités.
- *Lieu de l'étude* : Australie (auteurs et population étudiée)
- *Population à l'étude* : Une cohorte générale de la population de plus de 17 000 personnes en âge de travailler (avec et sans incapacités).
- *Nombre de participants* : 15 vagues d'une cohorte générale de 14 565 personnes de la population de 17 à 64 ans (avec et sans incapacités).
- *Type de données analysées* : Quantitative (étude de panel longitudinale, analyse : courbes de Kaplan - Meier et les modèles de régression à risques proportionnels de Cox)
- *Variables mesurées* :
 - A. Variable dépendante :
 - À l'emploi (oui ou non) (principale variable).
 - B. Variables indépendantes :
 - A une incapacité déclarée (oui ou non);
 - Le type d'incapacité;
 - Proportion de fois où une personne a signalé une incapacité (entre 1 et 24% du temps où elle était dans la cohorte, 25% et 49% du temps, 50% à 74% du temps et 75% à 100% du temps);
 - Contrat de travail (contrat de travail à durée indéterminée ou à durée déterminée ou contrat à durée déterminée, travail indépendant);
 - Niveau de compétence professionnelle (bas (vendeurs, ouvriers) , moyens [travailleurs techniques et métiers, travailleurs des services collectifs et personnels, et employés de bureau et administratifs] et hauts [gestionnaires et professionnels] selon les groupes professionnels de classification de professions de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande);
 - La qualité psychosociale de selon quatre facteurs de stress psychosociaux au travail (pouvoir dans l'emploi (*job control*), exigences et complexité, insécurité de l'emploi et rémunération injuste) allant d'aucun cas de stress psychosocial au travail à une ou plusieurs adversités psychosociales (emplois de moindre qualité)).
 - C. Questionnaire utilisé : Les données sont tirées de l'enquête HILDA (*The Household, Income and Labour Dynamics in Australia*), une étude longitudinale et représentative au niveau national des ménages australiens (plus de 13 000 personnes). L'étude suit 15 vagues de la cohorte (2001-2015). Les données de l'enquête comprenaient des questions sur la situation d'emploi, le fait d'avoir une incapacité ou non et le type, ainsi que des questions se rapportant aux

caractéristiques de l'emploi occupé (type de contrat de travail et niveau de compétences professionnelles). Les auteurs de la recherche ont également émis l'hypothèse que la qualité psychosociale de l'emploi pouvait être un facteur prédictif de l'abandon du travail, et l'ont mesurée à l'aide d'une mesure multidimensionnelle de quatre facteurs de stress psychosociaux au travail (pouvoir dans l'emploi (*job control*), exigences et complexité, insécurité de l'emploi et rémunération injuste). Ce facteur a été codé comme allant des emplois optimaux (aucun cas de stress psychosocial au travail) à une ou plusieurs adversités psychosociales (emplois de moindre qualité).

Lors de l'analyse, l'étude a estimé les courbes de Kaplan-Meier et les modèles de régression à risque proportionnel de Cox (un « modèle de survie » qui étudie le temps écoulé avant qu'un événement ne survienne), afin d'identifier les facteurs prédictifs de la cessation d'emploi. La modification, par l'incapacité, de la taille d'effet de la relation entre les facteurs liés à l'emploi et à la sortie du marché du travail a aussi été évaluée en incluant les variables d'interaction au modèle. Les auteurs ont ensuite vérifié si les interactions amélioraient le modèle en utilisant le test du rapport de vraisemblance (en comparant un modèle avec des effets multiplicatifs de l'incapacité et de l'emploi à un modèle avec des effets principaux uniquement).

Résultats :

Informations de la littérature :

- Kendrinc et al (2012) ont constaté que, à la suite d'une blessure, les femmes, qui étaient moins susceptibles de retourner sur le marché du travail avaient les caractéristiques suivantes:
 - Elles avaient subi des blessures plus graves,
 - Elles s'étaient blessées au travail,
 - Elles vivaient dans des zones défavorisées sur le plan socioéconomique.
- Des facteurs similaires ont été identifiés dans une autre étude (Abedzadeh-Kalahroudi et al., 2017) comme des prédicteurs importants du retour au travail après un traumatisme :
 - ◆ l'analphabétisme,
 - ◆ la toxicomanie,
 - ◆ les antécédents d'hospitalisation dans une unité de soins intensifs,
 - ◆ le faible statut socioéconomique,
 - ◆ la non-couverture d'assurance,
 - ◆ les blessures multiples
 - ◆ l'incapacité sévère.

Résultats des analyses :

- Comparées aux personnes sans incapacités, les personnes ayant des incapacités couraient un risque plus élevé de quitter leur emploi (HR 1,26, IC 95% 1,18 à 1,35, $p < 0,001$).
- Parmi les autres prédicteurs de la sortie du travail, les auteurs ont relevé :
 - ◆ Le fait d'avoir une profession peu qualifiée (HR 1,18, IC 95%: 1,07 à 1,29, $p = 0,001$),
 - ◆ Le fait d'avoir un emploi de faible qualité psychosociale (HR 1,11, IC 95%, de 1,03 à 1,19, $p = 0,007$),
 - ◆ Le fait d'avoir un emploi précaire : emplois occasionnels, contrat de travail à durée déterminée ou contrat de travail à durée déterminée (HR 1,58, IC 95%, 1,48 à 1,69,

p <0,001). Il n'y a pas eu de modification de l'effet en fonction du statut d'incapacité.

- Les facteurs d'emploi permettant de prédire la sortie du marché du travail semblent être similaires entre les personnes avec et sans incapacité par rapport à l'échelle relative analysée par les auteurs. L'absence de différence dans les prédicteurs liés à l'emploi suggère que ces facteurs sont préjudiciables à tous les travailleurs.
- Cependant, l'effet de l'incapacité semble s'opérer au-delà de ces prédicteurs d'emploi ainsi que de l'effet de la santé. Autrement dit, les auteurs en concluent que ce n'est pas uniquement la condition physique/mentale (reliée aux déficiences du système organique) des personnes ayant des incapacités qui les poussent vers la sortie du marché du travail.
- Ils supposent que ces « facteurs autres » rattachés à la situation de handicap et menant vers la sortie du marché du travail incluent la discrimination et l'intimidation. Les auteurs soulignent que l'exposition accrue à l'intimidation sur le lieu de travail est associée à une augmentation d'absences pour maladie, à des niveaux de précarité et à l'intention de quitter son emploi.
- Ils soulignent aussi le manque de soutien de la part de collègues et de superviseurs qui contribue au mal-être des travailleurs ayant des incapacités et qui peut nuire aux accommodements en milieu de travail.
- Les auteurs citent aussi le fait que les personnes ayant des incapacités seraient plus susceptibles de subir des sources de stress telles que des exigences de travail élevées et un pouvoir limité dans leur emploi (*job control*).

Notes et commentaires :

Une limite importante de l'étude à tenir en compte : Les résultats ne permettent pas de confirmer si les facteurs prédictifs de sortie liés à l'emploi diffèrent selon le fait d'avoir des incapacités ou non.

Référence :

MILNER Allison, Yamna Taouk, George Disney, Zoe Aitken, Jerome Rachele and Anne Kavanagh. (2018), « Employment predictors of exit from work among workers with disabilities: A survival analysis from the household income labour dynamics in Australia survey », *PLOS ONE*, vol. 13, n° 12, DOI: 10.1371/journal.pone.0208334.

FICHE 17.

Titre: Disabled persons' job interview experiences: stories of discrimination, uncertainty and recognition

Année : 2014

Auteur(es) : Janikke Solstad Vedeler

Thèmes abordés :

1. Embauche des personnes ayant des incapacités : Attitudes des employeurs,
2. Trajectoires des personnes ayant des incapacités (expériences d'embauche seulement).

Mots clefs : *disability; employment; job interview; narrative; cross-country comparison.*

Méthode :

- **Objectif :** Explorer les expériences racontées par des personnes ayant des incapacités lors d'entrevues d'emploi.
- **Lieu de l'étude :** États-Unis (auteur) et Norvège (auteur et population étudiée)
- **Population à l'étude :** travailleurs à mobilité réduite aux États-Unis et en Norvège ayant eu au moins une expérience d'entretien d'embauche.
- **Nombre de participants :** 29 travailleurs à mobilité réduite.
- **Type de données analysées :** Qualitatives : Entrevues individuelles semi-dirigées avec des participants recrutés dans des organisations de défense des droits des personnes ayant des incapacités. Les auteurs ont repris un guide d'entrevue élaborée dans un projet de recherche précédent en Norvège (qui a été traduit en anglais pour les États-Unis). Les auteurs ont ensuite procédé à une analyse de contenu thématique.

Résultats :

- ❖ Le parcours des répondants vers l'emploi est différent d'une personne à l'autre. Certains ont postulé pour un emploi par eux-mêmes; d'autres ont utilisé leurs réseaux sociaux ou les services publics d'aide à l'emploi.
- ❖ La comparaison entre les participants américains et norvégiens révèle des similitudes frappantes dans les récits des personnes ayant des incapacités. Donc, malgré des différences importantes entre les cadres juridiques américains et norvégiens, les informateurs ont partagé des expériences similaires en matière de participation à des entretiens d'embauche.
- ❖ Trois types d'histoires sont identifiés:
 - Discrimination :
 - Les auteurs rapportent qu'il y a eu peu de témoignages de discrimination directe, mais qu'ils semblaient néanmoins avoir laissé des impressions durables;
 - Il s'agit de situations où les employeurs n'étaient pas au courant de la mobilité réduite et où ils ont réagi négativement au fait d'être pris au dépourvu en l'apprenant;
 - Les auteurs supposent que les employeurs ont interprété la présence d'un candidat ayant des incapacités comme une rupture de contrat entre un demandeur d'emploi « approprié » et un employeur. Ces employeurs semblaient réagir à la présence des candidats en termes « d'anomalie ». L'étiquette prenait préséance sur les capacités perçues de la personne, qui était conceptualisée comme « n'étant pas à sa place » : « They are treated as what Douglas (2002) conceptualises as 'matter out of place' » p. 604.
 - Incertitude : beaucoup de récits des participants témoignent de ces attitudes. Ce sont des employeurs :

- qui ne savent pas exactement comment agir ou quoi dire lorsqu'ils interrogeaient des candidats;
 - incertains quant à la possibilité que la mobilité réduite puisse impliquer une déficience intellectuelle ou une incapacité physique;
 - incertains quant à la capacité physique du candidat à effectuer des tâches;
 - qui ont une compréhension du handicap en tant que modèle médical : L'employeur semble concevoir le handicap comme une limitation individuelle; les problèmes sont conçus comme provenant des déficits du corps.
- Reconnaissance :
- L'employeur et le demandeur s'appuient tous deux sur un discours inclusif du handicap;
 - Les employeurs sont principalement intéressés par les compétences du demandeur, qui sont le sujet principal de l'entretien d'emploi;
 - Les employeurs démontrent une capacité à faire la distinction entre une déficience et une capacité de travail réduite, distinction que beaucoup de participants travaillant à temps plein ont souligné comme étant significative pour eux;
 - Les employeurs révèlent une prise de conscience de la nécessité éventuelle de prévoir des accommodements sur le lieu de travail pour les employés actuels et futurs ayant des incapacités;
 - L'utilisation d'un discours inclusif repose en partie sur la capacité de l'employeur à s'appuyer sur une compréhension qui l'aide à faire face au handicap et à y réagir de manière positive. Il peut s'agir d'employeurs déjà familiarisés avec le phénomène du handicap; par exemple, en ayant embauché des personnes ayant des incapacités dans le passé. Les recherches suggèrent que les employeurs ayant des expériences antérieures avec des personnes ayant des incapacités pourraient être plus ouverts pour embaucher cette population et être plus inclusifs (Dalen 2006; Gilbride et al. 2003);
 - Certains des informateurs norvégiens ont reçu une assistance des services publics de l'emploi. Par conséquent, ces employeurs sont probablement déjà familiarisés avec la question du handicap.
- ❖ Les auteurs concluent que l'entretien d'embauche est hostile, quel que soit le statut de l'incapacité (avec ou sans incapacité). Mais chez les candidats ayant des incapacités, le stress est un facteur encore plus courant, puisque l'interaction est précaire.
 - ❖ Les expériences des participants reflètent plus souvent des récits de discrimination et d'incertitude. Les récits de discrimination et d'incertitude révèlent des expériences d'employeurs qui semblent avoir encore beaucoup de chemin à parcourir avant d'adopter un discours (et une pratique) plus inclusif sur le handicap dans leurs procédures d'embauche.
 - ❖ Les chercheurs concluent à la réticence des employeurs à embaucher des personnes ayant des incapacités, en raison notamment d'idées fausses sur le handicap, même si, comme le montrent les histoires de reconnaissance, les informateurs ont également parlé d'employeurs qui perçoivent positivement les travailleurs ayant des incapacités.
 - ❖ Aborder la question du handicap dans l'entrevue :
 - Le fait que des participants veuillent faire du handicap une des nombreuses questions abordées lors des entretiens d'embauche indiquait si la participation à l'entretien d'embauche était perçue comme une expérience de reconnaissance.
 - Cette particularité représente la principale différence entre les histoires racontées par les informateurs américains et norvégiens :
 - Les informateurs norvégiens étaient soit en avance sur l'employeur, en abordant la question eux-mêmes lorsqu'ils le jugeaient opportun, soit en ne discutant du handicap que si/lorsque l'employeur décidait de le faire.

- Les participants américains ont généralement abordé la question de leur propre initiative : les restrictions plus détaillées imposées par les États-Unis sur ce qui peut être abordé lors de l'entretien semblent placer les demandeurs dans une position légèrement différente aux États-Unis par rapport à la Norvège. Les répondants américains n'ont pas raconté de cas où les employeurs se sont enquis, par exemple, de mesures d'adaptation. Le fait que ces derniers semblent s'abstenir de régler les problèmes d'accommodement suggère que les employeurs préfèrent une approche prudente pour éviter toute responsabilité potentielle dans les cas où le candidat ayant des incapacités ne se voit pas offrir l'emploi. Lors de l'entretien d'embauche, les informateurs américains présumaient néanmoins que les employeurs se posaient des questions sur la signification potentielle de l'incapacité dans l'exécution des tâches. Par conséquent, ils préféreraient généralement soulever la question eux-mêmes.
- ❖ **Recommandations :**
 - Les auteurs soulignent la nécessité d'une formation accrue des employeurs en matière de handicap.
 - Les auteurs abordent la nécessité de faire tomber les stéréotypes et fausses croyances envers les travailleurs ayant des incapacités.

Notes et commentaires :

Les auteurs soulignent la nécessité de réaliser des entrevues avec les employeurs, afin de documenter la manière dont ces derniers interprètent le cadre juridique de l'entretien d'embauche et comment les organisations publiques, privées et non gouvernementales traitent la question du handicap différemment dans les processus de recrutement.

Référence :

VEDELER Janikke Solstad. (2014), « Disabled persons' job interview experiences: stories of discrimination, uncertainty and recognition », *Disability & Society*, vol. 29, n° 4, p. 597-610, DOI: 10.1080/09687599.2013.831748.

FICHE 18.

Titre: Disability stigmatization as a barrier to employment equity for legally-blind Canadians

Année : 2013

Auteur(es) : Cecilia Benoit, Mikael Jansson, Martha Jansenberger et Rachel Phillips

Thèmes abordés :

1. *Thème principal* : Embauche des personnes ayant des incapacités : Attitudes des employeurs.
2. *Thèmes secondaires* :
 - Maintien en emploi, Obstacles sociaux et Facteurs facilitants physiques et sociaux;
 - Embauche des personnes ayant des incapacités Facteurs facilitants physiques et sociaux.

Mots clefs : *disability; stigmatization; legally-blind; employment equity; Canada.*

Méthode :

- *Objectif* : Présenter la situation de l'emploi et la discrimination perçue signalée par des Canadiens d'âge actif aveugles au sens de la loi.
- *Lieu de l'étude* : Canada (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude* :
 - Volet quantitatif : Personnes âgées de 15 à 64 ans au Canada qui sont aveugles au sens de la loi au moment de l'enquête.
 - Volet qualitatif : Personnes âgées de 15 à 64 ans dans la région de Victoria qui sont fonctionnellement aveugles.
- *Nombre de participants* :
 - Volet quantitatif : Environ 41 750 personnes qui sont aveugles au sens de la loi (échantillon représentatif).
 - Volet qualitatif : 18 personnes fonctionnellement aveugles.
- *Type de données analysées* : Méthode mixte : analyse thématique (entretiens semi-structurés) et analyse quantitative reprenant les données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA).
- *Qualitatif* : Les entretiens comprenaient :
 - des questions explorant leurs expériences de recherche et de sécurisation d'un emploi significatif;
 - développer les réponses à douze questions permettant d'évaluer dans quelle mesure les participants percevaient parmi les autres des attitudes et des actions stigmatisantes.
- *Quantitatif, variables mesurées* :
 - EPLA :
 - le taux d'activité national (c.-à-d. le pourcentage d'adultes canadiens de 15 ans et plus faisant partie de la population active, c'est-à-dire des personnes ayant un emploi ou une entreprise, ou en chômage/sans-travail, mais disponibles) pour le travail et recherche activement du travail);
 - le taux de chômage standard (c'est-à-dire ceux qui sont en âge de travailler et sans emploi, mais disponibles pour travailler et en recherche active);
 - le taux de sous-utilisation ou R8 (c'est-à-dire ceux qui sont au chômage et ceux qui sont en âge de travailler, mais qui sont découragés de chercher un emploi, dans l'attente d'une réponse ou d'un rappel, et une partie des travailleurs indépendants

involontairement ou qui travaillant à temps partiel parce qu'ils ne pouvaient pas obtenir un travail à temps plein) (Gilmore et LaRochelle Cote, 2011);

- des données quantitatives sur les obstacles à l'emploi.
- Questionnaire maison :
 - des questions démographiques identifiant certaines caractéristiques clefs des participants;
 - douze questions permettant d'évaluer dans quelle mesure les participants percevaient, parmi les autres, des attitudes et des actions stigmatisantes.
- A. *Questionnaires utilisés* :
 1. EPLA : L'analyse quantitative est d'abord basée sur les données canadiennes de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA), menée en 2006. Les données ont été recueillies lors d'entrevues téléphoniques d'octobre 2006 à février 2007 (Statistique Canada, 2009).
 2. Questionnaire maison : Ensuite, au cours des entrevues en personne, 12 questions ont été posées aux répondants sur leur perception de la discrimination/stigmatisation. Les questions étaient fondées sur l'échelle de dévaluation/discrimination (*Devaluation/Discrimination Scale*) élaborée à l'origine par Link et ses collègues (Link, 1987) pour mesurer les perceptions de stigmatisation des personnes ayant des troubles de santé mentale. L'échelle ajustée pour l'adapter aux personnes légalement aveugles.

Résultats :

- Le sous-emploi et le chômage :
 - EPLA :
 - Les Canadiens en âge de travailler fonctionnellement aveugles ont des taux de chômage et de sous-emploi beaucoup plus élevés comparés à celui des personnes sans incapacités : le taux de chômage standard en 2006 était de 6,8% pour la population sans incapacités et de 10,4% pour la population ayant des incapacités. Le taux de chômage standard pour les personnes fonctionnellement aveugles était considérablement plus élevé, à 26,4%, soit 2,5 fois celui de la population ayant des incapacités en âge de travailler et près de quatre fois celui des Canadiens sans incapacités. Plus de la moitié (53,9%) des personnes fonctionnellement aveugles ne faisaient pas partie de la population active en 2006 (c'est-à-dire les non-participants qui ne sont ni employés ni activement à la recherche d'un emploi). Ce taux est nettement plus élevé que celui des personnes ayant des incapacités en âge de travailler (40,4%) et presque trois fois plus élevé que celui de la population sans incapacités (19,9%).
 - Si moins de 0,5% des Canadiens qui ne font pas partie de la population active sont classés dans la catégorie « chercheurs découragés », ce taux est probablement plus élevé pour les personnes ayant des incapacités et les personnes fonctionnellement aveugles.
 - 80% des personnes fonctionnellement aveugles qui n'étaient pas sur le marché du travail (et non à la retraite) ont déclaré avoir été complètement empêchées de travailler. Ce chiffre était considérablement plus élevé que le chiffre de 63,6% pour l'ensemble des Canadiens de 15 à 64 ans ayant une incapacité.
- Obstacle - l'éducation :
 - Selon l'EPLA :
 - Cette population, ainsi que l'ensemble des personnes ayant des incapacités, est aussi plus nombreuse à ne pas avoir terminé son secondaire.

- Ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires ont déclaré des revenus annuels moyens inférieurs (12 340 dollars) en 2006 à ceux qui ont obtenu leur diplôme d'études secondaires (19 670 dollars).
- Par contre, les personnes fonctionnellement aveugles ayant fait des études postsecondaires ont déclaré que leur revenu annuel moyen (16 710 \$) était inférieur à celui des diplômés du secondaire. Ce résultat suggère que les personnes fonctionnellement aveugles qui ont un diplôme d'études secondaires obtiennent un meilleur « retour sur investissement » que leurs homologues qui ont un niveau d'instruction plus élevé.
- Obstacle - La discrimination dans les milieux de travail :
 - EPLA :
 - Un des principaux obstacles signalés par les participants à l'enquête PALS 2006 était la discrimination et la stigmatisation. Parmi les personnes fonctionnellement aveugles qui ont déclaré lors de l'enquête PALS 2006 « avoir été victimes de discrimination », 40% ont déclaré avoir été stigmatisés en raison de leur incapacité. Environ le tiers des personnes qui ont déclaré percevoir de la discrimination ont fait l'expérience de discrimination durant un emploi. Selon les conclusions d'un récent rapport de Statistique Canada, 40,4% des Canadiens ayant des incapacités estiment que leur employeur actuel ou futur les percevrait probablement comme désavantagés en raison de leur situation de handicap (Ressources humaines et Développement des compétences Canada, 2010).
 - Les entretiens en personne révèlent l'impact négatif d'un obstacle majeur - sur l'accès à un emploi intéressant et à d'autres atouts de la société : la stigmatisation des personnes ayant des incapacités.
 - La stigmatisation perçue à l'égard de la déficience visuelle contribue à expliquer à la fois le maintien de la faible participation au marché du travail et les taux de chômage et de sous-emploi élevés de ce groupe.
 - Questionnaire maison et entrevues :
 - 50% des participants étaient en désaccord avec l'affirmation selon laquelle « la plupart des gens accepteraient une personne fonctionnellement aveugle en tant qu'enseignant de jeunes enfants dans une école publique ».
 - la grande majorité (89%) s'est dit d'accord avec l'affirmation: « la plupart des gens n'engageraient pas une personne fonctionnellement aveugle pour s'occuper de leurs enfants, même si elle avait elle-même des enfants ».
 - 67% étaient en désaccord en ce qui concerne la déclaration « la plupart des employeurs vont engager une personne fonctionnellement aveugle si elle est qualifiée pour le poste occupé ».
 - À la question « la plupart des employeurs vont laisser tomber l'application d'une personne aveugle en faveur d'un autre candidat » 83% des personnes interrogées ont déclaré qu'il s'agissait là d'une affirmation véridique.
 - Des répondants nomment comme principal obstacle à l'embauche des personnes aveugles l'ignorance des employeurs.
- Recommandations et Facteurs facilitants :
 - Entrevues :
 - Beaucoup de participants ont mentionné la formation intensive spécialisée concernant la cécité et les interventions de réadaptation/adaptation et l'accès à du personnel expérimenté;
 - Beaucoup ont aussi nommé des services d'aide à l'emploi comme facteur facilitant;

- Plusieurs ont mentionné une technologie améliorée, qui doit être connue et utilisée efficacement;
- Cependant, d'autres ont noté que même les personnes fonctionnellement aveugles qui sont bien formées, qui tirent parti des services d'aide à l'emploi, qui ont de l'expérience et une bonne confiance en soi, qui connaissent et utilisent efficacement la technologie, continuent de faire face à la discrimination économique et des préjugés.
- Les participants ont proposé la création d'une allocation universelle fédérale basée uniquement sur le handicap.
- **Autres recommandations :**
 - Les auteurs concluent qu'il est urgent de mettre en place des programmes incitatifs gouvernementaux visant à encourager les employeurs à embaucher des travailleurs aveugles.
 - Ils proposent aussi une amélioration des politiques de sécurité du revenu axées sur le handicap, permettant l'accès à des prestations de revenu sûres et adéquates tout en encourageant la participation à diverses options d'emplois rémunérés.
 - Ils suggèrent aussi la mise en place de campagnes d'éducation publiques, afin d'aider à dissiper les mythes sur la déficience visuelle.

Notes et commentaires :

Suggestion concernant la recherche :

« Finally, similar to what the World Health Organization (2011) has recently recommended, government agencies should regularly publish blindness-specific statistics on the demographic factors and systemic barriers, including stigmatization, LBP face in accessing employment. » p. 981

Référence :

BENOIT Cecilia, Mikael Jansson, Martha Jansenberger et Rachel Phillips. (2013), « Disability stigmatization as a barrier to employment equity for legally-blind Canadians », *Disability & Society*, vol. 28, n° 7, p. 970-983, DOI: 10.1080/09687599.2012.741518.

FICHE 19.

Titre: The role of workplace accommodations in the employment of people with disabilities

Année : 2017

Auteur(es) : Priyanka Anand et Purvi Sevak

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants physiques et sociaux.

Mots clefs : *Employment, Disability, Labor force participation, Workplace accommodations.*

Méthode :

- **Objectif :** explorer le rôle des accommodements en milieu de travail dans la réduction des obstacles à l'emploi et l'amélioration de l'emploi des personnes ayant des incapacités. Plus précisément :
 1. Établir quels sont les obstacles à l'emploi rapportés le plus souvent par les personnes ayant des incapacités qui ne travaillent pas et qui peuvent être contrés;
 2. Explorer le rôle des accommodements en milieu de travail dans l'aide à l'emploi des personnes ayant des incapacités;
 3. Avoir une meilleure compréhension des caractéristiques de ceux qui pourraient bénéficier d'une plus grande disponibilité des mesures d'accommodements.
- **Lieu de l'étude :** États-Unis (Mississippi, New Jersey et Ohio) (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :** Personnes de 25 à 60 ans ayant des incapacités (41% ayant des incapacités multiples, 37% ayant une déficience physique uniquement, 11% ayant des troubles psychiatriques uniquement, 7% ayant une déficience sensorielle uniquement et 3% ayant une déficience intellectuelle seulement, des troubles cognitifs seulement ou d'autres types d'incapacités; Note : seulement 5% de l'échantillon a son incapacité depuis la naissance) et ayant fait une demande de services dans des agences de réadaptation professionnelle (*vocational rehabilitation agency*).
- **Nombre de participants :** 2282 personnes ayant des incapacités
- **Type de données analysées :** Quantitatives
- **Variables mesurées** (statistiques descriptives et régressions linéaires) :
 - Obstacles à l'emploi pouvant être résolus par des accommodements en milieu de travail (statistiques descriptives);
 - Les accommodements en milieu de travail dans l'emploi actuel ou le plus récent (variables indépendantes);
 - Le statut actuel des personnes ayant des incapacités (variable dépendante);
 - Les caractéristiques individuelles des personnes qui ne bénéficient pas d'accommodements en milieu de travail et de celles qui se heurtent à des obstacles qui pourraient être résolus par des accommodements en milieu de travail (statistiques descriptives).
- **Questionnaire/Données utilisées :** Les données tirées d'une récente enquête effectuée en ligne auprès des demandeurs d'agences de réadaptation professionnelle (*vocational rehabilitation agency*) (*Survey of Disability and Employment* (Enquête sur l'incapacité et l'emploi) de 2015 ou EDS).

Résultats :

- Les résultats de l'analyse montrent qu'au moins un tiers des personnes ayant des incapacités qui ne travaillent pas ont signalé des obstacles à l'emploi qui pourraient être résolus par des mesures d'accommodement des lieux de travail.
- Parmi les accommodements énoncés par les participants, les plus courants sont :
 - Un horaire flexible (50%),
 - Un coach ou une formation (41%) en emploi,
 - L'assistance organisée de collègues (32%),
 - Des tâches modifiées (28%).
- Les accommodements les moins courants sont :
 - L'accès à un préposé aux soins personnels ou à un assistant personnel (9%),
 - Une aide pour les soins aux enfants ou à la famille (5%).
- Les obstacles à l'emploi les plus signalés par les répondants sont :
 - L'état de la personne qui l'empêche de travailler (environ 2/3 des personnes ayant des incapacités qui ne travaillent). Ce facteur varie selon le type de déficience de la personne (29% des personnes ayant une déficience sensorielle uniquement versus 74% des personnes ayant une déficience physique uniquement);
 - L'incapacité de trouver un emploi (59%);
 - Le découragement des tentatives précédentes de travail (48%);
 - Les attitudes des employeurs qui ne laissent pas de chances aux répondants qui n'ont pas de travail (44%);
 - Le manque de compétences des répondants sans emploi (42%);
 - L'inaccessibilité des lieux de travail (1/3 des répondants sans emploi). Ce facteur varie selon le type de déficience de la personne (plus présent chez les personnes ayant une incapacité physique ou plusieurs incapacités);
 - Le manque de transport (environ 30% des répondants sans emploi et 36% des répondants ayant une déficience sensorielle).
- Les régressions linéaires montrent que les personnes ayant un baccalauréat ou plus sont plus susceptibles d'avoir un emploi que celles ayant un diplôme d'études secondaires;
- Les régressions linéaires montrent aussi que les personnes qui se déclarent en mauvaise santé ont moins de chances d'être employées que celles qui se déclarent en bonne santé;
- La réception d'accommodements en milieu de travail (à l'emploi actuel ou le plus récent), soit l'aide pour le transport, un horaire de travail flexible ou un préposé aux soins personnels, est positivement corrélée avec le fait d'être au travail au moment du sondage.
- Ceux qui rapportent être en mauvaise santé ou qui ont une déficience physique seulement sont surreprésentés parmi ceux qui ne bénéficient pas d'accommodements sur le lieu de travail dans leur emploi actuel ou le plus récent. Ces résultats suggèrent que ces deux groupes pourraient être plus susceptibles de travailler s'ils recevaient des accommodements appropriés.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

ANAND Priyanka et Purvi Sevak. (2017), « The role of workplace accommodations in the employment of people with disabilities », *IZA Journal of Labor Policy*, vol. 6, n° 12, URL. <https://doi.org/10.1186/s40173-017-0090-4>.

FICHE 20.

Titre: Hiring people with disabilities: A scoping review

Année : 2016

Auteur(es) : Rebecca E. Gewurtz, Samantha Langan et Danielle Shand

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants physiques et sociaux.

Mots clefs : Employment support, hiring process, disability accommodations, disability disclosure, stigma.

Méthode :

- *Objectif* : Le but de l'étude est de synthétiser les connaissances existantes sur le processus d'embauche de personnes ayant des incapacités et d'explorer les priorités de recherche du point de vue des principaux intervenants.
 - *Lieu de l'étude* : Canada (Ontario) (auteurs et population étudiée) et tous les pays (population étudiée).
 - *Population à l'étude* : Personnes ayant des incapacités physiques en général (« *Keyword search terms included: Disability, disabled, handicapped, people with disabilities, combined with hiring, recruitment, and employer* », p. 136)
Nombre de participants : 53 articles et 7 personnes parties prenantes. Les sept personnes recrutées sont:
 - a) des personnes ayant des incapacités (type d'incapacités non décrit, deux à la recherche d'emploi et un en emploi) ayant une expérience directe de la recherche d'un emploi et du processus de recrutement;
 - b) les fournisseurs de services de soutien à l'emploi qui assistent les personnes ayant des incapacités et les employeurs pendant le processus d'embauche;
 - c) les employeurs, les responsables du recrutement et les professionnels des ressources humaines expérimentés dans le recrutement de personnes ayant des incapacités.
 - *Type de données analysées* : Mixtes.
1. *Articles* : Une revue systématique qui couvre la littérature révisée par des pairs, publiée en anglais (pas de pays cherché en particulier, donc non représentatif du Canada), de 2000 à avril 2014, dans les bases de données *CINAHL (Cumulative Index to Nursing & Allied Health)*, *PubMed*, *ASSIA (Applied Social Sciences Index and Abstracts)*, *PsycINFO*, *Sociological Abstracts*, *Web of Science*, *EMBASE*, *Business Source Complete* et *Social Science Abstracts*. Les articles sur l'embauche ne traitant pas des pratiques d'embauche proprement dites et les articles à propos des mesures d'accommodements ne discutant pas des pratiques et processus d'embauche ont été exclus. Les articles non accessibles par la bibliothèque de l'Université McMaster ont aussi été exclus.
 2. *Qualitatives* : Des consultations entre les parties prenantes entre le mois de mars et le mois de mai 2014 ont ensuite été réalisées afin :
 - a) d'orienter les chercheurs vers des ressources supplémentaires relatives à l'embauche de personnes ayant des incapacités;
 - b) les aider à comprendre les résultats qui se dégagent de la littérature en partageant leur expérience vécue;
 - c) les aider à ancrer les résultats de la littérature dans un contexte canadien.

Un échantillon de commodité et une approche boule de neige ont été utilisés pour le recrutement.

Résultats :

Sept concepts clés essentiels ont été identifiés:

A. Les Obstacles :

1. Les exigences par rapport à la pratique :

- Les législations des différentes juridictions définissent les exigences des employeurs en matière de traitement des personnes ayant des incapacités pendant le processus d'embauche, telles que les questions relatives à la santé et à l'incapacité qui peuvent être éliminées, et les exigences en matière d'accommodement pendant le processus d'embauche.
- Malgré la présence de législations, il peut y avoir un écart entre d'un côté ce qui est requis par la loi et ce qui est attendu de la part des employeurs et de l'autre côté leurs pratiques d'embauche effectives.
- Une connaissance incomplète de la loi peut laisser les employeurs mal à l'aise d'embaucher des personnes ayant des incapacités et avoir un impact négatif sur l'embauche de ces dernières.
- Il est parfois difficile de faire les démarches judiciaires lors de cas de discrimination à l'embauche (p. ex. les employeurs ne donnent pas toujours la vraie raison de non-embauche, démarches longues et demandant de l'énergie, etc.).

2. La stigmatisation :

- La stigmatisation est un obstacle majeur à l'embauche des personnes ayant des incapacités, qui ressort de la littérature et des entrevues avec les parties prenantes. Le terme « handicap » suscite chez les employeurs un sentiment de peur, d'imprévisibilité et de comportements d'évitement qui peuvent empêcher l'embauche de travailleurs ayant des incapacités.
- Certains employeurs ont « peur des biens endommagés » et présumant que les personnes ayant des incapacités menaceront leur productivité et leur rentabilité. En plus de la peur des coûts reliés aux adaptations, les employeurs ont aussi des craintes importantes quant aux risques financiers et juridiques liés à l'embauche de personnes ayant des incapacités. Ils tendent aussi à se représenter l'embauche de ces personnes comme demandant du travail et du temps supplémentaires pour se renseigner sur les exigences obligatoires et mettre en place les aménagements de travail appropriés.
- La stigmatisation est influencée par le type d'incapacité et il existe une hiérarchie d'embauche préférentielle vis-à-vis des personnes ayant des incapacités, les personnes ayant une déficience physique ayant une évaluation plus positive que celles ayant des troubles de santé mentale ou une déficience intellectuelle. Les personnes ayant des incapacités sensorielles sont aussi très souvent stigmatisées.
- Les personnes ayant des incapacités visibles ont par contre moins d'opportunités de ne pas les divulguer que celles qui ont des incapacités invisibles.
- Les attitudes des employeurs tendraient par contre à changer et deviendraient plus positives: « *Ju, Roberts and Zhang [1] reported that employers are increasingly recognizing that "the costs associated with hiring persons with disabilities are reasonable and negotiable". Moreover, their findings highlighted a willingness on the part of employers to hire persons with*

disabilities, especially as a way to combat the costs associated with high turn over rates. This recent research suggests that employer attitudes are changing and that there is increased recognition that people with disabilities can offer sought after employee characteristics. » p. 141

3. La divulgation

- Dans la littérature, il a été démontré que le moment de la divulgation avait des implications diverses pour le candidat au cours du processus d'embauche.
- Ainsi, la divulgation d'informations sur l'incapacité dans une lettre d'accompagnement a un impact négatif sur les candidats et réduit la possibilité de proposer une entrevue.
- Passé le processus de candidature et de l'obtention d'un entretien d'embauche, la divulgation peut revêtir différentes formes qui varient en partie en fonction de la visibilité de l'incapacité. Chez les personnes dont l'incapacité est visible, elles préfèrent généralement en discuter dès le début du processus d'embauche (généralement avant l'entrevue, pour s'assurer que le lieu est accessible), tandis que les personnes dont l'incapacité est invisible doivent peser le pour et le contre de la divulgation au cours de différents moments. Selon la littérature, le choix de dévoiler ou non l'incapacité invisible au moment de l'entrevue est mitigé selon les participants (certains sont pour, d'autres non). Un argument pour : elle pourrait paraître et être mal interprétée.

4. Les adaptations

- Dans la littérature, il a été démontré une méconnaissance généralisée de la part des employeurs concernant l'obligation légale d'offrir et de mettre en œuvre des mesures d'adaptation sur le lieu de travail, y compris pendant le processus de recrutement.
- Ce manque de connaissances sur les accommodements suscite de l'appréhension quant aux coûts réels qui y sont associés, même si ces craintes ne sont pas fondées : « *For example, in their study examining factors that influence employer hiring decisions, Graffam and colleagues [48] found that almost 50 percent of employers surveyed reported that the cost of accommodating a worker with a disability is an important consideration. Research examining the costs associated with accommodating workers with disabilities indicates that most accommodations are low cost and relatively easy to implement [1,40,51], despite assumptions to the contrary* » p. 141.

B. Les facteurs facilitants/solutions :

1. Concernant la législation :

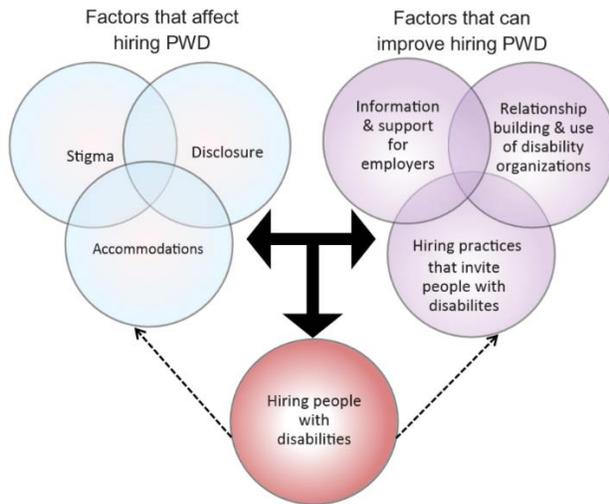
- Il est suggéré que les pratiques d'embauche soient soumises à des politiques qui encouragent ou obligent les employeurs à embaucher des personnes ayant des incapacités.

2. Concernant la divulgation :

- Si l'incapacité invisible est dévoilée pendant l'entrevue d'embauche, les personnes qui l'abordent tôt dans l'entretien sont vues plus positivement par les employeurs.
- Les conseils liés à la divulgation peuvent être un élément essentiel pour aider les personnes ayant des incapacités tout au long du processus d'embauche.
- Il est nécessaire de mieux connaître la divulgation d'informations et son impact sur le processus d'embauche afin de mieux aider les candidats ayant des incapacités, les organismes d'aide et de placement à l'emploi et les employeurs.

3. L'établissement de relations et l'utilisation d'organisations de placement à l'emploi de personnes ayant des incapacités :
 - Avoir de meilleurs liens entre les employeurs et les organisations spécialisées dans le placement à l'emploi des personnes ayant des incapacités est essentiel au processus d'embauche. Cela permet d'informer, de sensibiliser (ex. partage d'histoires d'intégration réussie) et de supporter les employeurs (p. ex. support avec les mesures d'accommodements) : « *Employers described the benefits of being able to interact with employment support specialists during the hiring process including having a place to turn to when they have disability related questions, uncertainty about legislative requirements, and challenges related to accommodation [5, 39, 42, 48, 52, 53]. This relationship can dissipate lingering concerns they might have about hiring people with disabilities [5, 30, 53-55] and showcase opportunities and success stories [56].* » p. 142
4. L'information et le soutien aux employeurs :
 - Informer les employeurs de la nature réelle du handicap et des atouts d'une personne ayant des incapacités qui conviennent bien à un emploi particulier sont des moyens efficaces de contrer la stigmatisation à l'embauche.
 - Donner des connaissances et sensibiliser les employeurs à propos du handicap est aussi un moyen efficace de contrer les réticences aux mesures d'accommodements.
 - En règle générale, les employeurs souhaitent obtenir des informations sur les accommodements et leurs coûts, l'impact de l'incapacité sur l'emploi et la performance, les avantages économiques de l'embauche de personnes ayant des incapacités, ainsi qu'une formation à la sensibilisation au handicap.
 - Entre autres, le partage d'expériences réussies de personnes ayant des incapacités au travail est une stratégie qui permet de contrer la discrimination.
5. Les pratiques de recrutement qui invitent les personnes ayant des incapacités :
 - Il est important de sensibiliser les employeurs à rendre toutes les étapes de la recherche d'emploi à l'intégration à l'emploi le plus accessibles possible (p. ex. sites internet accessibles, lieux d'entrevues, etc.).
 - Il est important aussi d'avoir une volonté d'instaurer une culture inclusive dans l'ensemble de l'organisation (du haut vers le bas). L'une des premières étapes de la création d'une culture d'ouverture et de soutien pour l'embauche de personnes ayant des incapacités est l'instauration d'un engagement et d'un soutien de la part des plus hauts niveaux de direction et des gestionnaires.
 - Il est important d'avoir un plan de diversité ciblé, qui énonce tous les aspects soulignés dans la politique d'entreprise en matière de diversité, avec des objectifs clairement définis, des plans d'actions et des stratégies sur la manière d'embaucher et de retenir les travailleurs ayant des incapacités. Un aspect clef de ce plan comprend un résumé clair et à jour des différents emplois au sein de l'entreprise, mettant en évidence les tâches essentielles de l'emploi avec des critères de travail explicites.
 - Les employeurs devraient également inclure des stratégies spécifiques de recrutement et d'embauche de personnes ayant des incapacités : élaborer un budget pour les mesures d'accommodements, spécifier dans l'offre d'emploi l'ouverture de l'organisation par rapport aux personnes ayant des incapacités, rendre accessibles les moyens d'applications sur des postes de travail (p. ex. descriptions d'emplois en divers formats).
 - Il est également important de s'assurer que l'embauche soit soumise à des critères objectifs.

Requiements versus practice



p.144

Notes et commentaires :

Recommandations pour d'autres études :

Les auteurs soulignent la nécessité d'avoir davantage d'études pour identifier et mesurer l'efficacité des stratégies pour faciliter l'emploi des personnes ayant des incapacités. Ces études devraient impliquer tous les acteurs : organismes d'aide et de placement à l'emploi, personnes ayant des incapacités, employeurs.

Étant donné l'augmentation du nombre de personnes ayant des incapacités qui détiennent des études postsecondaires, il faudra aussi identifier les meilleures stratégies afin que ces personnes puissent obtenir des emplois qui correspondent bien à leurs compétences et à leurs compétences.

Référence :

GEWURTZ Rebecca E., Samantha Langan et Danielle Shand. (2016), « Hiring people with disabilities: A scoping review », *Work*, vol. 54, p. 135-148, DOI : 10.3233/WOR-162265.

FICHE 21.

Titre: Barriers and facilitators to societal participation of people with disabilities: A scoping review of studies concerning European countries

Année : 2016

Auteur(es) : Elisabeth Hästbacka, Mikael Nygård, Fredrica Nyqvist

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants physiques et sociaux.

Mots clefs : *Disabled people, Societal participation, Barriers, Facilitators, Scoping review.*

Méthode :

- *Objectif :* explorer des études scientifiques antérieures relatives à la compréhension scientifique de la participation sociale des personnes ayant des incapacités.
- *Lieu de l'étude :* Finlande (auteurs) et tous les pays (population étudiée).
- *Population à l'étude :* Personnes ayant des incapacités physiques en général (18-64 ans).
- *Nombre de participants :* 32 articles.
- *Type de données analysées :* Une revue systématique sur la participation sociale qui couvre la littérature révisée par des pairs, publiée en anglais (zone limitée géographiquement à l'Europe ou liée à l'Europe), de janvier 2012 à décembre 2013, dans les bases de données Academic Search Premier [EBSCO], Applied Social Sciences Index and Abstracts [ASSIA], PubMed, Social Services Abstracts, Sociological Abstracts et Web of Science (seulement les sources rattachées aux sciences sociales et au travail social).

Résultats :

- Les résultats montrent que les études portant sur la participation sociale des personnes ayant des incapacités s'intéressent tout particulièrement à la participation sur le marché du travail (11 études). Plusieurs de ces études portent sur les obstacles et facilitateurs.
- Obstacles liés à la participation au marché du travail et au chômage :
 - Nombre de ces obstacles sont plus spécifiquement liés aux politiques d'emploi et aux systèmes de soutien défavorables ou insuffisants, soit :
 - Deux études ont mis en lumière l'insuffisance de la réadaptation professionnelle (Nygren et al., 2013; VanHal et al., 2013).
 - Deux autres études soulignent le manque de soutien de la part des employeurs, des dirigeants ou des collègues (Bingham et al., 2013; Jakobsen et Svendsen, 1999). 2013).
 - Plusieurs études mentionnent comme obstacles à la participation sociale la discrimination ou les attitudes négatives, par exemple d'employeurs, d'intervenants en santé ou d'autres professionnels (ignorance, craintes, préjugés, idéaux stricts de beauté et de normalité, etc.).
 - Trois études ont souligné les fortes demandes du marché du travail comme obstacles (Bingham et al., 2013; Broersen et al., 2012; Jakobsen & Svendsen, 2013).
 - Seize études ont également fait référence aux politiques d'emploi et à la disponibilité d'opportunités de travail approprié. Les institutions peuvent faciliter la participation des personnes ayant des incapacités à la société.

- Les auteurs soulignent la perception à l'égard des personnes ayant des incapacités comme étant un groupe homogène ayant besoin de charité, qui se perpétue encore dans les politiques et mesures législatives et qui nuit à la participation sociale.
- Des auteurs ont souligné, comme obstacles à la participation au marché du travail, la santé de la personne et le type d'incapacité pour certains emplois plus spécifiques.
- Les facteurs facilitants identifiés :
 - Certaines études ont mentionné le soutien et les connaissances des employeurs, des superviseurs et des collègues (Binghamet al., 2013; Hästbacka & Nygård, 2013; Jakobsen & Svendsen, 2013; Nygren et al., 2013; Van Hal et al., 2013);
 - L'importance des adaptations de l'environnement de travail, des tâches et des horaires de travail a souvent été évoquée en tant que facilitateur.
 - De même des politiques d'emploi efficaces, des systèmes de soutien et une législation favorable sont souvent nommés.
 - Certaines études ont aussi nommé l'importance de la réadaptation professionnelle en tant que facilitateurs.
 - La reconnaissance de l'autonomie, des compétences et capacités (par les employeurs, intervenants, enseignants, etc.) des personnes est également importante à la participation sociale, incluant sur le marché du travail.
 - Le support financier aux employeurs pour l'embauche et les mesures d'accommodements est aussi un autre facteur facilitant important.
 - Les différentes formes d'accessibilité et les possibilités de transport et de mobilité (transports en commun et disponibilité de places de stationnement pour personnes ayant des incapacités) ont été principalement mises en avant en termes de facilitation de la participation au marché du travail.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

HÄSTBACKA Elisabeth, Mikael Nygård et Fredrica Nyqvist. (2016), « Obstacles et facilitateurs à la participation dans la société des personnes qui présentent une incapacité : vue d'ensemble des études portant sur la situation en Europe », *ALTER, European Journal of Disability Research*, vol. 10, p. 201-220, DOI : <http://dx.doi.org/10.1016/j.alter.2016.02.002>.

FICHE 22.

Titre: The disability employment puzzle: A field experiment on employer hiring behavior

Année : 2017

Auteur(es) : Mason Ameri, Lisa Schur, Meera Adya, F. Scott Bentley, Patrick Mckay et Douglas Kruse

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Attitudes des employeurs

Mots clefs : discrimination, disability, field experiment, job search, labor, employment law

Méthode :

- *Objectif :* enquêter sur une éventuelle discrimination à l'encontre de personnes ayant des incapacités par le biais d'une expérience sur le terrain.
 - *Lieu de l'étude :* États-Unis (New Jersey, New York et Pennsylvanie) (auteurs et population étudiée).
 - *Population à l'étude :* Personnes ayant une Lésion de la moelle épinière et syndrome d'Asperger et employeurs divers (sociétés à participation restreinte (sans actions cotées en bourse), sociétés négociées en bourse, organismes gouvernementaux; industries (code SCIAN), entrepreneurs fédéraux).
 - *Nombre de participants :* 6 016 applications.
 - *Type de données analysées :* Quantitatives, méthode de testing par envoi de CV fictifs de candidats.
- A. Variable dépendante : Types de réponses reçues aux CV fictifs. Aux fins d'analyse, les réponses des employeurs ont été divisées en trois catégories: 1) les personnes souhaitant un entretien; 2) les réponses qui expriment une autre forme d'intérêt actif de l'employeur (demandent au candidat d'autres documents ou références, l'invitent à postuler pour un autre poste dans l'entreprise, vérifient que le demandeur était au courant du fait que le poste était dans un autre État ou sollicitent le demandeur pour appliquer également sur le site Web de la société); et 3) ceux qui n'expriment aucun intérêt (y compris l'absence de réponse et les rejets explicites).
- B. Variables indépendantes : Informations sur l'incapacité (sans incapacité, avec une Lésion de la moelle épinière ou un syndrome d'Asperger), Expérience d'emploi et scolarité de postulant, Type d'employeur (sociétés à participation restreinte (sans actions cotées en bourse), sociétés négociées en bourse, organismes gouvernementaux; industries (code SCIAN), entrepreneurs fédéraux).
- C. Questionnaire utilisé : L'étude teste de manière comparable la discrimination fondée sur l'incapacité en manipulant des informations sur l'incapacité dans des lettres de motivation pour des postes en comptabilité (sans incapacité mentionnée ou mention d'une Lésion de la moelle épinière ou d'un syndrome d'Asperger). Pour tester l'effet des qualifications sur la demande relative de candidats, l'étude a construit deux modèles de curriculum vitae: l'un pour un candidat novice venant de sortir du collège et l'autre pour un candidat expérimenté, expert-comptable agréé avec six ans d'expérience et un dossier exemplaire après l'obtention de son diplôme d'études collégiales. Pour augmenter la probabilité que le statut d'incapacité soit remarqué, ces lettres disaient: « Veuillez noter que mon handicap n'interfère pas avec ma capacité à exercer les compétences requises dans un environnement financier. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions à ce sujet. »

Résultats :

- Le résultat principal de l'étude est que les employeurs manifestent moins d'intérêt pour les candidats ayant des incapacités que pour les candidats sans incapacités similaires, même pour les postes pour lesquels l'incapacité ne devrait pas affecter leur capacité à effectuer le travail. Les demandes de personnes ayant des incapacités ont reçu une manifestation d'intérêt de la part de 4,87% des employeurs, contre 6,58% pour les demandes de personnes sans incapacités. L'écart de 1,71 point de pourcentage représente une probabilité d'intérêt de l'employeur inférieure de 26% pour les demandeurs ayant des incapacités, et l'hypothèse nulle (un écart nul) est fortement rejetée à 99%.
- Les employeurs exprimaient encore moins leur intérêt pour les candidats ayant des incapacités plus expérimentés. Entre les candidats expérimentés ayant une incapacité et ceux sans incapacité, les auteurs observent un écart de 2,57 points de pourcentage, soit une probabilité d'intérêt moindre de 34%. Comparativement aux candidats moins expérimentés, cette probabilité d'intérêt moindre est trois fois plus élevée que l'écart de 0,86 point entre les candidats novices avec et sans incapacité.
- Une explication possible est que les employeurs ont porté une attention particulière aux candidatures qui indiquaient plus d'expérience, car ces candidats toucheraient une rémunération plus élevée et auraient davantage de responsabilités, et les employeurs pourraient s'attendre ou envisager des engagements à plus long terme. Les employeurs ont donc peut-être été plus susceptibles de lire les lettres d'accompagnement des candidats expérimentés et par conséquent de connaître leur incapacité.
- Il est également possible, toutefois, que les employeurs connaissent de manière égale le statut d'incapacité des candidats novices et expérimentés, et que l'incapacité ait joué un rôle plus important dans les décisions des employeurs concernant les candidats expérimentés. Les préoccupations liées à l'absentéisme, à la productivité, aux coûts de santé, d'assurance ou aux réactions de clients ou de collègues ont pu être amplifiées pour les demandeurs expérimentés en raison de la rémunération plus élevée, des responsabilités professionnelles plus importantes et du mandat attendu qui accompagnent les postes généralement attribués à des candidats plus expérimentés.
- Le type d'incapacité n'a que peu influé sur l'intérêt des employeurs par rapport aux candidatures.
- L'écart d'intérêt des employeurs est le plus important parmi les plus petits employeurs du secteur privé (moins de 15 employés). Les employeurs du secteur privé comptant moins de 15 employés ne sont pas couverts par l'*Americans with Disabilities Act* (ADA), bien que beaucoup de ces employeurs soient soumis aux lois de l'État relatives à la discrimination fondée sur le handicap.
- L'écart est plus faible chez les employeurs du secteur public (-1,3 point), mais l'échantillon est petit et l'hypothèse nulle ne peut être rejetée. Les auteurs expliquent peut-être ces résultats par le fait que le gouvernement est souvent encouragé à être un employeur modèle en matière d'embauche de groupes défavorisés.
- Bien que la petite taille des échantillons au sein des industries ne permette pas de fortes comparaisons au sein de celles-ci, l'écart d'incapacité ne semble pas varier de manière notable d'une industrie à l'autre.
- Il semble y avoir plus d'intérêt des candidats ayant des incapacités parmi les entreprises négociées en bourse par rapport aux entreprises à actionnariat restreint, et par les entrepreneurs fédéraux par rapport aux non-entrepreneurs. Cette constatation peut refléter une plus grande visibilité des sociétés cotées en bourse, ce qui les rend plus sensibles à la publicité et aux pressions extérieures et, par conséquent, moins

susceptibles de procéder à de la discrimination. De même, ces résultats peuvent être expliqués par l'effet des directives du gouvernement fédéral sur l'embauche de personnes ayant des incapacités, qui stipulent que les entrepreneurs fédéraux doivent offrir des mesures de discrimination positive aux travailleurs ayant des incapacités.

- Les résultats de l'analyse des lois suggèrent un possible effet positif de la couverture de l'*Americans with Disabilities Act* sur la probabilité relative de rappel pour les demandeurs ayant des incapacités, mais aucun effet clair des lois sur la discrimination fondée sur le handicap des États n'est observé.
- D'autres éléments importants de la littérature mentionnés dans l'article :
- Obstacles à l'emploi et le maintien en emploi :
 - La littérature montre que les revenus des personnes ayant des incapacités sont moins élevés que celles sans incapacités, même en contrôlant le salaire. La cause probable est le fait qu'en raison de la discrimination et des mesures d'accommodements (pour les compenser), les salaires offerts peuvent être plus bas, même si de telles pratiques sont prohibées par la loi. Les perspectives d'emploi et la croissance professionnelle des personnes peuvent être perçues de manière plus négative en raison d'attitudes négatives et des croyances par rapport à la productivité.
 - Ces croyances et attitudes ont aussi un effet négatif sur l'embauche des personnes ayant des incapacités.
 - Des études menées en France et en Belgique fournissent des preuves expérimentales à l'appui des modèles de discrimination. Dans l'étude française, les candidatures fictives à l'emploi étaient 1,78 fois plus susceptibles de recevoir des réponses positives de la part des employeurs si elles concernaient des candidats hautement qualifiés et sans incapacités comparativement à des candidats similaires avec parapésie; le ratio équivalent était de 3,2 chez les candidats moyennement qualifiés (Ravaud, Madiot et Ville, 1992). Dans l'étude belge, les applications fictives révélant une incapacité (cécité, surdité ou autisme) ont reçu un taux de réponse inférieur de 47% à celles des applications n'indiquant pas d'incapacité (Baert 2016).
 - De plus, les personnes ayant des incapacités peuvent être victimes de discrimination indirecte du fait de cultures d'entreprise qui découragent les accommodements et le traitement des besoins individualisés (Stone et Colella 1996; Schur, Kruse et Blanck 2005; Schur, Kruse, Blasi et Blanck 2009).
- Facteur facilitant à l'emploi :
 - Des résultats positifs ont été observés en Californie, où une définition plus large du handicap en 2001 a abouti à une couverture juridique élargie et à une amélioration de l'emploi pour les personnes ayant des incapacités par rapport à la tendance observée dans d'autres  tats (Button 2017).

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

AMERI Mason, Lisa Schur, Meera Adya, F. Scott Bentley, Patrick McKay et Douglas Kruse. (2018), « The Disability Employment Puzzle: A Field Experiment on Employer Hiring Behavior », *ILR Review*, vol 71, n  2, URL. <https://doi.org/10.1177/0019793917717474>.

FICHE 23.

Titre: Predictors of employer attitudes toward people who are blind or visually impaired as employees

Année : 2015

Auteur(es) : Michele Capella McDonnall, Adele Crudden et Jamie O'Mally

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Attitudes des employeurs et causes des attitudes.

Mots clefs : *Employer attitudes, blindness, visual impairment, job accommodations.*

Méthode :

- **Objectif :**
 1. Évaluer les attitudes des employeurs envers les personnes ayant une déficience visuelle en tant qu'employées.
 2. Évaluer le savoir des employeurs concernant l'exécution de tâches spécifiques (c.-à-d. utiliser des adaptations d'emploi/technologies d'aide) par les personnes ayant une déficience visuelle dans un modèle à plusieurs variables.
 3. Identifier les variables les plus étroitement associées aux attitudes des employeurs à l'égard des personnes ayant des déficiences visuelles en tant qu'employées.
- **Lieu de l'étude :** États-Unis (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :** Employeurs (gestionnaires, personnel des RH, propriétaires, superviseurs et autres rôles) dans quatre États (Alabama, Montana, New Jersey et Texas) (et personnes ayant une déficience visuelle).
- **Nombre de participants :** 197 employeurs dans quatre États (Alabama, Montana, New Jersey et Texas), qui ont été sélectionnés pour une étude plus vaste portant sur les pratiques des agences de réadaptation professionnelle en matière d'interaction avec les entreprises. Les agences de réadaptation professionnelle dans les quatre États ont été invitées à fournir des contacts avec les employeurs pour participer à cette étude, et les agences de deux de ces États ont fourni les noms de 46 personnes occupant des postes d'embauche. Les 160 participants restants ont été contactés par téléphone parmi un groupe de 1 953 entreprises sélectionnées au hasard. Les postes des répondants comprenaient les suivants: gestionnaires (57,5%), personnel des RH (18,2%), propriétaires (9,4%), superviseurs (7,7%) et autres rôles (7,2%). La majorité des répondants (n = 126, 87,5%) représentaient des petites entreprises de moins de 50 employés.
- **Type de données analysées :** Quantitatives (analyses descriptives et régressions multiples).
- **Variables mesurées :**
 - A. Variable dépendante :
 - L'attitude de l'employeur à l'égard des personnes ayant une déficience visuelle en tant qu'employées (productivité et défis).
 - B. Variables indépendantes :
 - La connaissance par l'employeur de la manière dont des personnes ayant une déficience visuelle peuvent effectuer des tâches spécifiques.
 - L'exposition aux personnes ayant une déficience visuelle (exposition générale, en milieu de travail et expérience d'embauche d'une personne ayant une déficience visuelle importante).
 - L'exposition à la réadaptation professionnelle.
 - Le titre du poste du participant (gestionnaire, superviseur, personnel des RH, propriétaire et autre).

C. Questionnaire utilisé :

- Les attitudes des employeurs ont été mesurées à l'aide de la *Employer Attitudes Toward Blind Employees Scale* (EABES), un instrument (version révisée) créé dans le cadre du projet de recherche global des auteurs (McDonnall, 2014). La version finale de l'instrument révisée comprend 11 éléments regroupés en deux sous-échelles: productivité et défis. Une échelle de Likert en sept points a été utilisée, et la mesure comprend deux sous-échelles allant de fortement en désaccord à fortement en accord. Les scores allaient de 0 à 66. Des scores plus élevés indiquaient des attitudes plus positives.
- Les connaissances relatives à cinq tâches ont été mesurées à l'aide de 5 questions qualitatives (textes descriptifs rédigés). On a demandé aux employeurs s'ils étaient au courant des moyens par lesquels une personne aveugle ou ayant une basse vision pourrait: a) accéder à des documents préimprimés (en particulier un document déjà imprimé de façon régulière); (b) accéder à un ordinateur pour utiliser internet, le courrier électronique ou un logiciel informatique standard; (c) utiliser du matériel de bureau, tel qu'un télécopieur ou un système téléphonique multiligne; (d) utiliser du matériel industriel standard ou des machines; et (e) gérer une position de caissier. Les intervieweurs ont indiqué les réponses des participants comme « oui », « non » ou « pas sûr de savoir comment ». Lorsque les répondants ont indiqué qu'une tâche pouvait être exécutée, il leur a été demandé de décrire comment elle pouvait être effectuée et leur précision était notée. Les données ont été codées. Un point a été attribué à chaque réponse correcte, pour un éventail possible de scores compris entre 0 et 5.
- Exposition aux personnes ayant une déficience visuelle : Trois questions ont été posées pour mesurer différents niveaux ou types d'exposition de la population : L'exposition générale (ami, membre de la famille ou voisin), l'exposition en milieu de travail (avoir travaillé directement ayant une déficience visuelle importante) et le fait d'avoir déjà embauché ou non quelqu'un ayant une déficience visuelle importante. Ces questions avaient chacune un format de réponse oui-non.
- Exposition à la réadaptation professionnelle : Deux mesures dichotomiques ont été incluses pour évaluer l'importance des interactions avec les agences de réadaptation professionnelle. L'une indiquait si l'employeur avait été recruté via une agence de réadaptation professionnelle et l'autre, la réponse des participants à une question leur demandant s'ils ont déjà communiqué avec leur agence de réadaptation professionnelle et le Nom exact de l'agence.
- Il a été demandé aux répondants d'identifier le titre du poste qui correspond le mieux à leur poste actuel, avec les options suivantes: gestionnaire, superviseur, personnel des RH, propriétaire et autre.

Résultats :

- Autres éléments abordés par la revue de littérature :
 - Le type d'incapacité est associé aux attitudes des employeurs. La plupart des chercheurs ont constaté que les employeurs avaient une attitude plus favorable à l'égard des personnes ayant des déficiences physiques par rapport aux personnes présentant d'autres types d'incapacités, notamment les troubles de santé mentale et les déficiences intellectuelles (Hernandezetal, 2000; Juetal., 2013; Unetal, 2002).
 - Dans certaines études antérieures, la taille de l'entreprise a été associée à l'attitude des employeurs, les grandes entreprises ayant des attitudes positives, mais des recherches plus récentes ont généralement infirmé ce constat (Hernandez, 2000; Unger; 2002).

- La connaissance des mesures d'accommodements et du handicap est l'un des facteurs les plus importants pour prédire l'engagement des personnes ayant des incapacités par des responsables des ressources humaines et des gestionnaires de lignes de front (Chan et al., 2010).
- Mais de nombreux employeurs ne disposent pas d'informations suffisantes sur les accommodements. Plus de 30% des membres de la *Société pour la gestion des ressources humaines* (SHRM) participant à une enquête téléphonique ont identifié le manque de connaissances des superviseurs quant aux mesures d'adaptation à prendre, ce qui constitue un obstacle à l'emploi et à l'avancement des personnes ayant des incapacités. L'adaptation de l'information pour la déficience visuelle ou les troubles d'apprentissage était considérée comme l'accommodement le plus difficile (Bruyere, Erickson et VanLooy, 2006).
- Bien que le personnel des ressources humaines prenne des décisions définitives concernant le processus d'accommodement dans environ 25% des petites entreprises et environ 33% des grandes entreprises (Bruyere et al., 2006), leurs connaissances et leur expérience en ce qui concerne les mesures d'accommodements sont limitées (Chan et al., 2010; Unger & Kregel, 2003).
- Comme la déficience visuelle est une condition rare, en particulier chez les adultes en âge de travailler, la plupart des gens n'ont pas rencontré une personne aveugle ou ayant une déficience visuelle au travail. Sans exposition, il est peu probable que l'on connaisse la technologie d'assistance et les autres accommodements disponibles pour les aider à fonctionner au travail.
- Résultats de l'analyse :
 - Les employeurs manifestent une attitude neutre à l'égard de cette population en tant qu'employés (le score moyen se situant au niveau de la réponse « neutre »), avec un large éventail d'attitudes positives et négatives.
 - La plupart des répondants (66,9%) ne savent pas comment les personnes ayant des déficiences visuelles peuvent effectuer des tâches de travail.
 - Bien que la connaissance des employeurs vis-à-vis de la manière dont les personnes ayant une déficience visuelle puissent s'acquitter de tâches spécifiques soit associée aux attitudes de l'employeur, ce facteur n'est pas le prédicteur le plus important du modèle. Celui-ci se place plutôt en deuxième position à égalité avec le fait d'avoir déjà communiqué avec une agence de réadaptation et juste après le fait d'avoir déjà embauché une personne ayant une déficience visuelle. Bien que les connaissances n'étaient pas le prédicteur le plus important attendu, elles étaient également un prédicteur important des attitudes de l'employeur, même lorsque d'autres variables étaient prises en compte.
 - Ces trois variables (connaissances, embauche préalable et avoir déjà communiqué avec une agence de réadaptation) sont étroitement liées entre elles et présentent une grande variance partagée dans le modèle multivarié. En tant que groupe, elles expliquent une variance modérée des attitudes des employeurs et chaque variable génère une variance supplémentaire, statistiquement significative, allant au-delà de l'effet combiné.
 - Une association claire a été établie entre la communication avec une agence de réadaptation professionnelle et des attitudes plus positives. Bien que cela ne prouve pas que les interactions avec le personnel de l'agence conduisent les employeurs à avoir des attitudes plus positives, étant donné que les employeurs ayant des attitudes plus positives peuvent être plus disposés à parler au personnel ces organismes au

départ, cela montre bien qu'il est important que le personnel de la réadaptation professionnelle ait un contact significatif avec les employeurs.

- Avoir embauché une personne ayant une déficience visuelle dans le passé était la seule mesure de l'exposition qui prédisait de manière significative les attitudes de l'employeur. Avoir une relation personnelle avec une personne ayant une déficience visuelle et avoir travaillé directement avec quelqu'un avec une déficience visuelle n'avaient pas de relation statistiquement significative dans le modèle multivarié. Cela ne correspond pas aux recherches antérieures indiquant qu'une exposition à des personnes ayant des incapacités serait associée avec des attitudes plus positives (Hernandez et al., 2000; Ju et al., 2013; Unger, 2002). Mais aucune information n'a été recueillie sur le fait de savoir si l'expérience de travail avec un collègue aveugle ou malvoyant était positive.
- Dans le modèle multivarié, le fait d'être membre du personnel des ressources humaines (par opposition à un gestionnaire, superviseur ou propriétaire) ne permet pas de prédire les attitudes des employeurs au-delà des informations fournies par les trois autres variables du modèle final. Le personnel des ressources humaines est généralement un acteur clef dans le processus d'emploi et d'aménagement des lieux de travail, mais il ne semble pas connaître les aménagements d'emploi des personnes aveugles ou malvoyantes.
- **Recommandations :**
 - Un des objectifs que les intervenants en réadaptation professionnelle peuvent avoir est de faire mieux connaître aux employeurs les aménagements et les technologies d'assistance permettant aux travailleurs ayant une déficience visuelle d'effectuer les tâches nécessaires.
 - L'accroissement des connaissances des employeurs sur la manière dont les personnes ayant une déficience visuelle peuvent s'acquitter de leurs tâches - en d'autres termes, sur les mesures d'adaptation au travail sous forme de technologie d'assistance et de techniques de compensation - constitue un moyen potentiel d'améliorer leurs attitudes à l'égard de cette population en tant qu'employés. Sans la connaissance qu'un candidat peut effectuer les tâches essentielles, il serait très peu probable qu'un employeur l'engage.
 - Il est important que le personnel de la réadaptation professionnelle ait un contact significatif avec les employeurs. Les auteurs concluent à la valeur des interactions significatives entre les intervenants des organismes d'aide à l'emploi spécialisés et les employeurs. Une communication ponctuelle, impliquant la fourniture d'informations sur l'agence, par exemple, n'entraînerait probablement pas d'interactions mémorables. Des contacts permanents et le développement d'une relation de confiance sont plutôt indiqués.
 - Étant donné que la principale préoccupation des employeurs est de savoir si une personne ayant une déficience visuelle peut faire le travail et contribuer à l'entreprise (Luecking, 2008; Wolffe & Candela, 2002), il est important que les intervenants des organismes d'aide à l'emploi, les employés ou les employés potentiels aveugles ou malvoyants et les employeurs travaillent ensemble pour bien comprendre comment les tâches seront accomplies.
 - Les expériences de stages en emploi ou de travail à l'essai (*on-the-job training, or trial work experiences*) sont une occasion idéale pour les employeurs de constater par eux-mêmes qu'un travailleur ayant une déficience visuelle est capable de réaliser son travail efficacement. Les décisions d'embauche comportent toujours des risques, et les

employeurs veulent les réduire autant que possible lorsqu'ils prennent ces décisions. Ce type d'expérience d'essai minimise considérablement le risque qu'ils prennent et constitue une excellente occasion d'accroître les connaissances des employeurs, d'améliorer leur attitude à l'égard des personnes ayant une déficience visuelle en tant qu'employées et d'accroître leurs chances de les embaucher.

- Le personnel des ressources humaines est généralement un acteur clef dans le processus d'emploi et d'aménagement des lieux de travail, mais il ne semble pas connaître les aménagements d'emploi des personnes aveugles ou malvoyantes. Les auteurs conseillent aux intervenants des agences d'emploi et de réadaptation professionnelles de cibler le personnel des ressources humaines afin de leur donner davantage d'informations sur les adaptations en milieu de travail.
- Lorsqu'ils interagissent avec les employeurs, il est important que les intervenants prennent en compte le fait que l'exposition qui permet de démontrer comment une personne aveugle pourrait effectuer une tâche est plus susceptible d'améliorer efficacement les attitudes que l'exposition générale à des personnes ayant une déficience visuelle.
- Une autre solution peut être l'utilisation de la démonstration des technologies comme technique efficace. (McDonnall et al., 2013).

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

MCDONNALL Michele, Adele Crudden et Jamie O'Mally (2015), « Predictors of employer attitudes toward people who are blind or visually impaired as employees », *Journal of Vocational Rehabilitation*, vol. 42. p. 41-50, DOI: 10.3233/JVR-140722.

FICHE 24.

Titre: Employers' Implicit Attitudes About the Competence of People Who Are Blind

Année : 2018

Auteur(es) : Michele Capella McDonnall et Karla Antonelli

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Attitudes des employeurs et causes des attitudes.

Mots clefs : *implicit attitudes, employer attitudes, blindness, visual impairment.*

Méthode :

- **Objectif :**
 1. Développer et de valider une mesure implicite des attitudes inconscientes par rapport aux compétences des personnes aveugles, pour l'utiliser ensuite avec les employeurs.
 2. Rendre compte des attitudes implicites auprès d'un échantillon national d'employeurs. L'étude cherche à répondre à la question de recherche suivante: Quelles sont les attitudes implicites des employeurs concernant la compétence des personnes aveugles?
 3. Déterminer les causes de ces attitudes. L'étude cherche à répondre à la question de recherche suivante: Les attitudes implicites des employeurs concernant les compétences des personnes aveugles sont-elles liées à une exposition à ces personnes, une connaissance de la manière dont elles peuvent effectuer des tâches liées au travail ou à des évaluations de performance d'employés aveugles?
- **Lieu de l'étude :** États-Unis (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :** Employeurs du secteur privé aux États-Unis (et personnes ayant une déficience visuelle).
- **Nombre de participants :** 343 employeurs.
- **Type de données analysées :** Quantitatives.
- **Variables mesurées :**
 - A. Variable dépendante : Temps de réponse des employeurs aux questions de l'IAT.
 - B. Variables indépendantes :
 - Paires entre le statut d'incapacité (aveugle / voyant) avec certains attributs positifs / négatifs.
 - et
 - Caractéristiques personnelles des employeurs (Informations démographiques) : sexe, niveau d'éducation et groupe d'âge.
 - Avoir eu ou non une relation personnelle avec une personne aveugle ou qui présente une déficience visuelle sévère.
 - Attitudes explicites des employeurs : scores au questionnaire EABES.
 - Connaissance de la manière dont les personnes aveugles effectuent des tâches de la part des employeurs : 5 questions qualitatives (textes descriptifs rédigés) évaluant le niveau de connaissances.
 - Expérience ou non d'embauche d'une personne aveugle ou qui présente une déficience visuelle sévère.
 - Niveau de performance de l'employé qui a été engagé selon l'employeur.
 - C. Questionnaires utilisés :
 - A. Sondage en ligne qui consistait à répondre à des questions sur les attitudes explicites et implicites à l'égard des employés aveugles et une mesure de la connaissance sur la façon

dont les personnes aveugles peuvent effectuer des tâches typiques. L'instrument de mesure utilisé est la *Implicit Association Test-Blind/Visually Impaired* (the IAT-BVI) développée dans le cadre de l'étude. L'IAT-BVI mesure des associations automatiques dans la mémoire d'une personne concernant des concepts particuliers ou des groupes sociaux. L'IAT-BVI utilise une mesure du temps de réponse pour évaluer la force relative avec laquelle le statut d'incapacité (aveugle/voyant) est associé à certains attributs positifs/négatifs (les mots stimuli étaient productifs, qualifiés, capables et qualifiés représentant la compétence et incompetents, négligents, inefficaces et inaptes représentant l'incompétence). Sur un ordinateur, les participants utilisent deux touches du clavier désignées pour classer rapidement les stimuli (mots ou images) représentant les concepts ou les attributs qui sont paires. Plus un statut est associé à un attribut affiché à l'écran (par exemple, négatif) par un participant, plus il exécutera la tâche rapidement et facilement (en d'autres termes, le temps de réponse sera plus court pour la sélection de la clef correcte). Plus l'association entre deux concepts est faible, plus le temps de réponse sera long. Le score de l'IAT-BVI est créé en mesurant la différence entre les temps de réponse pour chaque paire, par exemple, Aveugle-positif ou Aveugle-négatif. Le couplage avec le temps de réponse plus court est considéré comme une indication de l'attitude implicite de cette personne. Cet instrument permet de mesurer les attitudes des employeurs sur un sujet qui implique des normes sociales ou des pressions normatives et qui est donc plus enclin à une réponse socialement souhaitable.

- B. La *Employer Attitudes Toward Blind Employees Scale* (EABES), qui mesure explicitement les attitudes des employeurs à l'égard des aveugles en tant qu'employés (McDonnall, 2014, 2017). Le questionnaire contient 11 questions, l'accord avec les déclarations est évalué sur une échelle de Likert en sept points, et la mesure comprend deux sous-échelles. Une sous-échelle examine les convictions des employeurs concernant la capacité et la productivité des employés aveugles, avec des éléments tels que, « Une personne aveugle au sens de la loi serait en mesure de superviser avec succès les autres sur mon lieu de travail. » ou « Les employés auraient besoin de fournir davantage d'aide à un collègue aveugle au sens de la loi qu'à leurs collègues voyants. » Les scores sur l'échelle vont de 0 à 66, les scores les plus élevés indiquant des attitudes plus positives.
- C. 5 questions qualitatives (textes descriptifs rédigés) évaluant le niveau de connaissances ont été posées. Les données ont été codées. Un point a été attribué à chaque réponse correcte, pour un éventail possible de scores compris entre 0 et 5.

Résultats :

- Les employeurs ont de fortes attitudes implicites négatives à propos des compétences des personnes aveugles, avec des résultats indiquant une très forte association montrée à l'aide de l'IAT-BVI.
- Les scores indiquent qu'en moyenne, les employeurs associent plus facilement, ou automatiquement, la compétence aux personnes malvoyantes et l'incompétence aux personnes aveugles. En d'autres termes, les employeurs ont une attitude fortement implicite selon laquelle les personnes malvoyantes sont plus compétentes que les personnes aveugles.
- Les attitudes implicites étaient associées de manière significative à la connaissance de la manière dont les personnes aveugles effectuent des tâches (coefficient de corrélation de taille relativement petit, relation statistiquement significative).
- Pour les employeurs ayant embauché une personne aveugle, les attitudes étaient fortement associées aux performances des employés. Les employeurs qui ont jugé la

performance de leur employé aveugle supérieure à la moyenne ont des attitudes implicites nettement plus positives.

- Les attitudes implicites ne sont pas associées à des caractéristiques personnelles.
- Les attitudes ne sont pas non plus associées à une exposition à des personnes aveugles. Les auteurs notent que similairement à leur recherche, l'étude de Pruett et Chan n'a pas trouvé de lien entre le fait d'avoir une relation avec une personne ayant des incapacités ou un membre de sa famille ayant des incapacités et des attitudes implicites. Ils ont toutefois trouvé un lien entre une mesure formelle de la qualité et de la quantité de contacts avec des personnes ayant des incapacités dans de multiples contextes sociaux et des attitudes implicites.
- Les attitudes implicites ne sont pas associées aux attitudes explicites. L'EABES avait une corrélation faible et non significative avec l'IAT-BVI. La corrélation négative indique que les deux scores ont tendance à varier dans le même sens, car des scores plus élevés sur EABES indiquent une attitude explicite plus positive et des scores plus faibles sur IAT-BVI indiquent une attitude plus implicite.

Notes et commentaires :

Les auteurs invitent à utiliser prudemment les résultats de l'IAT-BVI et ne pas tirer de conclusions sur les attitudes qu'aura une personne en se basant sur ses résultats au test. Mais ces résultats permettent de conclure que les employeurs peuvent moins embaucher de personnes ayant des incapacités en partie en raison d'attitudes implicites.

Référence :

MCDONNALL Michele et Karla Antonelli. (2018), « Employers' Implicit Attitudes about the Competence of People Who Are Blind », *Rehabilitation Psychology*, vol. 63, DOI: 10.1037/rep0000235.

FICHE 25.

Titre: Employers' views on disability, employability, and labor market inclusion: a phenomenographic study

Année : 2018

Auteur(es) : Lena Strindlund, Madeleine Abrandt-Dahlgren et Christian Ståhl

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Attitudes des employeurs et causes des attitudes.

Mots clefs : *Employers; people with disabilities; employability; labor market inclusion; Sweden; phenomenography.*

Méthode :

- *Objectif :* L'étude vise à mieux comprendre le point de vue des employeurs sur l'employabilité des personnes ayant des incapacités.
- *Lieu de l'étude :* Suède (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude :* employeurs suédois (18 femmes et 9 hommes) de divers milieux (chefs de la direction, gestionnaires et gestionnaires ou consultants en ressources humaines) et ayant une expérience variée du travail avec des personnes ayant des incapacités.
- *Nombre de participants :* 27 employeurs.
- *Type de données analysées :* Qualitatives (approche phénoménographique), entrevues individuelles : « *Phenomenography is the empirical study of the qualitatively different ways in which people understand various phenomena in the world around them and how these ways of understanding are related to one another [17,18]. The main result of a phenomenographic analysis is the outcome space, comprising a set of descriptive categories that display the variation in how the conceptions are structured through their internal relationship [18]. In this study, a phenomenographic approach was used to map the qualitatively different ways in which employers understand the phenomenon of employability of people with disabilities.* » p. 2

Résultats :

Sur la base des réponses des employeurs aux questions de l'entretien, trois catégories représentant des points de vue différents sur l'employabilité des personnes ayant des incapacités sont observées:

1. L'employabilité perçue comme contrainte par le handicap :
 - Description de cette perception :
 - Les employeurs de cette catégorie ont la perception que les personnes ayant des incapacités n'ont pas :
 - Les compétences;
 - L'expérience de travail;
 - Les caractéristiques personnelles recherchées et requises pour effectuer les tâches de travail.
 - Le caractère de l'incapacité est perçu comme limitant l'employabilité :
 - Les personnes ayant des incapacités ne sont pas des travailleurs fiables en raison de leurs absences fréquentes.
 - Les personnes ayant des incapacités (en particulier celles ayant des troubles de santé mentale) sont difficiles à intégrer sur le lieu de travail, car leur capacité de travail

réduite les empêcherait d'accomplir des tâches tout en imposant à l'employeur des exigences élevées en matière d'adaptation et de flexibilité.

- Une opinion typique est que la réduction de la capacité de travail ne peut être compensée par des adaptations.
- Facteurs influençant cette perception :
 - Ce point de vue de l'employabilité est lié à la nature du lieu de travail : la charge de travail élevée et le faible accès au soutien des gestionnaires en ressources humaines sont liés à une perception que travailler avec des personnes demande beaucoup de temps, d'énergie et de ressources.
 - Ce point de vue est aussi caractérisé par un manque de connaissances sur le handicap et les accommodements, en particulier dans les organisations ayant une expérience limitée de l'inclusion sur le lieu de travail et où la direction ne priorise pas la responsabilité sociale.
 - L'employabilité des personnes ayant des incapacités pourrait également être limitée du fait de contacts sous-optimaux avec les autorités, en particulier en ce qui concerne la structure de la coopération qui serait :
 - Non continue;
 - Non-structurée;
 - Perçue comme étant conçue pour convenir aux autorités et à la personne ayant des incapacités plutôt qu'à l'employeur.
 - Le manque de soutien et le caractère du soutien disponible pour les employeurs (programmes, mesures, lois et interventions) :
 - Le manque de soutien personnel pour les employés ayant des besoins particuliers;
 - Ne pas avoir une personne de contact spécifique accessible et fiable;
 - Le soutien financier insuffisant offert par les organismes d'emploi, car il ne compense pas totalement la réduction de la capacité de travail;
 - L'administration autour de ce soutien financier est considérée comme compliquée et longue;
 - La législation du travail et son cadre réglementaire sont perçus par les employeurs comme un obstacle à la coopération et à l'inclusion, contribuant à l'opinion selon laquelle l'emploi de personnes ayant des incapacités est exigeant et difficile au point de vue légal et administratif.
- 2. L'employabilité vue comme indépendante du handicap :
 - Description de cette perception :
 - Les aspects liés à l'individu, tels que le fait d'avoir des compétences et l'expérience requises, des caractéristiques, une forte volonté de travailler et un intérêt pour le domaine professionnel, sont considérés par ces employeurs comme des facteurs plus importants pour l'employabilité que l'incapacité d'une personne.
 - L'incapacité n'est pas perçue comme ayant une incidence directe sur la capacité de travail et peut même être considérée comme une ressource.
 - Facteurs influençant cette perception :
 - Selon ces employeurs, le besoin de main-d'œuvre et des difficultés à la trouver augmentent l'incitation à se concentrer sur les capacités plutôt que sur l'incapacité et à considérer les personnes ayant des incapacités comme apportant une valeur ajoutée.
 - Le caractère du lieu de travail et la culture de l'organisation sont perçus comme ayant une importance pour l'employabilité.
 - Le soutien des autorités est perçu comme facilitant l'emploi, mais n'est pas perçu comme une condition préalable. Selon ce point de vue, les autorités n'ont pas beaucoup d'importance pour déterminer si les employeurs embaucheraient ou non une personne ayant des incapacités et ne

joueraient pas un rôle central dans la mise en réseau de l'employeur et de l'employé, ni dans l'organisation du stage ou de l'emploi.

3. L'employabilité conditionnelle :

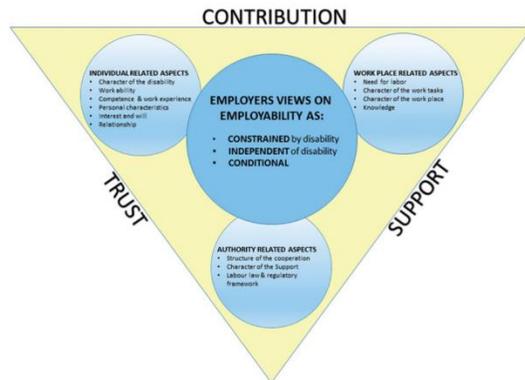
o Description de cette perception :

- Perception selon laquelle l'employabilité n'est pas prédéterminée par l'incapacité, mais serait influencée par différents aspects liés à l'individu, au lieu de travail et aux autorités et à leurs interactions.
- L'employabilité est mise en contexte pour un travail spécifique et les limitations physiques, mentales et sociales sont vues comme ayant des influences différentes selon le contexte de travail, de même que d'autres facteurs : compétence et expérience, caractéristiques personnelles, intérêt pour le domaine professionnel et volonté de travailler par rapport à des emplois spécifiques.
- Les postes et les stages créés sont perçus comme assumant une responsabilité sociale et peuvent être perçus comme une valeur ajoutée pour le lieu de travail en augmentant les connaissances et l'acceptation de la diversité et des différentes capacités/incapacités au travail.
- o Facteurs influençant cette perception :
 - La relation entre l'employé et l'employeur, où la connaissance de la personne et du handicap, directement ou par l'intermédiaire d'un médiateur, est perçue comme facilitant l'employabilité.
 - Les exigences en matière de productivité sont moindres et les limitations et la capacité de travail réduites sont mieux acceptées.
 - Le besoin des employeurs et leur volonté d'employer sont liés aux conditions du lieu de travail, par exemple à la taille de l'organisation, à la charge de travail et à la capacité financière.
 - Pouvoir proposer des tâches pouvant être exécutées après une formation plus courte et avec peu de supervision était perçu comme améliorant l'employabilité des personnes ayant des incapacités.
 - La pénurie ou l'équilibre des effectifs au sein de la profession améliorerait aussi l'employabilité des personnes ayant des incapacités.
 - Une connaissance accrue des employeurs en matière de handicap, de la législation et du soutien disponible sont également perçus comme favorisant l'employabilité des personnes ayant des incapacités.
 - La manière dont le soutien est organisé est perçue comme ayant une influence sur l'employabilité : une coopération et un soutien axés sur les employeurs répondant aux besoins des employés et des employeurs sont perçus comme favorisant l'employabilité. En revanche, un soutien axé sur les autorités qui ne tient pas compte des besoins des employeurs est perçu comme un obstacle à l'employabilité.
 - Le soutien financier est perçu comme une mesure compensant les éventuels effets négatifs liés à l'adaptation des tâches professionnelles et renforcerait la perception des employeurs selon laquelle une personne ayant des incapacités est un contributeur au milieu de travail.
 - Un autre aspect crucial est le soutien personnel des organismes où des contacts accessibles et engagés sont considérés comme favorisant l'emploi.
 - Il est important de répondre aux préoccupations concernant le droit du travail et la législation.

Trois thèmes sont apparus comme communs aux trois catégories d'employeurs :

1. La confiance envers les personnes ayant des incapacités et les autorités.

2. Les personnes ayant des incapacités sont perçues ou non par les employeurs comme pouvant contribuer au milieu de travail versus considérées ou non comme un fardeau (perçues comme demandant temps, argent, énergie, ressources).
3. La nature du soutien (financier, environnemental, personnel et éducatif) et la structure de l'organisation (de l'employeur) sont étroitement liées au point de vue des employeurs sur la contribution des travailleurs ayant des incapacités et la confiance envers ces derniers et les autorités.



p.6

Notes et commentaires :

L'étude n'a pas classé de n d'employeurs dans ces trois catégories de points de vue, ce qui serait intéressant de réaliser dans une prochaine étude quantitative ou qualitative.

Référence :

STRINDLUND Lena, Madeleine Abrandt-Dahlgren et Christian Ståhl. (2018), « Employers' views on disability, employability, and labor market inclusion: a phenomenographic study », *Disability and Rehabilitation*, DOI: 10.1080/09638288.2018.1481150.

FICHE 26.

Titre: Employers' attitudes toward hiring individuals with visual impairments

Année : 2019

Auteur(es) : Doxa Papakonstantinou et Konstantinos Papadopoulos

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Attitudes des employeurs et causes des attitudes.

Mots clefs : *Visual impairments; blindness; employers' attitudes; employment; individual characteristics.*

Méthode :

- **Objectif :**
 1. Examiner les attitudes d'employeurs du secteur privé vis-à-vis du recrutement de personnes ayant une déficience visuelle;
 2. Étudier l'impact des caractéristiques individuelles (âge, sexe et niveau d'éducation) des employeurs, de leurs attitudes vis-à-vis des personnes ayant une déficience visuelle, de leurs contacts sociaux avec eux et du type de compagnie sur l'attitude des employeurs vis-à-vis de l'embauche de personnes ayant une déficience visuelle.
- **Lieu de l'étude :** Thessalonique (Grèce) (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :** employeurs du secteur privé et responsables des ressources humaines de Thessalonique âgés de 21 à 65 ans (54,6% hommes et 45,4% femmes) (et personnes ayant une déficience visuelle).
- **Nombre de participants :** 196 employeurs du secteur privé.
- **Type de données analysées :** Quantitatives (analyses de régressions logistiques multinomiales et analyses de régressions logistiques binaires).
- **Variables mesurées :**
 - A. Variable dépendante :
 - L'attitude des employeurs vis-à-vis de l'embauche de personnes ayant une déficience visuelle (15 questions).
 - B. Variables indépendantes :
 - Le sexe;
 - L'âge;
 - Le niveau d'éducation;
 - La fréquence des contacts sociaux avec des personnes ayant une déficience visuelle (contacts sociaux presque tous les jours ou une à deux fois par semaine ou par mois, aucun contact ou une à deux fois par an ou par semestre);
 - La forme de l'organisme où travaillent les employeurs interrogés (*O.E-general partnership, E.E-limited partnership, or single traders vs. A.E company limited by shares, E.P.E-limited liability company, or joint ventures*);
 - Leur attitude à l'égard de la déficience visuelle (trois questions).
- **Questionnaire utilisé :**
 - Un « premier » questionnaire maison comprenant :
 - Des questions sociodémographiques sur les employeurs et sur leur type d'organisme;
 - Trois questions afin de mesurer l'attitude à l'égard de la déficience visuelle. Les trois questions qui concernaient l'attitude des participants à l'égard des déficiences visuelles étaient les suivantes: (1) Considérez-vous que la cécité soit l'un des pires handicaps

qu'il puisse avoir? (Réponses possibles: 1oui, 2peut-être, 3non); (2) Seriez-vous ami avec une personne aveugle? (Réponses possibles: 1non, 2peut-être, 3oui); et (3) Est-il facile pour les personnes ayant une déficience visuelle de participer à la vie publique? (Réponses possibles: 1difficile ou très difficile, 2modérément difficile, 3facile ou très facile). La moyenne du score des trois questions ci-dessus permet de mesurer la valeur de la variable « attitudes » des participants à l'égard de la déficience visuelle. Un score global faible indique des attitudes négatives par opposition à un score élevé indiquant des attitudes positives.

- Un « second » questionnaire élaboré par les chercheurs et basé sur ceux de Golub (2003) et de Gilbride et al. (2000). Il est composé de 15 questions fermées et a été utilisé dans l'étude afin de mesurer l'attitude des employeurs vis-à-vis de l'embauche de personnes ayant une déficience visuelle. Le questionnaire comprenait également des questions sur l'intention des participants d'être informés sur des questions relatives et de prendre des mesures pour parvenir à l'intégration professionnelle des personnes ayant une déficience visuelle.

Résultats :

- Résultats à partir de l'analyse quantitative :
 - La majorité des participants ont fourni des réponses négatives ou neutres à la plupart des questions. Ils ont donc montré des attitudes négatives/neutres à l'égard de l'emploi des personnes ayant une déficience visuelle.
 - Une majorité de participants ont fait preuve d'une attitude négative/neutre à l'égard du recrutement de personnes ayant une déficience visuelle, en particulier pour un travail à temps plein plutôt qu'à temps partiel, même après un programme relativement informatif.
 - Ils se sont également déclarés préoccupés par les réactions anticipées de leurs clients et de leurs employés par rapport à la possibilité d'employer des personnes ayant une déficience visuelle.
 - La majorité des participants ont mentionné vouloir engager des personnes ayant des déficiences visuelles en cas de subvention ou d'exonération fiscale, et de participer à un programme financé par l'État visant à créer des infrastructures appropriées pour les personnes ayant une déficience visuelle.
 - La majorité des participants ont aussi exprimé l'intention de prendre des mesures en faveur de l'intégration professionnelle des personnes ayant une déficience visuelle. Un grand nombre de participants ont aussi répondu positivement à la question concernant leur intention d'offrir des chances égales d'avancement aux employés ayant une déficience visuelle. Il est possible que les employeurs veuillent être socialement responsables et équitables envers les employés potentiels ou existants ayant une déficience visuelle, effectuer ce qui est nécessaire pour les soutenir ou leur offrir des chances égales. Cependant, cela peut aussi suggérer que, lorsque la question est plus vague et n'inclut pas de mesure plus concrète, telle que « l'embauche », les employeurs ont moins de craintes et de réserves et sont orientés de manière plus positive.
 - Le fait d'être plus âgé est lié à une plus grande réticence des employeurs à prendre des mesures en faveur de l'intégration professionnelle des personnes ayant une déficience visuelle (participer à un programme subventionné pour la mise en place d'infrastructures appropriées pour les personnes concernées et intention de participer à un séminaire d'information sur l'intégration au travail). Mais l'âge des employeurs ne semble pas affecter leur attitude vis-à-vis de l'embauche de ces personnes.

- Le sexe semble être un facteur de prévision individuel significatif de l'intention des employeurs de participer à ces séminaires d'information. Il a aussi une influence sur les réactions anticipées de leurs clients par rapport à l'embauche de personnes ayant une déficience visuelle. Plus spécifiquement, les femmes semblent avoir deux fois plus de chances d'assister à un séminaire informatif sur l'intégration au travail et d'anticiper des réactions positives plutôt que négatives/neutres par rapport aux hommes. Toutefois, la variable « genre » des employeurs ne semble pas affecter leur attitude vis-à-vis de l'embauche des personnes ayant une déficience visuelle.
- Le niveau de formation des employeurs influence de manière importante leur intention de proposer aux employés ayant une déficience visuelle les mêmes possibilités de développement professionnel que les autres et de participer à un programme financé pour la mise en place d'infrastructures adaptées. Les auteurs supposent que les employeurs ayant un niveau d'éducation supérieur ont reçu plus d'informations au cours de leurs études, sont mieux informés des droits et des besoins des personnes ayant des incapacités et sont davantage disposés à contribuer à leur intégration professionnelle. Toutefois, cette variable ne semble pas affecter leur attitude vis-à-vis de l'embauche des personnes ayant une déficience visuelle.
- Seules deux variables parmi celles examinées - « fréquence des contacts sociaux » et « les attitudes vis-à-vis de la déficience visuelle » - semblent affecter l'intention de l'employeur d'embaucher des personnes ayant une déficience visuelle. Plus précisément, les employeurs ayant des contacts sociaux fréquents sont beaucoup plus susceptibles d'offrir un emploi à temps plein plutôt qu'un emploi à temps partiel aux personnes ayant une déficience visuelle et d'anticiper des réactions positives de leurs clients vis-à-vis de cette embauche, par rapport aux employeurs ayant des contacts moins fréquents. De même, les employeurs ayant une attitude plus positive à l'égard de la déficience visuelle sont beaucoup plus susceptibles de vouloir embaucher une personne ayant une déficience visuelle.
- La seule variable qui ne semble pas être un facteur prédictif significatif dans le questionnaire est la forme (et la taille) de l'organisation de l'employeur.
- Conclusions à partir de la revue de littérature :
 - Les employeurs restent réticents par rapport à l'emploi effectif de personnes ayant des incapacités, même lorsqu'ils expriment des opinions généralement positives à l'égard de leur embauche.
 - Les employeurs ont tendance à considérer que les personnes ayant des incapacités devraient s'acquitter de tâches moins difficiles et complexes.
 - Les attitudes négatives des employeurs sont l'un des obstacles les plus courants à l'emploi des personnes ayant une déficience visuelle.
 - Les cas de discrimination à l'encontre des personnes ayant une déficience visuelle par les employeurs concernent principalement les attitudes négatives des employeurs à l'égard de la possibilité de les embaucher, leur licenciement et leur refus d'adapter légitimement leur espace de travail, ainsi que des problèmes dans l'offre de technologies d'assistance, qui est d'une importance vitale pour les employés ayant une déficience visuelle au travail quotidien.
 - La cause de ces attitudes est probablement le manque d'information des employeurs.
 - En particulier, les employeurs craignent qu'une personne ayant des incapacités affecte la productivité des employés.
 - Ils craignent aussi que l'emploi de personnes ayant des incapacités puisse nuire à leur entreprise financièrement.

- Plusieurs ont aussi des craintes à propos du coût des accommodements requis sur le lieu de travail et des problèmes de sécurité sur leur lieu de travail.
 - Par contre, selon la littérature, les employeurs d'aujourd'hui seraient tout de même plus disposés qu'auparavant à manifester une attitude positive à l'égard des employés ayant des incapacités, considérant que ces attitudes sont socialement plus acceptables.
 - Les employeurs eux-mêmes indiquent que la mise en place de mesures d'accommodements pour les employés ayant une déficience visuelle améliore l'environnement de travail, le moral des employés, la satisfaction de ces derniers sur le lieu de travail et, en définitive, la qualité de leur travail et leur performance globale; tout en augmentant la productivité de l'entreprise.
 - Selon les recherches dans la littérature menée par les auteurs, l'âge des personnes ayant des incapacités est un facteur de prédiction individuel significatif pour un emploi compétitif et fournit des taux d'emploi plus élevés pour les personnes ayant des incapacités, telles que les déficiences visuelles.
 - D'après les recherches dans la littérature menée par les auteurs, un niveau d'éducation supérieur est aussi démontré comme un facteur positif important dans l'emploi des personnes ayant des incapacités et plus particulièrement des personnes ayant des déficiences visuelles.
- **Recommandations :**
 - Il est nécessaire qu'il y ait une attitude plus favorable de la part des employeurs à l'égard des personnes ayant une déficience visuelle.
 - Il est nécessaire que les employeurs soient plus informés en ce qui concerne les personnes ayant une déficience visuelle, leur emploi, leurs compétences et leurs capacités.
 - Les professionnels de la réadaptation professionnelle doivent être conscients que les facteurs individuels de l'employeur, son âge, son sexe et son niveau d'éducation sont des facteurs qui affectent ses attitudes à l'égard de l'intégration professionnelle des travailleurs ayant des incapacités.
 - Les contacts directs, plutôt continus, avec les personnes ayant des incapacités constituent la principale voie de changement positif dans les attitudes à l'égard de ces personnes. Les contacts sociaux sur le lieu de travail peuvent également avoir un impact sur les attitudes envers le handicap. Selon les auteurs, les employés qui ont des collègues ayant des incapacités pourraient faire davantage preuve d'empathie. De même, les employeurs ayant travaillé avec des personnes ayant des incapacités manifestent une attitude plus positive à l'égard de l'embauche de ces personnes: « *the study of McDonnall [33] is noteworthy, according to which, whether an employer had an employee with visual impairments in the past is a factor that could explain 18% of the variance in employers' attitudes toward people with disabilities as employees.* » p. 6.
 - Il est proposé de donner des séminaires d'informations, qui peuvent être basés sur les variables et les facteurs qui influent les attitudes des employeurs.
 - Les incitations publiques, notamment financières, semblent jouer un rôle important dans les attitudes des employeurs en réduisant leurs craintes de pertes financières.

Notes et commentaires :

Recommandations pour de futures études :

Les recherches futures pourraient être axées sur les besoins des employeurs et les facteurs qui influent sur leurs attitudes à l'égard de l'intégration professionnelle des personnes ayant une déficience visuelle, tels que le sexe et le niveau d'éducation des personnes ayant une déficience visuelle.

Référence :

PAPAKONSTANTINOU Doxa et Konstantinos Papadopoulos. (2019), « Employers' attitudes toward hiring individuals with visual impairments », *Disability and Rehabilitation*, DOI: 10.1080/09638288.2018.1510044.

FICHE 27.

Titre: Employer Attitudes Towards the Work Inclusion of People With Disability

Année : 2014

Auteur(es) : Laura Nota, Sara Santilli, Maria C. Ginevra et Salvatore Soresi

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Attitudes des employeurs et causes des attitudes.

Mots clefs : *disability, employer attitudes, work inclusion.*

Méthode :

- **Objectif :**
 1. Cette étude examine l'importance du travail dans la vie des personnes ayant des incapacités
 2. Elle se concentre ensuite sur les attitudes des employeurs à l'égard de ces personnes et le rôle de variables telles que le type d'incapacité, l'expérience des employeurs en matière d'embauche de personnes ayant des incapacités, la description des employés hypothétiques, la manière dont les employeurs évaluent l'acceptabilité et les tâches qu'ils considèrent comme appropriées pour les travailleurs ayant des incapacités.
- **Lieu de l'étude :** Padua (Italie) (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :** employeurs italiens (de deux provinces) propriétaires d'entreprises, travaillant dans des entreprises italiennes de taille moyenne (50 à 250 employés et un chiffre d'affaires annuel inférieur à 50 millions d'euros): 54 hommes et 26 femmes âgés de 26 à 77 ans.
- **Nombre de participants :** 80 employeurs travaillant dans des entreprises italiennes de taille moyenne (et personnes ayant des incapacités en général).
- **Type de données analysées :** Quantitatives (recherche analogique et analyse factorielle (*principal axis factoring analysis*)).
- **Variables mesurées :**
 - A. Variable dépendante :
 - Les attitudes à l'égard des performances au travail (Performance au travail) (sept items et score);
 - Les attitudes à l'égard du potentiel du candidat à être socialement accepté (Acceptabilité sociale) (trois items et score);
 - Les descriptions de tâches des employeurs indiquées comme étant possibles pour les travailleurs hypothétiques.
 - B. Variables indépendantes :
 - Le type d'incapacité du candidat (trouble de santé mentale, déficience sensorielle et déficience intellectuelle (trisomie 21));
 - La condition de présentation : présentation standard (accent sur le handicap) et présentation positive (se concentrer sur les points forts).
 - C. Questionnaire utilisé :

L'instrument utilisé dans l'étude est un questionnaire intitulé « *Work for people with disability* », qui examine les attitudes des employeurs à l'égard des personnes ayant des incapacités. L'instrument a été mis au point dans le cadre d'une étude pilote réalisée par Santilli (2010) et fondé sur les travaux de (i) Louvet et al. (2009) et (ii) Gouvier et al. (2003). Le questionnaire présentait des descriptions de trois candidats hypothétiques ayant des incapacités (déficience intellectuelle, déficience sensorielle et troubles de santé

mentale). Les employeurs ont d'abord été invités à indiquer les postes et les tâches que chaque candidat serait capable d'exercer dans leur entreprise. 10 items sur une échelle de 7 points ont ensuite été utilisés pour examiner les attitudes des employeurs à l'égard des travailleurs ayant des incapacités. Une analyse par factorisation à deux facteurs a été réalisée pour mesurer la « Performance au travail » et « l'Acceptabilité sociale ». Les deux scores moyens des sous-tests « Performance au travail » et « Acceptabilité sociale » ont été utilisés pour vérifier les hypothèses en tant qu'indicateurs d'attitude pour chaque incapacité (plus la valeur est élevée, plus l'attitude est positive). Les descriptions de tâches indiquées par les employeurs comme étant possibles pour les travailleurs hypothétiques (classées dans l'une des six catégories de Holland, 1997) pour chaque candidat ont aussi été examinées. Les participants ont été affectés au hasard à l'une des deux conditions expérimentales: une dans laquelle les candidats étaient présentés en se référant au handicap et à la difficulté qu'ils présentaient (condition de présentation standard: accent sur le handicap) et une autre dans laquelle les candidats étaient présentés avec des références à leurs aspects positifs (condition de présentation positive: se concentrer sur les points forts et sur les compétences des candidats).

Résultats :

- Résultats
 - Le type d'incapacité et sa présentation influençaient les attitudes des employeurs : les attitudes des participants étaient plus négatives vis-à-vis des personnes ayant des troubles de santé mentale que de celles ayant une déficience intellectuelle ou une déficience sensorielle, en particulier en termes d'acceptabilité sociale.
 - Les auteurs de la recherche supposent que les personnes ayant des troubles de santé mentale sont généralement moins connues et moins comprises que les personnes ayant une déficience sensorielle et la trisomie 21, et que ce manque de connaissances chez un observateur susciterait des opinions plus négatives.
 - La littérature rapporte des données selon lesquelles une meilleure connaissance des problèmes rencontrés par les personnes ayant des incapacités peut permettre d'éviter les stéréotypes et mener vers un degré accru d'interaction personnelle (Dixon et al. 2003).
 - La variable du type de présentation a aussi une influence très importante. La description des forces et de la conduite appropriée des candidats lors de précédentes expériences professionnelles a permis de montrer que, comme prévu, ces informations supplémentaires sont associées à des attitudes plus positives de la part des employeurs que la présentation décrivant simplement le handicap.
 - Les candidats fictifs bénéficiaient de la présentation positive qui mettait l'accent sur leurs compétences et leurs points positifs, peu importe le type d'incapacité.
 - Selon les auteurs de la recherche, ce résultat est conforme à celui de Stensrud (2007), qui a observé que recevoir des descriptions de ce que les candidats savent réellement faire leur permet de mieux comprendre comment les placer, réduisant ainsi les risques inhérents à ce type de décision. Cette approche peut faciliter leur niveau de participation, leur intégration dans leurs communautés et leur qualité de vie (Nota et al. 2006; Schalock & Verdugo 2008; Soresi et al. 2011).
 - Globalement, les employeurs ont évalué les niveaux d'acceptabilité sociale des personnes ayant des incapacités plus positivement que leurs performances professionnelles. Il s'agit de l'analyse ayant la plus forte corrélation.
 - Selon les auteurs, cette constatation est conforme aux résultats de Louvet et al. (2009), qui montrent que les personnes ont tendance à évaluer plus positivement les personnes

- ayant des incapacités en termes de « valeur sociale » et utilisent cette tendance de manière compensatoire pour évaluer négativement leurs compétences et performances.
- L'expérience antérieure d'employeurs dans l'embauche de travailleurs ayant des incapacités (avec ou sans expérience préalable) n'a montré aucune relation statistiquement significative avec leurs attitudes.
 - Considérant que l'expérience préalable d'embauche n'est pas associée à des attitudes plus positives ou négatives, les auteurs concluent que c'est très probablement la qualité de ces contacts qui influence les attitudes, comme suggérées également par McManus et al. (2010). Leurs participants géraient des entreprises de taille moyenne, ce qui limitait les occasions pour les employeurs d'examiner de plus près le travail des employés et de prendre directement conscience des conséquences de l'embauche d'un travailleur ayant des incapacités.
 - Les employeurs ont indiqué que les emplois peu complexes (« activités réalistes ») étaient les plus appropriés pour les personnes ayant les trois types d'incapacités, ce qui peut réduire leurs possibilités d'emploi.
- **Recommandations**
 - Il convient de préparer des présentations de candidats bien pensées pour les employeurs potentiels : préparer des descriptions de ce que les candidats savent faire, mettre l'accent sur les capacités, compétences et expériences acquises.
 - Durant les premières phases de l'inclusion professionnelle, il est important que les intervenants décrivent clairement aux employeurs ce que les travailleurs ayant des incapacités savent faire, les expériences qu'ils ont acquises dans d'autres contextes de formation et de travail, les tâches qui peuvent être accomplies, etc.
 - Durant ces phases, les intervenants doivent éviter d'utiliser des étiquettes de diagnostics et doivent surtout décrire les actions et activités pouvant influencer positivement le milieu de travail.
 - Il est important qu'au besoin, les intervenants aident les personnes ayant des incapacités à bien identifier les compétences qu'elles ont acquises dans les contextes de formation et de travail, leurs réalisations professionnelles et leur capacité à aider leurs collègues.
 - Il est important de sensibiliser et d'informer les employeurs au handicap.
 - La connaissance des attitudes potentielles (stéréotypes et attitudes négatives) des employeurs peut aider à éclairer les aspects saillants à souligner dans les campagnes de sensibilisation ciblant les employeurs. Des efforts devraient être faits pour développer ces campagnes, dans un effort général pour faciliter les processus d'inclusion professionnelle.
 - Pour promouvoir une image positive, les campagnes doivent aussi présenter les compétences que ces personnes ont acquises dans les contextes de formations et de travail, leurs réalisations professionnelles et leur capacité à aider leurs collègues.
 - Pour améliorer le niveau d'inclusion sur le lieu de travail, les employeurs, leurs collègues et les personnes ayant des incapacités (surtout celles ayant une déficience intellectuelle) peuvent être formés au handicap dans le cadre de programmes de formation professionnelle.
 - Il est suggéré d'améliorer la quantité et la qualité des contacts entre les travailleurs ayant des incapacités et les employeurs pour changer les attitudes de ces derniers.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

NOTA Laura, Sara Santilli, Maria C. Ginevra et Salvatore Soresi. (2014), « Employer Attitudes towards the Work Inclusion of People with Disability », *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, vol. 27, p. 511-520.

FICHE 28.

Titre: Être handicapé : Quel impact sur l'évaluation de candidats à l'embauche ?

Année : 2006

Auteur(es) : Odile Rohmer et Éva Louvet

Thèmes abordés : Embauche des personnes ayant des incapacités : Attitudes des employeurs et causes des attitudes.

Mots clefs : *Disability, Job, Social Perception.*

Méthode :

- **Objectif :** Analyser le problème de l'insertion professionnelle des personnes ayant des incapacités (utilisateurs de fauteuils roulants) et vérifier l'hypothèse selon laquelle les personnes ayant des incapacités sont discriminées au cours du processus de recrutement.
- **Lieu de l'étude :** Strasbourg (France) (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :**
 1. Expérience 1. Dirigeants de multinationales françaises très impliqués dans le processus de recrutement au sein de leur entreprise (et personnes ayant des incapacités en général).
 2. Expérience 2 et 3 : Étudiants ayant un intérêt pour le monde du travail en général et le recrutement en particulier (et personnes ayant des incapacités en général).
- **Nombre de participants :**
 1. Expérience 1 : 44 cadres (une majorité d'hommes);
 2. Expérience 2 : 77 participants des deux sexes, étudiants en classe préparatoire économie;
 3. Expérience 3 : 152 participants des deux sexes, étudiants en classe préparatoire économie.
- **Type de données analysées :** Quantitatives (analyses factorielles).
- **Variables mesurées :**
 - A. Variable dépendante :
 - Qualités attribuées aux candidats;
 - Embauche ou rejet du candidat.
 - B. Variables indépendantes :
 - Le fait d'avoir une incapacité ou non;
 - La description du type de poste à pourvoir.
 - C. Questionnaire utilisé :
 1. Expérience 1 : les candidats sont décrits à partir d'un curriculum vitae (CV). Selon les conditions expérimentales, les mêmes CV sont attribués soit à un candidat « valide », soit à un candidat « handicapé ». Dans ce dernier cas, une mention est ajoutée précisant que, à la suite d'un accident de la circulation, le candidat est paralysé des jambes et se déplace en fauteuil roulant. Le choix de cette déficience particulière est justifié par le fait que la représentation sociale du handicap repose sur l'image du fauteuil roulant (Morvan, 1990). Les CV correspondent à différentes professions, relevant de niveaux d'études différents : d'une part, des professions nécessitant des études supérieures (informaticien, comptable, interprète); d'autre part, des professions impliquant un niveau d'études inférieur au baccalauréat (employé de bureau, hôtesse d'accueil, secrétaire). Toutes les professions choisies sont susceptibles d'être exercées par des personnes en fauteuil roulant. Chaque participant est invité à évaluer trois CV différents. Parmi ces trois CV, un relève d'un candidat présenté avec handicap. Pour donner leur impression immédiate des candidats, les participants disposent d'un questionnaire comprenant 12 items correspondant à des

caractéristiques pertinentes dans un processus de recrutement, 6 qualités (dynamique, flexible, motivé, organisé, ouvert, volontaire) et 6 défauts (brouillon, instable, lent, passif, prétentieux, peu original). Pour chaque item, les participants devaient se positionner sur une échelle en 5 niveaux allant de « pas du tout » à « tout à fait ». Les items ont été définis à partir d'un prétest réalisé auprès d'une population équivalente qui devait indiquer les termes généralement utilisés pour qualifier un bon ou un mauvais candidat.

2. Expérience 2 : un dispositif expérimental tout à fait comparable à celui de la première recherche est mis en place : les candidats à l'embauche sont présentés à travers des CV attribués à des personnes présentées ou non en situation de handicap. Au-delà de la caractéristique « valide-handicapé », les auteurs ont fait varier l'expérience professionnelle du candidat : dans la moitié des CV, le candidat n'a pas d'expérience professionnelle, alors que dans l'autre moitié l'expérience professionnelle est comparable à celle de la première étude. Pour cette seconde recherche, une même profession a été retenue pour tous les CV : celle d'aide-comptable. Le questionnaire se présente sous forme de 12 items accompagnés d'échelles bipolaires opposant des traits de personnalité : attentif aux autres - égoïste ; chaleureux - distant ; consciencieux - insouciant ; créatif - conventionnel ; entreprenant - timoré ; intelligent - peu intelligent ; optimiste - pessimiste ; ouvert - réservé ; plein d'humour - morose ; serein - anxieux ; sûr de soi - peu confiant ; volontaire - peu courageux (alpha de Cronbach = .82). Pour décrire leur impression de la cible, les participants sont invités à se positionner pour chaque couple d'items sur une échelle en 7 niveaux. Pour l'analyse des données, il a été attribué à chaque couple d'items une valeur entre 1 et 7, 7 correspondant au pôle positif de chaque échelle. Au-delà de ces échelles d'évaluation, les participants devaient se prononcer sur leur intention de proposer un entretien d'embauche au candidat sur une échelle allant de « pas du tout favorable » à « tout à fait favorable ».
3. Expérience 3 : Deux types de postes sont affichés : agent de sécurité et secrétaire. Les tâches décrites étaient équivalentes pour les deux postes et facilement réalisables par une personne en fauteuil roulant. Pour apprécier les candidatures, les participants remplissent, un questionnaire (18 items) accompagné d'échelles d'évaluation. Au-delà des dimensions de personnalité, ce questionnaire introduit des dimensions de compétences professionnelles choisies à partir d'entretiens exploratoires avec des recruteurs et utilisées dans de précédentes recherches (Louvet, Rohmer, & Salhani, 2003), telles que les caractéristiques : compétent, habile, organisé, responsable. Une mesure complémentaire concernant les possibilités d'embauche du candidat a aussi été introduite : les participants devaient indiquer leur estimation de la probabilité de recrutement du candidat sur une échelle allant de 0 à 100 %.

Résultats :

- Si on attribue généralement aux candidats en fauteuil roulant « une personnalité de battants et un esprit consciencieux, on leur accorde moins de compétences - un critère qui peut s'avérer déterminant dans les décisions d'embauche ». p. 61.
- L'information « être handicapé » est systématiquement déterminante dans la perception du candidat. Selon les auteurs, « Ce premier constat confirme l'existence d'un phénomène discriminatoire indéniable. Cependant, contrairement à la plupart des groupes sociaux stigmatisés, la perception des personnes en situation de handicap n'est pas systématiquement négative. [ils] relèv[ent] au contraire une certaine survalorisation de ces personnes, décrites comme particulièrement volontaires et consciencieuses. Toutefois, cette survalorisation porte toujours sur des dimensions de personnalité, et non pas sur celle des compétences professionnelles non attendues. Par

conséquent, on ne semble pas attendre des personnes en situation de handicap qu'elles travaillent. ». p. 62.

- Ce manque de compétences perçu est particulièrement important lorsque le poste à pourvoir est considéré comme inadéquat aux personnes ayant des incapacités, même si le profil du poste proposé ne justifie en rien cette dévalorisation : « Alors que nous avons veillé à ce que les tâches de l'agent de sécurité soient en tout point comparables à celles du secrétaire et aisément exécutables en fauteuil roulant, les participants ont jugé les candidats "handicapés" moins aptes que les "valides" pour remplir cette fonction. Ce résultat nous permet de confirmer que le jugement social ne résulte pas d'une analyse rationnelle des informations fournies, mais d'une construction subjective, en fonction des attentes du percevant » p. 62.
- Les auteurs en concluent que « de nombreux postes semblent inaccessibles à cette main-d'œuvre parce que les attentes liées à ces postes paraissent incompatibles avec l'image du handicap » p. 62.
- Les auteurs concluent également que « les difficultés d'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap ne sont pas le fruit de barrières physiques liées à une déficience, mais plutôt de barrières sociales liées aux attentes, croyances, perceptions et représentations. » p. 63.

Notes et commentaires :

Note : Dans une autre étude datant de 2011 et réalisée auprès de 210 étudiants recrutés sur le campus universitaire de Strasbourg, les auteurs parviennent aux mêmes conclusions que cette étude (« désirabilité sociale » versus « utilité sociale »). Ils constatent aussi que la dévalorisation des personnes ayant des incapacités sur le plan des compétences est particulièrement marquée pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Le courage est essentiellement attribué aux personnes avec une déficience physique.

Référence : LOUVET Eva et Odile Rohmer. (2011), « Le stéréotype des personnes handicapées en fonction de la nature de la déficience Une application des modèles de la bidimensionnalité du jugement social », *L'Année psychologique*, Université Paris Descartes, Paris, p. 69-85, URL. <http://www.necplus.eu/action/displayAbstract;jsessionid=E4E6918A2021281FDFA14DAF07FA2B07.tomcat1?fromPage=online&aid=2433532>.

Dans une autre étude datant de 2016, les auteurs ont aussi corroboré leurs résultats et montrent qu'à un niveau explicite, leurs participants compensent les faibles cotes de compétence par des cotes élevées de chaleur, soulignant une attitude globalement positive à l'égard des personnes ayant des incapacités. Cependant, à un niveau implicite, ils mettent en évidence une attitude négative globale: les personnes ayant des incapacités sont associées à moins de positivité. Ces résultats suggèrent que les évaluations positives explicites peuvent être basées sur des motivations pour répondre conformément aux pressions sociales contre la discrimination. Cependant, ces motivations spécifiques ne permettent pas une réelle participation sociale des personnes ayant des incapacités, car les croyances restent inchangées.

Référence : ROHMER Odile et Eva Louvet. (2016), « On dit qu'on les apprécie, mais sommes-nous prêts à les côtoyer ? Le cas particulier des personnes en situation de handicap », *Psihologia Sociala*, vol. 38, p. 17-34.

Référence :

ROHMER Odile et Eva Louvet. (2006), « Être handicapé : quel impact sur l'évaluation de candidats à l'embauche ? », *Le travail humain*, vol. 69, Presses universitaires de France (PUF), Strasbourg, p. 49-65, URL. www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2006-1-page-49.htm.

FICHE 29.

Titre: Hearing Managers of Deaf Workers: A Phenomenological Investigation in the Restaurant Industry

Année : 2018

Auteur(es) : Hayley Stokar et John Orwat

Thèmes abordés : Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facteurs facilitants (physiques et sociaux- attitudes et mesures d'accommodements).

Mots clefs : *Deaf, employment, managers, accommodation, social integration.*

Méthode :

- *Objectif :* Examiner les expériences de gérants/superviseurs entendants de restaurants et d'employés de restaurants sourds concernant les mesures d'accommodements et l'intégration sociale. Plus précisément, l'étude comporte quatre questions centrales de recherche:
 1. Quelles sont les expériences des gérants de restaurants quant au processus d'accommodement?
 2. Comment les points de vue des gérants se comparent-ils à ceux des employés sourds en ce qui concerne les mesures d'adaptation?
 3. Quelles sont les expériences des gérants de restaurants à propos du processus d'intégration sociale?
 4. Comment les points de vue des gérants se comparent-ils à ceux des employés sourds en ce qui concerne l'intégration sociale?
- *Lieu de l'étude :* États-Unis (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude :* Gérants/superviseurs entendants de restaurants très fréquentés ayant eu au moins une relation directe avec un employé sourd, mais peu ou pas de connaissances de la langue des signes et employés sourds s'exprimant avec comme langue première la langue des signes (Américaine).
- *Nombre de participants :* 6 questionnaires entendants et 6 employés sourds.
- *Type de données analysées :* Qualitatives : Observation participante (deux heures dans deux restaurants) et entrevues semi-dirigées avec les questionnaires et employés. L'analyse a été réalisée conformément au protocole Colaizzi (Colaizzi, 1978), qui consiste à extraire des déclarations importantes, à regrouper les déclarations en thèmes, à décrire des thèmes et à synthétiser les commentaires sur la structure fondamentale d'un phénomène. Deux grands types de codage, ouvert et axial (Corbin et Strauss, 2008), ont été utilisés. L'observation a été utilisée comme mode supplémentaire de collecte de données pour contextualiser les informations et renforcer l'analyse, un processus appelé triangulation (Creswell, 2007; Moore, 2011; Morse, 2015).

Résultats :

- Obstacles répertoriés dans la littérature :
 - La déficience auditive pose des problèmes importants dans les milieux de travail, tels que :
 - ◆ des difficultés d'interaction de groupe;
 - ◆ le fait de devoir « supposer » le sens des informations reçues;
 - ◆ des erreurs de lecture du discours;
 - ◆ la tendance à éviter les situations d'écoute difficiles, qu'elles soient sociales ou liées à une tâche.

Chacun de ces défis peut être résolu par des mesures d'adaptation et autres actions de la part de la direction.

- Les résultats des études (Foster, 1992; Foster et McLeod, 2003; Southall, Jennings et Gagné, 2011) montrent que malgré les bonnes intentions du milieu de la gestion, les superviseurs et gestionnaires manquent de connaissances significatives sur la manière de fournir un accommodement, en grande partie parce qu'ils n'ont jamais travaillé avec des personnes sourdes.
- On a également noté le manque d'opportunités d'apprentissage passif, car les obstacles à la communication parlée privent les travailleurs sourds de la compréhension des subtilités de la culture du lieu de travail, ainsi que de la camaraderie essentielle à une intégration de qualité sur le lieu de travail.
- Obstacles et facteurs facilitants répertoriés par les répondants :
 - Les gens s'entendaient généralement bien. Ni les gestionnaires ni les travailleurs sourds n'ont de la nervosité ou de l'appréhension à travailler ensemble, même si cinq des six gestionnaires n'avaient jamais travaillé avec un sourd avant l'embauche. Même avec une communication limitée, les gérants et les travailleurs sourds ont longuement parlé de la confiance mutuelle qu'ils entretenaient entre eux.
 - Les gestionnaires qui travaillent avec des personnes sourdes acquièrent la capacité d'interagir avec des membres d'un groupe culturel méconnu.
 - Les « amitiés » décrites par les participants étaient toutefois limitées au lieu de travail. L'étude montre aussi la préférence des personnes sourdes pour les membres de leur propre groupe (analogie avec des travailleurs immigrants qui parlent leur langue maternelle entre eux). Les personnes sourdes préfèrent souvent la compagnie d'autres personnes sourdes qui partagent leur langue et leur culture et rencontrent des difficultés à socialiser dans le monde de l'audition.
 - Mais la stigmatisation a été observée dans une certaine mesure : elle s'applique pour les tâches professionnelles et les mesures d'adaptation plutôt que pour l'intégration sociale. Plus spécifiquement, la sous-évaluation des capacités des Sourds était le seul exemple répandu de stigmatisation des travailleurs. En dépit de leur estime positive, en raison de connaissances limitées, les gestionnaires ont des préconceptions sur les capacités et les compétences des personnes sourdes. Sur la base de la perte auditive, les gestionnaires ont été amenés à percevoir certaines tâches comme étant trop difficiles ou dangereuses pour les sourds. Aucun responsable n'a déclaré avoir tiré ces conclusions sur des preuves, sur des expériences antérieures ou sur la base de comportements observés chez ses travailleurs Sourds.
 - Les travailleurs sourds ont également estimé que les possibilités de promotion seraient limitées étant donné la hiérarchie sociale établie par le personnel de supervision.
 - L'analyse a révélé que les accommodements existants sont fonctionnels et, bien qu'ils ne soient pas optimaux pour les travailleurs sourds et qu'il y ait place à l'amélioration, ils permettent au travail de se dérouler de manière satisfaisante pour les gestionnaires et les travailleurs.
 - Les gestionnaires considèrent que les mesures d'accommodements et l'intégration sociale sont légèrement plus faciles et efficaces qu'ils ne le prévoyaient au départ, bien qu'ils soient légèrement moins conformes aux attentes au départ des travailleurs sourds.
 - Les gestionnaires ont exprimé le souhait de disposer de davantage de ressources, telles que la connaissance de la langue des signes et de la technologie.

- Bien que moins répandue sur les lieux de travail que les autres modes de communication, la lecture sur les lèvres était un mode de communication critiqué par les travailleurs sourds et qui ne s'est pas révélé efficace. Bien qu'ils n'en étaient pas conscients au début, les gestionnaires ont appris par expérience que ce mode de communication n'était pas ce que les travailleurs sourds préféraient.
- Les travailleurs et les gestionnaires ont estimé que les tactiques d'écriture, de montrer et de gestes auxquelles ils s'étaient habitués étaient suffisants pour permettre une communication en ce qui concerne les tâches quotidiennes. Tandis que quatre des six gestionnaires ont exprimé le désir d'apprendre un peu la langue des signes, d'autres se sont sentis satisfaits du statu quo.
- Aucun gestionnaire n'a montré une attitude négative par rapport au fait que les travailleurs sourds puissent demander des mesures d'accommodements.
- Les travailleurs sourds ont exprimé le souhait que la langue des signes soit utilisée à la place et/ou en plus des pratiques courantes telles que l'écriture, les gestes, la démonstration et la lecture sur les lèvres.
- Tous les participants sourds ont indiqué qu'ils souhaiteraient que la langue des signes soit un accommodement plus fréquent (que ce soit par l'intermédiaire d'un interprète ou directement par les gestionnaires), mais un seul participant a témoigné d'un fort sentiment d'injustice de ne pas avoir accès à cette mesure d'accommodement au travail.
- Bien qu'ils sachent comment les interprètes fonctionnent et soient à l'aise de les utiliser, les gestionnaires ne savent pas comment embaucher les interprètes. Pourtant, embaucher et payer des interprètes est un protocole qui peut être facilement enseigné aux gestionnaires par des professionnels des ressources humaines, des avocats externes ou même des employés sourds.
- Les six gestionnaires ont tous signalé que leurs employés sourds étaient, pour diverses raisons, peu disposés à faire des demandes. Étant donné que les travailleurs sourds n'ont pas formulé de plaintes, leurs gestionnaires ne sont pas informés des problèmes d'adaptation et d'intégration du lieu de travail. Les motivations pour ne pas se plaindre aux gestionnaires justifient une enquête plus approfondie. Mais les auteurs supposent que les travailleurs n'aient rien dit parce qu'ils souhaitent une meilleure communication avec les gestionnaires, parce qu'ils ne veulent pas alourdir les tâches de leurs gestionnaires, ni sembler incapables de réaliser leurs tâches et risquer d'être sanctionnés ou licenciés.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

STOKAR Hayley et John Orwat. (2018), « Hearing Managers of Deaf Workers: A Phenomenological Investigation in the Restaurant Industry », *American Annals of the Deaf*, vol. 163, n° 1, p. 13-34. Project MUSE, DOI:10.1353/aad.2018.0009.

FICHE 30.

Titre: Disability and workplace harassment and discrimination among Canadian federal public service employees

Année : 2018

Auteur(es) : Andrea Marie Jones, Rodrigo Finkelstein et Mieke Koehoorn

Thèmes abordés : Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles personnels et Attitudes.

Mots clefs : *Disabled persons, Workplace, Social discrimination, Ethnic groups, Gender, Age groups*, Personnes handicapées, Lieux de travail, Discrimination sociale, Groupes ethniques, Genre, Tranches d'âge.

Méthode :

- *Objectif* : examiner les associations entre le handicap et le harcèlement et la discrimination au travail dans le contexte canadien actuel, ainsi que les croisements entre le handicap et l'âge, le sexe et l'ethnicité.
- *Lieu de l'étude* : Canada (Colombie Britannique) (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude* : employés de la fonction publique canadienne ayant des incapacités et sans incapacités.
- *Nombre de participants* : 175 742 employés de la fonction publique canadienne (avec et sans incapacités).
- *Type de données analysées* : Quantitatives (régressions logistiques et régressions linéaires binomiales).
- *Variables mesurées* :
 - A. Variables dépendantes :
 - a) le harcèlement au cours des deux années antérieures (oui/non);
 - b) la discrimination au travail au cours des deux années antérieures (oui/non).
 - B. Variables indépendantes :
 - Le fait d'avoir un handicap autodéclaré (oui/non);
 - L'âge (5 groupes d'âge);
 - Le sexe (hommes/femmes);
 - L'ethnicité (Autochtones, minorités visibles, autres).
 - C. Questionnaire utilisé : Les auteurs ont analysé (régressions logistiques et régressions linéaires binomiales) les données transversales de l'édition 2014 du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux du Canada pour examiner la relation entre le handicap autodéclaré et le harcèlement et la discrimination au travail au cours des deux années antérieures. L'âge, le sexe et l'ethnicité ont été inclus à titre de possibles facteurs confusionnels ou modificateurs de l'effet. Le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux est un recensement intersectoriel mené tous les trois ans par le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines du gouvernement du Canada en collaboration avec Statistique Canada (Statistique Canada, 2014). L'enquête vise à recueillir l'opinion des employés sur leur engagement, leur leadership, leurs effectifs et leur lieu de travail. En plus de questions concernant le fait d'avoir un handicap autodéclaré et de questions sociodémographiques (âge, sexe, ethnicité), il a entre autres été demandé aux répondants de l'enquête s'ils avaient été victimes de harcèlement ou de discrimination au travail au cours des 2 dernières années.

Résultats :

- Dans l'ensemble, une certaine part de l'échantillon d'employés de la fonction publique canadienne a fait état de harcèlement (18%) et de discrimination (8%) au travail.
- La prévalence est plus élevée (presque trois et cinq fois plus élevée) chez les employés ayant des incapacités que chez ceux n'ayant pas d'incapacités (37% vs 17,1% harcèlement et 26% vs 6,7% discrimination).
- Le handicap présente une corrélation significative avec une probabilité accrue de harcèlement (rapport de cotes [RC]= 2,80, intervalle de confiance [IC] de 95%: 2,68-2,92) et de discrimination (RC=4,97, IC de 95%: 4,72-5,23) dans les modèles ajustés selon les facteurs confusionnels.
- Sur l'échelle additive, l'âge, le sexe et l'appartenance ethnique ne modifiaient pas de manière significative la relation entre l'aptitude et le harcèlement.
- Dans le modèle additif, une interaction positive significative a aussi été observée 1) pour l'âge (tranche d'âge dans la quarantaine) dans les modèles de harcèlement et de discrimination et 2) pour l'ethnicité (minorités visibles et autochtones) dans le modèle de discrimination. Les relations entre le handicap et le harcèlement et la discrimination sur le lieu de travail varient donc aussi en fonction d'autres caractéristiques sociales telles que l'âge et l'appartenance ethnique.
- Comparativement aux hommes, les femmes étaient exposées à un risque plus élevé de harcèlement au travail, mais pas de discrimination. Pour les covariables, les femmes avaient un risque plus élevé de harcèlement que les hommes (OR = 1,28; IC 95%, 1,25 à 1,32). Ce risque était par contre indépendant du fait d'avoir un handicap autodéclaré (donc présent chez les femmes avec et sans incapacités).
- La conclusion selon laquelle l'incapacité est positivement associée aux expériences de harcèlement et de discrimination en milieu de travail au Canada est semblable à celle de Fevre et al. (2013), qui ont constaté que les travailleurs ayant des incapacités au Royaume-Uni courent un risque accru de maltraitance au travail.
- Une explication possible à la conclusion que l'incapacité est associée à des risques accrus de harcèlement et de discrimination sur le lieu de travail est le fait que les travailleurs canadiens ayant des incapacités sont surreprésentés dans les emplois peu qualifiés et peu rémunérés (Maroto et Pettinicchio 2014) et risquent donc de subir davantage de harcèlement et de discrimination en milieu de travail en raison de leur faible pouvoir et statut professionnels. Par exemple, une enquête menée en 2000 auprès de la main-d'œuvre britannique a révélé que dans trois cas sur quatre d'intimidation sur le lieu de travail, ce sont des relations entre des chefs d'entreprise et des travailleurs (Hoel et Cooper 2000).
- La négociation d'accommodements en milieu de travail peut aussi conduire à une discrimination ou au harcèlement des travailleurs ayant des incapacités, étant considérés en tant que parti pris, préférentiel ou nuisible (Foster 2007).
- Les auteurs supposent que les travailleurs plus âgés risquent plus souvent d'avoir une incapacité associée à des maladies chroniques et peuvent éprouver des difficultés à obtenir des mesures d'accommodements, ce qui se traduirait par une augmentation du harcèlement et de la discrimination. De plus, les auteurs supposent que les travailleurs âgés qui acquièrent l'incapacité au cours de leur carrière peuvent être plus susceptibles de percevoir ou de subir de la discrimination et du harcèlement à la suite de cette transition.
- Les auteurs supposent que l'influence de l'origine ethnique peut s'expliquer par le fait que les revenus médians des travailleurs qui s'identifient à la majorité des peuples autochtones sont respectivement 11% et 24% inférieurs au revenu médian de la

population active totale (Statistique Canada, 2011). Les personnes ayant des antécédents socioéconomiques plus élevés peuvent utiliser leur richesse sociale et matérielle pour surmonter les désavantages professionnels associés au handicap. Par exemple, l'achat de services de santé et d'assistants techniques non assurés peut améliorer le fonctionnement du travail, ce qui peut réduire la stigmatisation reliée à la productivité du travail.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

JONES Andrea Marie & Rodrigo Finkelstein et Mieke Koehoorn. (2017), « Disability and workplace harassment and discrimination among canadian federal public service employees », *Occupational and Environmental Medicine*, vol. 74, p. A56.3-A57, DOI: 10.1136/oemed-2017-104636.151.

FICHE 31.

Titre: Employers' Perspectives on Accommodating and Retaining Employees with Newly Acquired Disabilities: An Exploratory Study

Année : 2018

Auteur(es) : Alix Gould Werth, Katherine Morrison et Yonatan Ben Shalom

Thèmes abordés : Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Obstacles et facilitateurs physiques et sociaux (Attitudes et accommodements).

Mots clefs : *Work, Disability, Work retention, Work accommodations, Qualitative research.*

Méthode :

- *Objectif :* L'étude vise à comprendre les facteurs qui influent sur le fait que les employeurs fournissent ou non des accommodements aux employés ayant des incapacités et les maintiennent. Plus précisément, la recherche examine les processus décisionnels utilisés par les employeurs pour déterminer comment réagir face à un employé qui vient d'acquiescer ou de divulguer une incapacité qui affecte sa capacité à travailler.
- *Lieu de l'étude :* États-Unis (Arkansas et Washington DC) (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude :* Professionnels des ressources humaines dans 14 compagnies basées en Arkansas (et personnes ayant des incapacités en général).
- *Nombre de participants :* 50 professionnels des ressources humaines (échantillon de convenance).
- *Type de données analysées :* Qualitatives : entretiens semi-structurés (en personne et par téléphone) avec un échantillon de convenance. Pour élaborer leurs questions, les auteurs se sont inspirés de 50 cas dans lesquels un employé a développé ou divulgué une incapacité, rapportés par des entretiens approfondis avec 14 employeurs. Les questions portaient sur des antécédents du répondant, les caractéristiques de l'organisation dans laquelle il travaille, les expériences du répondant avec des employés ayant développé ou divulgué une incapacité, l'utilisation de services extérieurs, les attitudes du répondant à l'égard des personnes ayant des incapacités et le rôle de l'employeur dans la vie des employés. Puis, il était demandé aux répondants de présenter des exemples détaillés de leurs interactions avec au moins deux employés qui ont vécu ou révélé des incapacités qui rendaient leur travail plus difficile. Les entretiens ont été analysés en utilisant l'approche théorique ancrée et la comparaison des cas pour identifier les thèmes clefs émergeant dans des sous-groupes de cas. Les chercheurs ont entre autres répertorié quel était le statut de l'employé cité dans les exemples de situations vécues par les employeurs participant à l'étude. Ils ont aussi répertorié les mesures d'accommodements proposées dans les exemples. Enfin, ils ont répertorié les facteurs qui influent sur le fait que les employeurs fournissent ou non des aménagements aux employés ayant des incapacités et les maintiennent (type d'accommodements et niveau d'efforts mis pour les fournir).

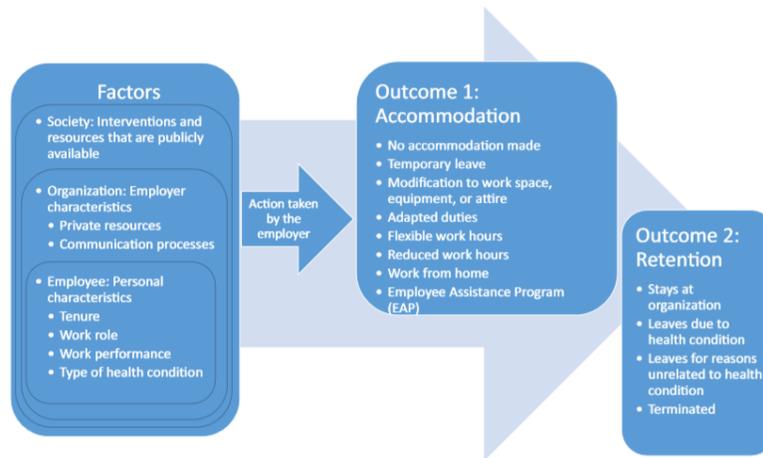
Résultats :

- **Faits relevés dans la littérature :**
 - En règle générale, les employeurs doivent jouer un rôle actif pour que les employés reçoivent des adaptations, mais la mesure dans laquelle les employeurs offrent une assistance est variable.

- Les pratiques des employeurs et la discrimination sur le lieu de travail constituent des obstacles à la recherche et au maintien d'un emploi. Certains employeurs hésitent à embaucher et à conserver des travailleurs ayant des incapacités en raison de problèmes de coûts, de la peur de la responsabilité juridique et du manque de connaissances sur les mesures d'adaptation pouvant soutenir les personnes ayant des incapacités.
- Les comportements et l'environnement des employeurs et des superviseurs, y compris le style de leadership, l'autonomie des superviseurs et les politiques de gestion du handicap de l'organisation, affectent les résultats en matière d'accommodements et de maintien au travail des travailleurs ayant des incapacités.
- Résultats de l'analyse :
 - Le statut des employés cités dans les exemples variait considérablement au moment de l'entretien: dans 21 cas, l'employé travaillait toujours pour l'organisation au moment de l'entretien; dans 4 cas, l'employé avait quitté l'organisation pour une raison non liée à son incapacité (retraite ou nouvelle opportunité d'emploi, par exemple); dans 11 cas, l'employé était parti en raison de son incapacité; dans 4 cas, l'employé a été licencié; et dans 10 cas, le répondant n'a pas fourni suffisamment d'informations pour déterminer le statut de l'employé au moment de l'entretien.
 - Les mesures d'accommodements mentionnées dans les exemples variaient elles aussi considérablement au moment de l'entretien: dans 6 cas, aucun accommodement n'a été offert. Dans 21 cas, l'employé s'est vu offrir un congé temporaire. Dans 17 cas, ce dernier s'est vu proposer la modification de son espace de travail, de son équipement ou de sa tenue vestimentaire, et dans 9 cas, les tâches de l'employé ont été adaptées. Dans 3 cas, l'horaire de travail de l'employé a été modifié et dans 5 autres cas, l'employé s'est vu offrir une plus grande flexibilité en termes d'heures travaillées. Deux employés se sont vu offrir la possibilité de travailler de chez eux et deux autres ont été référés aux services d'*Employee Assistance Plans* de l'entreprise pour des conseils ou d'autres formes de soutien.
 - Les facteurs sociétaux, soit les ressources publiques disponibles pour les employeurs ont un effet sur les processus décisionnels utilisés par ces derniers pour déterminer comment réagir face à un employé qui vient d'acquiescer ou de divulguer une incapacité qui affecte sa capacité à travailler. Par exemple, les employeurs qui utilisaient les services *Stay-at-Work/Return-to-Work* (SAW/RTW) dispensés par l'État de l'Arkansas trouvaient facilitant ce programme, qui permet de faire appel à une tierce partie pour identifier, informer et fournir des accommodements.
 - Par contre, bien que les employeurs qui ont utilisé ces ressources aient indiqué qu'elles avaient aidé à identifier et à fournir des accommodements, la plupart des employeurs participant à l'étude n'étaient pas au courant de leur existence.
 - Deux facteurs se situant au niveau de l'organisation influencent les efforts des employeurs pour accommoder et fidéliser les employés ayant des incapacités:
 1. Les ressources de l'employeur : Les ressources jouent un rôle important dans les cas où les employés ont été accommodés avec succès. Les ressources peuvent être :
 - Financières : Certains employeurs ont dépensé des fonds pour couvrir les prestations d'invalidité à court terme, modifier l'équipement de travail et embaucher des travailleurs temporaires. Cependant, toutes les entreprises n'étaient pas en mesure ou disposées à dépenser les coûts nécessaires pour couvrir les prestations d'invalidité de courte durée ou pour fournir des accommodements. Les répondants de 4 des 14 organisations ont indiqué que les ressources financières insuffisantes constituaient un facteur limitant la possibilité de fournir des mesures d'adaptation aux employés ayant des incapacités.
 - Au niveau des capacités du personnel : Les membres du personnel peuvent consacrer du temps et des efforts pour répondre aux besoins des employés. Le personnel doit aussi être en mesure d'identifier et de mettre en place

les mesures d'accommodements, de même que les responsabilités des employés, dont les tâches changent en raison de leurs adaptations.

- D'autres ressources : Les employeurs ayant le plus de ressources sont aussi en mesure de faire appel à des ressources supplémentaires, telles que des travailleurs temporaires et du personnel médical d'entreprise. Dans certains cas, ces ressources allégeaient le fardeau des autres employés, qui pouvaient compter sur des remplaçants pour s'acquitter des tâches de l'employé absent. Dans d'autres, ils ont aidé le personnel des ressources humaines à communiquer directement avec les professionnels de la santé employés par l'entreprise afin de déterminer les accommodements appropriés et d'estimer la date de retour des employés.
- 2. La communication des employeurs avec les employés et les autres parties prenantes :
 - La capacité de l'organisation de communiquer efficacement avec toutes les parties impliquées semblait être un facteur déterminant pour l'aptitude de l'employeur à comprendre les adaptations nécessaires et, dans les cas d'absence au travail, à faciliter le retour au travail de l'employé.
 - Dans de nombreux cas, les répondants ont déclaré que divers intervenants avaient participé à déterminer la voie à suivre lorsque l'employé avait acquis ou divulgué son incapacité : l'employé, le personnel des ressources humaines et les fournisseurs de soins de santé dirigent ensemble le processus.
 - Dans certains cas, une communication claire de l'employeur avec les assureurs a facilité la mise en place de mesures d'accommodements et la rétention de l'employé.
- Les employeurs adaptent leurs interventions aux circonstances spécifiques de l'employé. La variation observée ne concerne souvent pas le type d'accommodements fourni, mais le niveau d'efforts déployés par les employeurs pour le faire.
- Ainsi, quatre facteurs se situant au niveau des employés influencent les efforts des employeurs pour accommoder et fidéliser les employés ayant des incapacités:
 1. Le mandat des employés : Lorsque les employés ont un poste de courte durée, les employeurs sont moins enclins à faire des efforts pour leur fournir des accommodements.
 2. Le rendement du travail des employés : Lorsque les employés sont perçus comme ayant un rendement plus pauvre, les employeurs sont moins enclins à faire des efforts pour les accommoder.
 3. La nature active/sédentaire du rôle de l'employé : Les employeurs ont plus de difficulté à accommoder les employés ayant des emplois qui leur demandent d'être physiquement actifs que les employés ayant des rôles sédentaires.
 4. La gravité et le type de problèmes de santé des employés : Le type d'incapacité de l'employé affecte les efforts déployés par l'employeur afin de fournir des adaptations. Lorsque les employés ont une incapacité croissante ou des problèmes de santé mentale ou comportementaux, les employeurs trouvent qu'il est plus difficile de fournir des adaptations.
- Conformément à la littérature antérieure, les employeurs disposant d'un plus grand accès aux ressources et d'une meilleure capacité de communication ont généralement déployé des efforts plus importants pour accommoder et fidéliser les employés ayant des incapacités.



p. 615

Recommandations :

- Améliorer les connaissances des employeurs des ressources publiques disponibles.
- Les agences gouvernementales qui envisagent de nouvelles politiques visant à améliorer les résultats des employés en situation de handicap en matière de maintien dans leur emploi devraient prendre en compte les caractéristiques au niveau de l'organisation (niveau de ressources de l'organisation et niveau de communication avec les partenaires) et de l'employé, y compris la nature de l'interaction employeur-employé (rendement au travail, nature active ou non du travail, sévérité et type d'incapacité).
- Les propositions de politiques d'intervention pourraient peut-être envisager des stratégies différentes pour atteindre les employés avec un mandat de courte durée ou une performance perçue comme étant moindre, qui pourraient être négligés par des employeurs disposant de ressources limitées.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

GOULD WERTH Alix, Katherine Morrison et Yonatan Ben Shalom. (2018), « Employers' Perspectives on Accommodating and Retaining Employees with Newly Acquired Disabilities: An Exploratory Study », *Journal of Occupational Rehabilitation*, vol. 28. DOI: 10.1007/s10926-018-9806-6.

FICHE 32.

Titre: Workplace Accommodation Among Persons with Disabilities: A Systematic Review of Its Effectiveness and Barriers or Facilitators

Année : 2015

Auteur(es) : Nina Nevala, Irmeli Pehkonen, Inka Koskela, Johanna Ruusuvoori et Heidi Anttila

Thèmes abordés :

1. *Thème principal :* Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Mesures d'accommodements;
2. *Thème secondaire :* Recrutement, embauche, développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Facteurs facilitants et obstacles physiques, personnels et sociaux.

Mots clefs : *Workplace accommodation, Disability, Employment, Work ability, Systematic review.*

Méthode :

- *Objectif :*
 - Examiner l'efficacité des accommodements sur le lieu de travail en ce qui concerne l'emploi, la capacité de travail et le rapport coûts-avantages pour les personnes ayant des incapacités;
 - Documenter les obstacles et les facilitateurs aux mesures d'accommodements sur le lieu de travail afin de favoriser le maintien en emploi.
- *Lieu de l'étude :* Helsinki (Finlande) (auteurs) et tous les pays (population étudiée).
- *Population à l'étude :* Personnes ayant des incapacités en général (personnes âgées de 18 à 68 ans, ayant une déficience motrice, visuelle, auditive, cognitive ou intellectuelle) (pas de pays cherché en particulier).
- *Nombre de participants :* 11 articles
- *Type de données analysées :* Articles : Une revue systématique qui couvre la littérature révisée par des pairs, publiée en anglais (pas de pays cherché en particulier), de janvier 1990 à novembre 2012, dans les bases de données *CINAHL*, la bibliothèque *Cochrane*, *Embase*, *Medic*, *OTseeker*, *PEDro*, *PsycInfo*, *PubMed*, *Scopus* et *Web of Science*. Les termes utilisés sont : *workplace accommodation(s)*, *occupational rehabilitation*, *vocational rehabilitation* et *AT interventions*. Chaque article trouvé était évalué selon une liste de critères de qualité méthodologiques et se voyait attribué un pointage. Ces critères variaient selon le type d'étude : qualitative, quantitative avec échantillons aléatoires et quantitatives avec échantillons non aléatoires. Seuls les articles ayant un pointage suffisamment élevé pour être reconnus comme de grande qualité méthodologique ont été retenus, soit trois études quantitatives et huit études qualitatives.

Résultats :

- Les principaux facteurs influençant l'emploi sont :
 - À la fois comme obstacles et facilitateurs :
 - Cinq études qualitatives ont montré que les attitudes, la compréhension et les connaissances des collègues et des employeurs à l'égard du handicap ou de la maladie constituaient un obstacle ou un facilitateur à l'insertion/réinsertion et au maintien à l'emploi :

- ◆ L'incrédulité, les attitudes négatives et l'incompréhension des collègues et des employeurs sont considérées comme des obstacles.
- ◆ Les connaissances appropriées des collègues et des employeurs et leur expérience pratique de l'incapacité ou de la maladie sont considérées comme un facilitateur.
- ◆ Le soutien de l'employeur ou des collègues à l'accommodement ou au processus de retour au travail est aussi mentionné dans quatre études comme facilitateur au maintien en emploi.
- Comme facilitateurs :
 - L'autodéfense des intérêts;
 - L'éducation de la personne : le nombre de formations et de conseils qu'elle reçoit;
 - Les études ont mentionné comme facteurs facilitants les horaires de travail flexibles, qui comprennent :
 - le travail à temps partiel;
 - la liberté de prendre des jours de congé;
 - des heures réduites ;
 - le travail à distance.
 - Les études ont aussi mentionné l'organisation du travail comme facteur facilitant le maintien dans l'emploi, qui comprend :
 - ◆ Le partage d'emplois;
 - ◆ L'adaptation des rôles au travail;
 - ◆ La modification des exigences du travail.
- Il y a plusieurs avantages aux mesures d'accommodements au niveau personnel, qui permettent de :
 - Promouvoir l'égalité des chances en matière d'emploi;
 - Améliorer les performances et l'auto-efficacité au travail;
 - Supprimer les obstacles au travail;
 - Augmenter la satisfaction au travail et le sentiment d'efficacité du travailleur ayant des incapacités.
- Il y a plusieurs avantages aux mesures d'accommodements sur le lieu de travail pour l'employeur, qui peut :
 - Engager ou fidéliser un employé qualifié et augmenter son sentiment de reconnaissance au travail;
 - Augmenter la productivité du travailleur;
 - Éliminer les coûts de formation d'un nouvel employé (congés de maladie, formation d'un nouvel employé, par exemple);
 - Les résultats concernant le rapport coût-efficacité ont montré que les mesures d'accommodements sont peu coûteuses, bénéfiques et efficaces.
- Au niveau de la société, les mesures d'accommodements permettent de :
 - Renforcer l'égalité des chances pour les personnes ayant des incapacités de participer à la vie professionnelle et à la société dans son ensemble;
 - Supporter des actions rentables.
- Parmi les facteurs influençant positivement la possibilité de mettre en place des mesures d'accommodements dans les milieux de travail, les auteurs soulignent :
 - La coopération entre les employés, les employeurs et d'autres professionnels dans le processus, établir une confiance mutuelle et comprendre leurs responsabilités dans le processus de mise en place des mesures d'accommodements;
 - Une approche de travail participative et la participation des employés au processus;

- Les attitudes positives et le soutien des employeurs et des collègues, y compris un rôle de soutien de l'employeur dans le processus et une volonté d'offrir des mesures d'accommodements;
 - Une bonne communication entre l'employeur et le travailleur;
 - La compatibilité entre les mesures d'accommodements et les besoins de l'utilisateur : les employés doivent communiquer et justifier leurs besoins et les avantages des mesures d'accommodements à l'employeur, qui doit s'assurer en retour de la compatibilité entre les mesures d'accommodements et les besoins de l'utilisateur;
 - Une liaison de l'employeur/milieu de travail avec d'autres professionnels (p. ex. prestataires de services de réadaptation ou de soins de santé au travail);
 - Les coûts peu élevés des mesures d'accommodements.
- Parmi les facteurs influençant négativement la possibilité de mettre en place des mesures d'accommodements dans les milieux de travail, les auteurs soulignent :
 - Le manque de connaissances et d'informations sur les mesures d'accommodements et les technologies spéciales : Par le biais de l'éducation et de l'orientation professionnelle, les personnes ayant des incapacités pourraient améliorer leurs connaissances des mesures d'accommodements et y gagner suffisamment de confiance en soi pour les demander et participer activement au processus de mise en œuvre;
 - Le manque de rapidité de réception des mesures d'accommodements;
 - Les procédures d'évaluation inadéquates;
 - Le manque de collaboration entre les différents acteurs.
 - Il y a des preuves modérées que des types spécifiques de mesures d'accommodements favorisent l'emploi chez les personnes ayant des incapacités (deux études chez les personnes ayant des incapacités, n=744) et réduisent les coûts (Allaire et al. 2003 ont montré qu'elles réduisent les coûts indirects, et Radford et al. 2013 ont rapporté que la réadaptation professionnelle coûte moins cher que les services traditionnels). Ces mesures sont :
 - Le *counselling* vocationnel;
 - L'éducation et l'autodéfense des intérêts : elle permet une meilleure défense des intérêts et de mieux comprendre les moyens de traiter les problèmes liés au travail et de développer un soutien plus efficace au travail;
 - L'aide d'autrui au travail;
 - Les changements d'horaires de travail;
 - L'organisation du travail;
 - Le transport adapté/spécial.
 - Il y a peu de preuves que les mesures d'accommodements coordonnées par les gestionnaires de cas (liaison, éducation, aides au travail et techniques de travail) augmentent le retour au travail et étaient rentables par rapport aux services habituels des personnes ayant une déficience physique et cognitive.

Notes et commentaires :

Recommandations pour d'autres études : Un plus grand nombre d'études de haute qualité utilisant des mesures validées est nécessaire. Les obstacles et les facilitateurs identifiés dans les études qualitatives devraient être utilisés pour développer des études quantitatives.

Référence :

NEVALA Nina, Irmeli Pehkonen, Inka Koskela, Johanna Ruusuvoori et Heidi Anttila. (2015), « Workplace Accommodation Among Persons with Disabilities: A Systematic Review of Its Effectiveness and Barriers or Facilitators », *Journal of Occupational Rehabilitation*, vol. 25, p. 432-448, DOI : 10.1007/s10926-014-9548-z.

FICHE 33.

Titre: A systematic review of workplace disclosure and accommodation requests among youth and young adults with disabilities

Année : 2018

Auteur(es) : Sally Lindsay, Elaine Cagliostro et Gabriella Carafa

Thèmes abordés :

Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités :

1. Mesures d'accommodements;
2. Divulgence de l'incapacité.

Mots clefs : *Adolescent; discrimination; self-disclosure; vocational rehabilitation; disability awareness.*

Méthode :

- **Objectif :** Cette étude a pour objectif d'évaluer de manière critique la documentation sur la divulgation de l'incapacité et les accommodements en milieu de travail pour les jeunes et les jeunes adultes ayant des incapacités. Plus précisément, les auteurs cherchent à répondre à ces deux questions :
 1. Quels sont les obstacles et les facilitateurs aux demandes de divulgation de l'incapacité et d'adaptation en milieu de travail et à la mise en œuvre de la satisfaction de ces besoins?
 2. Comment et quand un jeune révèle-t-il son état lorsqu'il cherche ou conserve un emploi?
- **Lieu de l'étude :** Toronto, Canada (auteurs) et tous les pays (population étudiée).
- **Population à l'étude :** Jeunes ayant des incapacités (en général) entre 15 et 30 ans, ou un âge moyen compris dans cette fourchette.
- **Nombre de participants :** 27 articles ayant un total de 18 419 participants (âgés de 14 à 33 ans, en moyenne 23,9 ans) représentés dans sept pays (États-Unis=9, Canada=8, Royaume-Uni=4, Pays-Bas=3, Corée du Sud=1, Nouvelle-Zélande=1 et Australie=1).
- **Type de données analysées :** Articles : Une revue systématique qui couvre la littérature révisée par des pairs, publiée en anglais (pas de pays cherché en particulier), de 1996 à mars 2017, dans les bases de données MEDLINE, HealthStar, EMBASE, JSTOR, ERIC, Sociological Abstracts, PsycInfo, Scopus et Business Premier. Les termes utilisés sont : *work, job, employ*, vocation, hire, retention, performance, disability manage*, skill development, training, disclosure, non-disclosure, conceal, discrimination, stigma, work adjustment, workplace obstacles, employer attitudes), youth (youth, adolescent, young adult, teen, disab** et une liste d'incapacités. Pour évaluer la qualité des études, les auteurs ont utilisé la mesure de Kmet et al. (2004), qui comprend une liste de contrôle de 14 éléments pour les études quantitatives et une liste de contrôle de 10 éléments pour des études qualitatives. Aucune étude n'a été discriminée sur la base de la qualité.

Résultats :

- Obstacles courants rencontrés pour trouver et conserver un emploi sont :
 - La discrimination de la part des employeurs et des collègues;
 - Des lieux de travail inaccessibles;
 - Des problèmes de transport en commun;
 - Des obstacles à la formation.

- Un des principaux défis que rencontrent les personnes ayant des incapacités pour trouver et conserver un emploi consiste à divulguer leur condition à des employeurs et à leur demander des mesures d'adaptation. Shuey et Jovic (2013) ont constaté que 29% des jeunes âgés de 20 à 29 ans avaient des besoins d'accommodements insatisfaits.
- Les personnes dont l'état est caché ou moins visible sont souvent réticentes à divulguer par peur de la stigmatisation ou de la discrimination.
- Hebl et Skorinko (2005) ont constaté que parmi les adultes ayant des incapacités, les personnes qui divulguent des informations dès les premières étapes de l'entretien ont un léger avantage par rapport à celles qui divulguent leurs informations plus tard au cours de l'entretien. Elles sont significativement plus heureuses par rapport à celles qui n'ont pas divulgué du tout leur incapacité.
- Avantage des mesures d'accommodements :
 - Ils prolongent la vie professionnelle des employés : les recherches montrent que si un lieu de travail apporte un soutien et qu'il est adapté aux incapacités des travailleurs, ces derniers sont moins susceptibles de partir;
 - Ils améliorent la santé physique (amélioration de la gestion des symptômes, réduction de la fatigue) et psychologique (amélioration de l'efficacité personnelle, soutien social et réduction du stress) des travailleurs ayant des incapacités;
 - Ils peuvent souvent être fournis à un coût minime, voire nul;
 - Ils améliorent la productivité et le bien-être au travail : 6 études ont montré que, lorsque les jeunes demandent des aménagements en milieu de travail, cela leur permet d'améliorer leurs performances au travail, de mieux surmonter les problèmes, d'améliorer leur processus d'apprentissage et la rentabilité au travail et donnent davantage le sentiment de pouvoir contribuer au lieu de travail;
 - Ils créent un climat d'acceptation par les employeurs et collègues.
- Avantages de divulguer l'incapacité :
 - Obtenir des mesures d'accommodements : la divulgation est une condition préalable à l'obtention d'accommodements sur le lieu de travail;
 - La création d'une atmosphère d'acceptation;
 - Une meilleure intégration sociale;
 - Une compréhension des employeurs en ce qui concerne les besoins de la personne.
- Désavantages de divulguer l'incapacité :
 - Le manque de connaissance et de compréhension du handicap de la part des employeurs, patrons et collègues;
 - La discrimination, l'isolement et les attitudes négatives de la part de collègues.
- Il y a peu de consensus sur les processus et le moment choisi pour discuter du handicap en milieu de travail chez les jeunes ayant des incapacités : le processus et le moment de la divulgation sont complexes et impliquent les thèmes suivants: divulgation sélective, partielle, par inadvertance et à un moment stratégique. Le moment choisi pour la divulgation d'une incapacité sur le lieu de travail est personnel, complexe et dépend du type d'incapacité.
- Le genre n'influence pas sur la probabilité de divulguer l'incapacité.
- Obstacles à la divulgation de l'incapacité et aux demandes d'adaptation des lieux de travail :
 - Facteurs individuels :
 - ◆ Le type d'incapacité : Dans l'étude de Lindsay (2011), une proportion nettement plus élevée de jeunes ayant des troubles de la communication, de la mobilité ou des troubles cognitifs se sont vu refuser des mesures d'adaptation et étaient moins bien payés que les autres travailleurs effectuant un travail similaire.
 - ◆ La visibilité de l'incapacité : Lorsqu'elle est visible, il est souvent impossible de cacher l'incapacité versus lorsqu'elle est invisible, des accommodements peuvent

être plus difficiles à demander, car il est plus difficile de défendre l'incapacité : « *those with visible disabilities felt it was something they did not have the option of hiding [...] Hutchinson et al. [9] found that social and cognitive workplace accommodations were less obvious and often more difficult to advocate for because the disability is mostly invisible.* » p. 2979;

- ◆ Le niveau de sévérité de l'incapacité : Par exemple, l'étude de Lindsay (2011) a révélé qu'une proportion plus élevée de jeunes ayant des incapacités modérées ou graves subissaient une discrimination sous la forme d'une entrevue d'emploi, d'une promotion ou de mesures d'accommodement;
 - ◆ Le temps depuis l'annonce du diagnostic;
 - ◆ Le genre : « *significantly more males reported being denied a job interview compared to females* » p. 2979;
 - ◆ Le niveau d'éducation;
 - ◆ Le statut socioéconomique et le lieu géographique de résidence : « *Youth from poorer backgrounds reported more workplace discrimination and especially more of those in urban areas were refused a promotion or encountered workplace* » p. 2979;
 - ◆ Le manque de confiance en soi;
 - ◆ Le manque de compétences en matière de plaidoyer : de nombreuses personnes ayant des incapacités sont mal préparées pour divulguer leur condition et défendre les mesures d'adaptation nécessaires à leurs besoins, ce qui est particulièrement le cas pour les jeunes.
- Facteurs au niveau de l'emploi :
- ◆ Type d'industrie/de compagnie :
 - Ceux qui travaillent dans l'industrie manufacturière ou dans les métiers (trades) ont moins de mesures d'accommodements que ceux des professions de gestion, de santé ou de services.
 - Mais la taille de l'entreprise n'a pas d'incidence sur les accommodements du lieu de travail.
 - Par contre, selon une étude de McMahon et al. (2005), les allégations de discrimination à l'encontre des personnes atteintes de lésions de la moelle épinière concernent le plus souvent les secteurs des services et de l'administration publique, mais aussi plus souvent les petits employeurs.
 - ◆ De mauvaises conditions de travail (non syndiqué, à temps partiel, faiblement rémunéré, sans sécurité d'emploi) : « *For example, Shuey and Jovic (2013) found that workplace accommodations occurred less often in nonpermanent, part-time, un-unionized, and low wage jobs.* » p. 2979.
 - ◆ Le manque de soutien sur le lieu de travail : Moins de 30% des entreprises ont des politiques spécifiques à l'incapacité et seulement 18% des entreprises offrent des programmes de formation pour les personnes ayant des incapacités (Moon et Baker, 2012).
- Au niveau sociétal :
- ◆ Les attitudes envers les personnes ayant des incapacités et la stigmatisation/discrimination. Ces obstacles ont été signalés à différents âges (p. ex. de 14 à 32 ans) et par des personnes ayant divers types d'incapacités (physiques, mentales, d'apprentissage et invisibles, etc.).
 - ◆ Le manque de connaissances envers cette population : La discrimination en milieu de travail résulte souvent d'un manque de connaissances et d'expériences dans le

travail avec des personnes ayant des incapacités. Les employeurs qui n'ont aucune expérience professionnelle auprès de personnes ayant des incapacités expriment souvent des préoccupations au sujet des coûts supplémentaires et des adaptations nécessaires.

- Les Facilitateurs à la divulgation et aux demandes d'adaptation des lieux de travail :
 - Facteurs individuels :
 - ◆ La connaissance des soutiens et des droits sur le lieu de travail : 4 études montrent que connaître les soutiens disponibles et les droits sur le lieu de travail constitue un important facteur facilitant;
 - ◆ Les aptitudes/compétences à la défense de ses intérêts : 3 études montrent qu'il s'agit d'un important facteur facilitant. Les auteurs donnent comme exemple le fait d'améliorer des compétences en matière de divulgation grâce à une formation sur l'entretien d'emploi.
 - Facteurs au niveau de l'emploi :
 - ◆ La formation, la sensibilisation et le soutien au handicap au travail : 5 études montrent que la formation sur les accommodements, les ressources et la sensibilisation à l'incapacité sur le lieu de travail facilite la divulgation de la condition des jeunes à leurs employeurs. Ce facteur est important pour les personnes ayant des incapacités moins visibles, qui trouvent souvent difficile de discuter de leur condition. Les programmes de formation à l'emploi peuvent améliorer les compétences d'autoreprésentation, aider à définir des objectifs de carrière clairs et renforcer la confiance en ses capacités;
 - ◆ La communication efficace avec les employeurs : Par exemple, quatre études ont révélé qu'une communication et des relations efficaces avec les employeurs facilitent la divulgation de l'incapacité;
 - ◆ La réalisation des avantages des mesures d'adaptation.
 - Facteurs sociétaux :
 - ◆ Le soutien de l'entourage (professionnel, scolaire et social) : les jeunes qui bénéficient d'un soutien professionnel et social et qui ont des accommodements scolaires voient leur transition facilitée. Le soutien de l'entourage peut aussi augmenter les chances d'emploi;
 - ◆ Les attitudes positives de l'employeur envers les personnes ayant des incapacités : Deux études portant sur des jeunes ayant une déficience invisible et diverses autres conditions ont révélé que les attitudes positives et l'ouverture d'esprit des superviseurs et des collègues aideraient les jeunes à se sentir à l'aise d'annoncer leur condition et de bénéficier d'accommodements en milieu de travail.
 - Recommandations :
 - ◆ Améliorer les contacts entre les employeurs et les personnes ayant des incapacités : les employeurs ayant déjà travaillé avec des personnes ayant des incapacités ont tendance à avoir une attitude plus positive à leur égard et sont plus susceptibles d'engager cette population par la suite. Avoir des contacts sociaux avec celles-ci peut aider à réduire les stéréotypes et l'anxiété à l'idée de travailler avec elles, tout en améliorant l'empathie, les attitudes positives et l'inclusion sociale;
 - ◆ Aider les jeunes ayant des incapacités à mettre en pratique leurs compétences en matière d'autoreprésentation et à améliorer leur confiance en leurs capacités, grâce à des formations. Les auteurs concluent qu'il est important de doter les jeunes de soutiens et de connaissances en matière de divulgation et

d'accommodements. Des *coachs* d'emploi, des programmes de formation à l'emploi et des boîtes à outils peuvent être utiles à cet égard;

- ◆ Implication de la direction des entreprises dans les organisations : l'engagement de la direction, plutôt que la taille de l'entreprise, est plus susceptible d'entraîner l'inclusion des personnes ayant des incapacités;
- ◆ Avoir une communication efficace entre les employeurs et employés ayant des incapacités;
- ◆ Faire en sorte que les entreprises réalisent les avantages des mesures d'accommodements;
- ◆ Disposer d'un soutien social adéquat et de politiques et pratiques efficaces sur le lieu de travail.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

LINDSAY Sally, Elaine Cagliostro et Gabriella Carafa. (2018), « A systematic review of workplace disclosure and accommodation requests among youth and young adults with disabilities », *Disability and Rehabilitation*, vol, 40, n° 25, URL. <https://doi.org/10.1080/09638288.2017.1363824>.

FICHE 34.

Titre: Supporting the Transition into Employment: A Study of Canadian Young Adults Living with Disabilities

Année : 2018

Auteur(es) : ArifJetha, Julie Bowring, Adele Furrie, Frank Smith et Curtis Breslin

Thèmes abordés : Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Mesures d'accommodements.

Mots clefs : *Disability, Young adult, Accommodation, Work, School-to-work transition, Health benefits.*

Méthode :

- **Objectif :** L'étude vise à examiner :
 - Les mesures d'accommodements au travail;
 - Les besoins des jeunes adultes ayant des incapacités lors de leur transition vers un emploi;
 - Les obstacles perçus à la satisfaction des besoins de ces personnes en matière de soutien.
- **Lieu de l'étude :** Canada (auteurs et population étudiée).
- **Population à l'étude :** jeunes adultes (18-35 ans) canadiens ayant des incapacités (douleur, mobilité, apprentissage, mental psychologique, dextérité, audition, vision, développement ou flexibilité), à l'emploi, aux études ou sans emploi.
- **Nombre de participants :** 155 jeunes adultes canadiens ayant des incapacités.
- **Type de données analysées :** Quantitatives.
- **Variables mesurées :**
 - A. Variable dépendante :
 - Le besoin perçu de mesures d'accommodements (mesures d'adaptations « souples » (*soft accommodations*), « non souples » (*hard accommodations*) et de prestations médicales (*medical benefits*).
 - B. Variables indépendantes :
 - Les données sociodémographiques (âge, sexe, niveau d'instruction, état matrimonial, utilisation du soutien de politiques visant les personnes ayant des incapacités et le statut professionnel actuel (par exemple, employé, étudiant ou employé et étudiant));
 - Les caractéristiques du travail (type d'emploi, nb d'heures, secteur);
 - Les limites d'activités sur le lieu de travail : pour évaluer le rendement au travail et la productivité liée à l'incapacité;
 - Les caractéristiques de l'incapacité (nombre, type, dans quelle mesure elle affecte les activités quotidiennes);
 - Les obstacles perçus (le coût de l'adaptation, les difficultés de divulgation, l'attitude de l'employeur à l'égard de l'adaptation ou le manque d'application de la législation en matière d'obligation d'adaptation);
 - Les limites d'activités sur le lieu de travail (gestion du temps, exigences physiques, exigences mentales/interpersonnelles et résultats livrés).
- C. **Questionnaire utilisé :** Un questionnaire en ligne et principalement élaboré par les auteurs a été passé aux répondants. Les participants étaient interrogés sur :
 1. Leurs besoins en matière de santé : Les éléments étudiés ont été basés sur une revue de littérature récente sur les soutiens en milieu de travail pour les personnes ayant des

incapacités. Huit questions ont été posées sur la nécessité d'adaptations souples (p. ex. horaires flexibles, modification des tâches, soutien social sur le lieu de travail); six questions ont été posées sur le besoin d'adaptations « non souples » (*hard accommodations*) (p. ex. interventions ergonomiques, l'accessibilité à l'espace de travail, la technologie d'assistance, le transport adapté); et deux questions sur le besoin de prestations médicales (p. ex. couverture maladie étendue et régimes d'aide aux employés). Les réponses ont été notées sur une échelle de Likert en cinq points (1 = pas du tout nécessaire; 5 = beaucoup de besoins) et un score moyen a été généré.

2. Sur les obstacles perçus : Neuf items ont été élaborés à partir de publications antérieures et portant notamment sur les coûts liés aux accommodements, les difficultés de divulgation, l'attitude des employeurs à l'égard des accommodements ou le non-respect de la législation en matière d'obligation d'adaptation (1 = pas du tout; 5 = une bonne affaire). Les items ont ensuite été ramenés dans un score global sur 9.
3. Les caractéristiques de l'incapacité : Les auteurs ont repris des items conçus pour des enquêtes réalisées auprès de la population. Les questions portaient sur le type d'incapacité (douleur, mobilité, apprentissage, mental, psychologique, dextérité, audition, vision, développement ou flexibilité). Les participants pouvaient sélectionner plus d'une incapacité (1 = oui; 0 = non). Les participants ont également été interrogés sur la mesure dans laquelle leur incapacité affectait leurs activités quotidiennes (1 = pas du tout; 5 = toujours) et leur état de santé autoévalué (1 = santé médiocre; 5 = santé excellente).
4. Les limites d'activités sur le lieu de travail : Les auteurs ont repris les 8 items d'un questionnaire déjà existant : le *Workplace Activity Limitations*, qui analyse la perception des répondants quant à la gestion du temps, les exigences physiques, les exigences mentales/interpersonnelles et les résultats livrés au travail sur une échelle de réponse ordinale à cinq points (1 = difficile tout le temps; 5 = difficile jamais). Un score total allant de 0,4 à 28,0 a ensuite été produit.
5. Caractéristiques du travail : Les caractéristiques du travail y compris le nombre d'heures travaillées/semaine et le secteur d'emploi (secteur des affaires/administration, santé/sciences/enseignement, vente/service, métiers et transport) ont été collectées à l'aide de questions élaborées par les auteurs. Des informations sur l'emploi standard (emploi permanent à temps plein) par rapport à l'emploi non standard (emploi à temps partiel et/ou à durée déterminée) ont également été collectées.
6. Des informations sociodémographiques et sur le contexte de travail ont été collectées. Pour l'analyse des résultats, des analyses logistiques multivariées ont été menées pour examiner les facteurs associés à un plus grand besoin de prestations médicales et d'adaptations « souples » et « non souples ».

Résultats :

- Il y a un nombre croissant de jeunes adultes ayant des incapacités, tels que ceux ayant des troubles psychologiques, des troubles d'apprentissage et des déficiences physiques ou sensorielles dans l'enseignement postsecondaire.
- Obstacles répertoriés dans la littérature sur les jeunes adultes ayant des incapacités :
 - Lorsqu'ils passent de l'école au travail, les jeunes adultes ayant des incapacités peuvent avoir des difficultés à trouver et à conserver un emploi : selon Statistique Canada (2007), 43,5% d'entre eux font partie de la population active, comparativement à 61,3% de leurs pairs sans incapacités;
 - Les jeunes adultes ayant des incapacités qui travaillent se voient plus souvent refuser une promotion;

- Ils gagnent aussi moins bien leur vie;
- Ils assument moins de responsabilités professionnelles;
- Les difficultés initiales liées à la participation à l'emploi peuvent se prolonger tout au long de la vie active et contribuer au chômage, au sous-emploi et à la perte de productivité.
- La littérature montre l'existence de besoins d'accommodements formels (par exemple, des horaires modifiés), de prestations médicales (par exemple, une couverture étendue des médicaments) ou d'accommodements informels (par exemple, une réorganisation des tâches de travail).
- Obstacles à la transition répertoriés par l'étude:
 - Les participants ont le plus besoin de prestations médicales et de mesures d'accommodements souples.
 - Ces résultats confirment ceux d'autres recherches qui ont montré que les personnes ayant des incapacités ont davantage besoin d'accommodations souples (20%) que d'accommodements non souples (16%).
 - Celles-ci sont peu onéreuses pour les employeurs et peuvent être adaptées aux besoins de différents types d'incapacités, mais peuvent être plus difficiles à mettre en place dans certains contextes de travail plus rigides, tels que les secteurs de la fabrication ou de la vente et des services, qui sont souvent des destinations pour les jeunes adultes en transition de l'école au travail.
 - De plus, comme le soulignent les auteurs, les prestations médicales étendues offrent un meilleur accès à divers services de santé, notamment la couverture en médicaments sur ordonnance, la réadaptation, les aides techniques (orthèses, par exemple) et les traitements en santé mentale (par exemple, conseils) indispensables pour que les jeunes adultes ayant des incapacités puissent gérer leur santé et réduire leurs limitations d'activités.
 - L'importance du besoin de prestations de santé peut probablement s'expliquer par le fait que les jeunes adultes sont plus à risques de commencer leur carrière dans des contrats de travail non standards où les prestations de santé sont moins susceptibles d'être fournies, en plus de l'exclusion de la couverture de santé privée fournie par les parents (se produisant généralement après 21 ans). Les auteurs soulignent que les besoins en services de santé et de couverture médicaments peuvent amener les personnes ayant des incapacités à quitter le marché du travail afin de satisfaire aux critères d'éligibilité à la couverture médicaments fournie par le gouvernement.
 - Une moyenne de six obstacles à l'accès aux mesures d'accommodements est rapportée.
 - Parmi ces obstacles, les suivants sont les plus fréquents:
 - ◆ Le fait de ne pas vouloir divulguer son incapacité (par peur de perdre son emploi, de ne pas avoir de promotions, etc.) (77%);
 - ◆ Les problèmes liés aux coûts perçus des adaptations (74%);
 - ◆ L'impossibilité d'adapter ses tâches de travail (68%);
 - ◆ Les attitudes négatives à l'égard des personnes ayant des incapacités sur le lieu de travail (65%).
 - Un plus grand nombre d'obstacles aux mesures d'accommodements perçus sont associés avec un plus grand besoin de prestations médicales (OR 1,17, IC 95%: 1,04-1,31) et de mesures d'accommodements souples (OR 1,13, IC 95% 1,01- 1,27).
 - Une incapacité psychologique est associée à un besoin accru d'accommodements souples ($p < 0,001$) et de prestation de santé ($p < 0,01$). Le fait d'avoir un trouble d'apprentissage/de la mémoire est associé à un plus grand besoin d'accommodements

souples ($p < 0,001$). Les personnes signalant une déficience physique et sensorielle sont plus susceptibles d'avoir besoin d'accommodements non souples ($p < 0,05$). Un plus grand nombre d'incapacités est généralement associé avec un plus grand besoin d'accommodements souples (OR 0.93, 95% CI 0.86-0.99).

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

JETHA Arif, Julie Bowring, Adele Furrie, Frank Smith et Curtis Breslin. (2018), « Supporting the Transition into Employment: A Study of Canadian Young Adults Living with Disabilities », *Journal of Occupational Rehabilitation*, vol. 29, DOI: 10.1007/s10926-018-9772-z.

FICHE 35.

Titre: Barriers in Accommodation Process among Individuals with Visual Impairments

Année : 2017

Auteur(es) : Shengli Dong, Alia Warner, George Mamboleo, Amy Guerette, Miguel Zegarra Zalles

Thèmes abordés : Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Mesures d'accommodements.

Mots clefs : Aucun mots clefs identifiés.

Méthode :

- *Objectif :* L'étude examine les obstacles aux demandes d'accommodements sur le lieu de travail pour les personnes ayant une déficience visuelle.
- *Lieu de l'étude :* États-Unis (plusieurs états) (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude :* Personnes ayant besoin d'une adaptation en milieu de travail et étant âgées de 18 ans ou plus et ayant une déficience visuelle.
- *Nombre de participants :* 116 personnes (volet quantitatif) et 80 personnes (volet qualitatif) ayant une déficience visuelle.
- *Type de données analysées :* Mixtes (qualitatives et quantitatives) : Les auteurs ont créé et administré un sondage en ligne qui a été distribué aux agences donnant des services aux personnes ayant des déficiences visuelles. L'enquête comprenait des informations démographiques, ainsi que le type et le coût des accommodements demandés ou envisagés, mais non demandés. Les participants ont été invités à répondre à deux questions ouvertes sur les obstacles et les facilitateurs au processus d'adaptation. Une approche d'analyse de contenu combinée à une méthode descriptive quantitative de base a été utilisée pour analyser les réponses aux questions ouvertes, ainsi que les types et le coût des adaptations dans cette étude. Puis, une analyse descriptive quantitative a été utilisée pour examiner les informations démographiques, le type et le coût des adaptations demandées ou prises en compte.

Résultats :

- Obstacles à l'emploi et au maintien à l'emploi des personnes ayant des déficiences visuelles dans la littérature :
 - Les attitudes négatives et les préjugés des employeurs à l'égard des déficients visuels (Crudden et McBroom, 1999; Goertz, van Lierop, Houkes et Nijhuis, 2010) sont l'un des principaux obstacles :
 - ◆ Les personnes ayant une déficience visuelle sont moins susceptibles de se voir confier des tâches importantes, car les employeurs les considèrent moins susceptibles de les exécuter correctement (Hyde, 1998).
 - ◆ Les personnes ayant une déficience visuelle ont été confrontées à divers types de discrimination au travail dans des domaines tels que les processus d'embauche et d'adaptation au travail (Baldwin et Choe, 2012; McNeil, 2016).
 - L'accessibilité au lieu de travail et la mobilité figurent aussi comme obstacles (Naraine et Lindsay, 2011).
 - De même, les relations sociales au travail représentent souvent d'autres défis (Naraine et Lindsay, 2011).
- Avantages des mesures d'accommodements selon la littérature :

- Améliorer la productivité des employés ayant des déficiences visuelles et celle de leur entreprise (Fondation américaine pour les aveugles, 2016; Hartnett, Stuart, Thurman, Loy et Batiste, 2011). La sous-utilisation des accommodements pourrait avoir un impact négatif sur la capacité d'une personne ayant des incapacités à exercer pleinement ses talents, ce qui réduirait la maîtrise et la satisfaction au travail (Braddock et Bachelder, 1994; Rumrill, Roessler, Longden et Schuyler, 1998);
- Améliorer la satisfaction des employés ayant des incapacités au travail (Dong et Guerrett, 2013; Hendricks, Batiste, Hirsh, Schartz et Blanck, 2005);
- La plupart des accommodements sont peu coûteux et faciles à mettre en œuvre (Dong, & Guerette, 2013; Hendricks et al., 2005).
- Des études antérieures ont montré que les personnes ayant des déficiences visuelles ont tendance à hésiter à demander une adaptation au travail (Frank et Bellini, 2005; Sabata, Williams, Milchus, Baker et Sanford, 2008).
- Parmi les participants, 86% ont demandé un accommodement. Les trois principaux demandés et retenus sont :
 - La technologie d'assistance;
 - L'assistance par d'autres personnes;
 - L'horaire de travail flexible.
- Quarante-trois pour cent des demandes des participants n'impliquent aucun coût, environ 30% des accommodements vont de 1 à 500 dollars.
- Sept thèmes liés aux obstacles et aux facilitateurs touchant aux demandes d'accommodements ont été identifiés dans l'analyse des résultats:
 - Le manque de confiance des employés dans la demande d'accommodements : Les participants expriment se considérer comme un fardeau et un problème lorsqu'ils doivent demander des accommodements. Ils ont d'ailleurs exprimé le besoin d'une aide extérieure pour renforcer leur confiance en eux-mêmes lors de la demande de mesures d'adaptation;
 - Les craintes et les préoccupations des employés de demander des accommodements : Leurs craintes sont d'être perçus comme incompetents, de perdre leur sécurité d'emploi, de nuire aux finances de l'organisme et d'être perçus comme ayant des privilèges spéciaux sur le lieu de travail (surtout quand la déficience visuelle est moins visible), s'ils demandent des mesures d'adaptation;
 - Le manque de connaissances des employeurs concernant les mesures d'accommodements et des lois (*American with Disabilities Act*) : Les participants ont indiqué que les employeurs manquent de connaissances en ce qui concerne les lois, le coût des mesures d'adaptation (croient qu'elles coûtent en général plus de 500\$) et les stratégies à mettre en place (p. ex. la technologie d'assistance), ce qui peut les amener à refuser ou à retarder l'octroi de ces dernières. Plus précisément, deux domaines de manque de connaissances ont été identifiés: le coût et la technologie d'assistance.
 - Le manque de connaissances des employés ayant des incapacités concernant les mesures d'accommodements et des lois (*American with Disabilities Act*) :
 - ◆ Plusieurs participants ont mentionné leur manque de connaissances sur les accommodements et de leurs besoins, ainsi que de connaissances et de compétences procédurales pour savoir où et comment obtenir des accommodements;
 - ◆ Certains employés ont aussi des attentes élevées envers les employeurs, ce qui peut les empêcher de prendre l'initiative de demander des accommodements.
 - L'attitude des employeurs et la culture du lieu de travail :

- ◆ Ils constituent les principaux obstacles à la demande d'adaptation pour les participants.
- ◆ Le manque de soutien sur le lieu de travail et le manque de conformité pour fournir des accommodements empêcheraient les personnes ayant une déficience visuelle d'en faire la demande.
- ◆ Les biais associés aux déficiences visuelles peuvent empêcher les personnes de révéler leur incapacité et de demander des mesures d'adaptation sur leur lieu de travail (p. ex. peur d'avoir l'air d'avoir des privilèges).
- ◆ De même, l'orientation axée sur la performance d'une culture dans un lieu de travail peut dissuader les individus de chercher des accommodements, particulièrement lorsque les employeurs sont perçus comme peu réceptifs ou hostiles aux personnes ayant des incapacités (p. ex. certains employeurs qui ne veulent pas respecter la loi).
- Des adaptations impliquant des problèmes de procédure : Les procédures de demande d'accommodements semblent être décourageantes pour les participants à cette étude. Elles sont perçues comme longues, pas toujours claires et souvent inefficaces. Par exemple, la bureaucratie et le manque d'organisation entraînaient de longues procédures dans les demandes d'accommodement.
- **Recommandations :**
 - Il est nécessaire que les personnes ayant des incapacités se défendent elles-mêmes lorsqu'elles demandent des accommodements.
 - Celles-ci doivent avoir des connaissances et des compétences pour demander des accommodements :
 - ◆ Elles doivent avoir les outils adéquats pour les aider à informer leurs employeurs de la manière de partager et de parler de leurs incapacités et des mesures d'adaptation nécessaires;
 - ◆ Elles doivent aussi connaître le processus organisationnel pour demander des accommodements raisonnables et savoir comment évaluer le caractère raisonnable de leur demande, afin que cette dernière soit faite de manière appropriée;
 - ◆ L'étude montre le besoin de dispenser, par les professionnels de la réadaptation, d'une formation sur les droits et les mesures d'accommodements touchant les personnes ayant des déficiences visuelles, afin d'améliorer leur efficacité personnelle lorsqu'elles en font la demande. Cette formation doit les aider à être en mesure d'identifier et d'exprimer habilement leurs besoins en matière d'adaptation au travail. Elle peut alors réduire la peur et l'anxiété dans le processus d'accommodements, et ainsi augmenter leur niveau de confort et leur capacité à demander des adaptations en cas de besoin.
 - Il est nécessaire d'aider les employeurs à bien comprendre les coûts des mesures d'accommodements et à connaître des ressources fédérales et nationales qui facilitent les demandes d'adaptation pour les personnes ayant une déficience visuelle.
 - ◆ Le manque de connaissances des employeurs concernant les programmes de réadaptation professionnelle aux niveaux fédéral et des États et le manque de connaissances pour identifier les besoins d'accommodements et les aider à les payer peuvent être des raisons pouvant expliquer le coût élevé et les difficultés rencontrées pour fournir des adaptations en milieu de travail (Moon & Baker , 2012).
 - ◆ Les auteurs suggèrent que les professionnels de la réadaptation fournissent aux employeurs une formation adéquate leur permettant d'approfondir leurs

connaissances en matière de lois concernant les personnes ayant des incapacités et d'accommodements (y compris leur faire prendre conscience des avantages) en partenariat avec des professionnels ayant une bonne connaissance des droits/lois.

- ◆ Les auteurs suggèrent aux employeurs de créer une culture organisationnelle qui valorise la diversité de la main-d'œuvre. Celle-ci améliorerait le moral au travail, augmenterait la productivité des employés et de l'organisation et réduirait aussi probablement le nombre d'allégations d'accusations liées aux mesures d'adaptation.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

DONG Shengli, Alia Warner, George Mamboleo, Amy Guerette et Miguel Zegarra Zalles (2017), « Barriers in accommodation process among individuals with visual impairments », *Journal of Rehabilitation*, vol. 83, p. 27-35.

FICHE 36.

Titre: An Examination of Factors Influencing Responses to Requests for Disability Accommodations

Année : 2013

Auteur(es) : Nichelle C. Carpenter et Ramona L. Paetzold

Thèmes abordés : Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Mesures d'accommodements.

Mots clefs : *disability, employment, reasonable accommodation, discrimination, fairness.*

Méthode :

- *Objectif :* Le but de l'étude est d'examiner ce qui influence les réponses aux demandes d'accommodements raisonnables pour une personne ayant des incapacités.
- *Lieu de l'étude :* Sud-ouest des États-Unis (auteurs et population étudiée).
- *Population à l'étude :* Des étudiants participant à un cours d'introduction aux statistiques dans une grande université (et employeurs) et personnes ayant des incapacités invisibles.
- *Nombre de participants :* 238 étudiants.
- *Type de données analysées :* Quantitatives (analyses factorielles).
- *Variables mesurées :*
 - A. Variable dépendante :
 - perception des participants des conditions présentées comme handicap (dyslexie, mal de tête et dépression);
 - perception des participants de la demande d'accommodements;
 - perception des participants de la divulgation.
 - B. Variables indépendantes :
 - L'empathie, la tristesse et la détresse personnelle des participants envers la personne ayant une incapacité;
 - La cause de la déficience du demandeur (dyslexie, mal de tête et dépression);
 - Si la déficience était perçue comme un handicap;
 - Les décisions antérieures en matière d'accommodement (si celle-ci a été refusée ou acceptée);
 - Les caractéristiques de l'adaptation (si elle est perçue appropriée/légitime ou non);
 - Les perceptions d'équité.
 - C. Questionnaire utilisé : une vignette dans laquelle des aspects du handicap du demandeur et de la demande d'accommodement ont été manipulés. La vignette décrit une étude de recherche à laquelle cinq participants doivent réaliser une tâche verbale chronométrée; le gagnant de la tâche remportant un prix en argent. Une des participantes (Amy) révèle finalement qu'elle souffre d'une maladie particulière qui rend difficile le fait de lire des lettres et des mots, puis demande à l'expérimentateur un délai supplémentaire pour terminer la tâche. Le type de déficience (dépression, dyslexie, mal de tête), la raison d'être ou la cause sous-jacente de la déficience variaient. Les auteurs ont développé trois items pour mesurer si les participants perçoivent les conditions présentées par Amy comme des handicaps légitimes et qui varient de 1 (totalement en désaccord) à 5 (tout à fait d'accord). Trois éléments ont aussi été élaborés pour évaluer la perception des participants à la demande de temps supplémentaire d'Amy et à la divulgation de sa maladie, qui varient de 1 (totalement en désaccord) à 5 (tout à fait d'accord). Les auteurs ont mesuré l'empathie, la tristesse et la détresse personnelle des participants envers Amy à l'aide de 16 articles tirés de Batson, Fultz et Schoenrade (1987). Les

participants ont été présentés avec plusieurs émotions et invités à indiquer à quel point ils ressentait chacune des émotions envers Amy sur une échelle de 1 (pas du tout) à 7 (extrêmement). La sous-échelle d'empathie (par exemple, tendre, sympathique, déplacé) contenait cinq éléments; la détresse personnelle (par exemple, bouleversée, en détresse, bouleversée) a été mesurée avec sept items; et quatre éléments mesuraient la tristesse (faible d'esprit, triste). Les perceptions de l'équité de l'expérience ont été mesurées à l'aide de six items développés pour cette étude et qui varient de 1 (totalement en désaccord) à 5 (tout à fait d'accord). Deux éléments ont été développés afin de mesurer la manière dont les participants entendaient répondre aux demandes et qui varient de 1 (totalement en désaccord) à 5 (tout à fait d'accord). La vignette stipulait aussi si la demande avait été au préalable acceptée ou refusée. Comme variables contrôles : l'affectivité négative des répondants a été mesurée à l'aide de la sous-échelle de Watson, Clark et Tellegen (1988) et les traits d'empathie des participants à l'aide de l'échelle à 13 items de Davis (1983).

Résultats :

❖ Conclusions tirées de la littérature :

- les employeurs et les employés ont probablement encore des convictions concernant les handicaps « légitimes » ou « souhaitables ». Les déficiences mentales et cognitives (c'est-à-dire généralement invisibles) ont tendance à être moins perçues comme des déficiences légitimes comparées à des déficiences physiques (c'est-à-dire généralement visibles) (Lee, 1996).
- Cependant, plusieurs auteurs ont noté que les réactions aux personnes ayant un « handicap » varient selon la cause sous-jacente (Colella, 2001; Lee, 1996). Plus précisément, les réactions sont les plus négatives vis-à-vis des personnes atteintes de déficiences mentales et troubles psychiatriques, souvent perçues comme autocausées et généralement invisibles pour les autres, alors que les réactions sont généralement plus positives vis-à-vis des personnes présentant un handicap physique évident, souvent considéré comme résultant d'accidents pour laquelle la personne n'est pas en faute (Gething, 1991; Koser, Matsuyama et Kopelman, 1999; Miller et Werner, 2005; Stone et Sawatzki, 1980; Tringo, 1970).
- Colella, Paetzold et Belliveau (2004) ont montré que lorsque les personnes conscientes que des accommodements similaires ont été accordés à un employé ayant des incapacités par le passé, elles sont plus disposées à se conformer à une demande par rapport à une personne sachant que la même demande a été rejetée. Un historique d'octroi d'accommodements peut indiquer que le climat et le contexte organisationnels soutiennent les employés ayant des incapacités (par exemple, Gates, 2000); ce qui peut influencer les perceptions positives des accommodements ainsi que du demandeur.
- Demander de l'aide peut aller à l'encontre des attentes et des normes sociales imposées aux individus qui veulent se présenter comme indépendants et compétents (par exemple, Lee, 1996).
- Bien que les individus puissent tenter de dissimuler leur déficience, en particulier pour éviter les stéréotypes négatifs, les traitements ou le rejet d'autrui (Roberts & Macan, 2006; Stone & Colella, 1996), la divulgation de la maladie ou de l'incapacité est nécessaire. Cela revêt une importance particulière pour les employés ayant des déficiences invisibles (par exemple, les affections cognitives ou psychiatriques), car elles n'ont probablement pas d'autre choix que d'engager un dialogue avec leur employeur pour divulguer leur état.

- Les mesures d'accommodements peuvent être perçues comme injustes : Plusieurs auteurs ont souligné l'importance des perceptions d'équité des autres pour que les mesures d'accommodements soient implantées avec succès (par exemple, Cleveland et al., 1997; Colella, 2001). Des collègues ou d'autres observateurs peuvent considérer que l'accommodement représente un « avantage » ou un avantage spécial qu'ils ne peuvent pas recevoir eux-mêmes, ou que le demandeur obtiendra les mêmes résultats pour moins de travail (par exemple, Adams, 1965; Paetzold et al., 2008).
- ❖ Conclusions tirées des analyses :
- L'étude montre que les personnes qui jouent un rôle essentiel dans la réussite d'un employé qualifié ayant des incapacités (par exemple, un superviseur ou des collègues) peuvent être influencées par leurs perceptions et leurs préjugés personnels.
 - De même, les décisions concernant les demandes d'accommodements raisonnables sont probablement influencées par un certain nombre de facteurs, dont aucun ne constitue un motif juridique de refuser une demande.
 - Les résultats ont montré qu'un certain nombre de facteurs prédisent les intentions d'accorder une adaptation, notamment :
 - Les réactions émotionnelles du demandeur (sentiment d'empathie envers les personnes ayant des incapacités) : Les résultats ont indiqué que l'empathie avait une influence positive sur les réponses des participants. Les répondants dont la situation de Amy mettait en détresse émotionnelle ont été motivés à atténuer leur inconfort en aidant cette dernière;
 - La cause de la déficience du demandeur et si la déficience était perçue comme un handicap : les intentions d'accorder l'accommodement étaient les plus élevées lorsque Amy présentait une dyslexie et les plus faibles, quand Amy avait mal à la tête en raison de son sommeil tardif. Les étudiants ont probablement considéré qu'un mal de tête résultant de la sédentarité à une heure tardive n'était pas une déficience et un handicap « légitimes » au sens de la loi, malgré la possibilité que ce soit le cas. Cela indique que les intentions réduites d'aider Amy pourraient découler de la perception des participants qu'Amy était davantage à blâmer pour son mal de tête que pour la dyslexie et la dépression;
 - Les décisions antérieures en matière d'accommodement (si celle-ci a été refusée ou acceptée) : Les participants étaient plus disposés à donner plus de temps à Amy lorsqu'elle avait obtenu l'accommodement dans la vignette. Cette constatation semble confirmer l'importance du contexte organisationnel, comme le suggèrent Colella et al. (2004). Les organisations disposant d'un précédent en matière d'accommodements raisonnables pour les employés peuvent inciter les gestionnaires à suivre cet exemple. Toutefois, cette conclusion n'a pas été étayée par l'intention des participants de lui donner deux fois plus de temps pour achever la tâche. Les décideurs peuvent être réticents à aller au-delà du statu quo de l'organisation pour des accommodements raisonnables, mais la demande ne doit pas être refusée simplement parce qu'elle va à l'encontre d'exemples antérieurs;
 - Les caractéristiques de l'adaptation (si elle est perçue appropriée/légitime ou non);
 - Les perceptions d'équité : seule l'équité de l'expérience contribuait à l'intention de donner à Amy le double du temps (et non seulement un peu plus de temps) dont elle disposait.
- ❖ Recommandations :
- Dispenser à tous les employés une formation sur le handicap/les incapacités et les accommodements raisonnables. Une telle formation peut impliquer d'informer les

gestionnaires ou les décideurs sur la manière de répondre correctement et légalement à des demandes d'accommodements raisonnables et d'encourager les gestionnaires et les collègues à prendre conscience de leurs préjugés et de leurs perceptions personnelles à l'égard des personnes ayant des incapacités.

- Les résultats montrent la nécessité pour les dirigeants d'organisation de veiller à ce que les processus d'octroi et de mise en œuvre des accommodements soient perçus comme équitables par tous les employés.
- Le processus consistant à fournir des incitations et des récompenses aux employés doit également être perçu comme juste.
- Pour lutter contre ce résultat possible, il est suggéré par les auteurs que les employeurs prennent des mesures pour que tous les employés comprennent qu'un accommodement raisonnable ne réduit pas la quantité de travail achevé ni n'augmente les récompenses que doit obtenir l'employé accommodé, soit :
 - ◆ que les gestionnaires fassent preuve de transparence quant à l'objectif général et à la nécessité des accommodements raisonnables;
 - ◆ que les orientations pour les nouveaux employés et les formations continues pour tous les employés communiquent non seulement l'impératif juridique des accommodements raisonnables, mais incluent également des informations pertinentes sur les diverses formes d'accommodements possibles, ainsi que sur leurs objectifs et leurs avantages pour les personnes ayant des incapacités.
- Il est aussi pertinent de fournir des incitations ou des récompenses basées sur une équipe ou un groupe, afin de renforcer l'importance de la coopération et de la cohésion avec les employés accommodés. Les auteurs supposent que lorsque les employés ne s'intéressent pas à la question de savoir si leur ratio d'intrants correspond aux résultats d'autres employés, mais se concentre plutôt sur des récompenses et des objectifs plus collectifs, ces perceptions négatives risquent moins de se produire (Colella, 2001).
- Si un employé accommodé n'a pas divulgué ses informations à d'autres employés, les responsables doivent prendre des mesures pour s'assurer que l'employé n'est pas stigmatisé ou perçu comme un « poids » par d'autres employés.
- Les employeurs doivent créer et promouvoir un contexte et un environnement de travail qui soutiennent explicitement et implicitement les employés ayant des incapacités. Les auteurs concluent que le succès des accommodements raisonnables dépend en grande partie des employés déjà en poste. Tous les employés qui sont déjà dans l'organisation doivent donc absolument s'y engager.

Notes et commentaires :

Limites importantes à souligner : Les auteurs n'ont pas fait varier le résultat (bon ou mauvais) obtenu par Amy. Ils n'ont pas non plus testé si les résultats seraient différents dans un contexte non compétitif. D'autres caractéristiques (âge, genre, etc.) n'ont pas été testées, de même que le fait d'avoir une incapacité visible.

Référence :

CARPENTER Nichelle C. et Ramona Paetzold. (2013), « An Examination of Factors Influencing Responses to Requests for Disability Accommodations », *Rehabilitation psychology*, vol. 58, DOI: 10.1037/a0030853.

FICHE 37.

Titre: The efficacy and efficiency of Disability Management in job-retention and job-reintegration. A systematic review

Année : 2018

Auteur(es) : Marlies Lefever, Saskia Decuman, François Perl, Lutgart Braeckman et Dominique Van de Velde

Thèmes abordés : Développement et maintien en emploi des personnes ayant des incapacités : Mesures d'accommodements (programmes de gestion de l'incapacité).

Mots clefs : *Disability management, systematic review, job-retention, job-reintegration.*

Méthode :

- **Objectif :** L'étude vise à examiner systématiquement l'efficacité et l'efficience des programmes de gestion de l'incapacité.
- **Lieu de l'étude :** Ghent (Belgique) (auteurs) et tous les pays (population étudiée).
- **Population à l'étude :** Personnes ayant des incapacités temporaires ayant bénéficié de programmes de gestion de l'incapacité (des programmes de retour au travail).
- **Nombre de participants :** 28 articles.
- **Type de données analysées :** Articles : Une revue systématique qui couvre la littérature révisée par des pairs, publiée en néerlandais, français ou anglais (pas de pays cherché en particulier), de 1994 à mars 2015, dans les bases de données *Cochrane*, *PubMed*, *Google Scholar* et *Web of Science*. L'évaluation de la qualité a été utilisée avec les listes de contrôle appropriées en fonction de la conception de l'article: PRISMA (examens systématiques), CONSORT (essais contrôlés randomisés), TREND (non randomisés), CASP (études qualitatives), STROBE (études d'observation) et NIH (sans groupe de contrôle). Les articles ont été jugés bons, modérés et médiocres conformément aux directives des différentes listes de vérification. Si aucune directive n'était présente, la justification suivante était utilisée: si tous les éléments prédominants étaient bons (taille de l'échantillon, population, mesures des résultats, répartition, etc.), la qualité était considérée comme bonne. Un article était considéré comme modéré si un ou deux des éléments étaient remplis ou mal remplis. Les articles étaient considérés comme médiocres si plus de deux des éléments n'étaient pas remplis ou mal décrits.

Résultats :

- La gestion de l'incapacité est définie comme une méthode systématique et constructive associée au modèle biopsychosocial, définie à l'origine par Engelin en 1977 et adoptée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pour garantir le maintien dans l'emploi et la réintégration professionnelle dans un emploi concurrentiel pour les personnes ayant des incapacités temporaires. Elle implique la compatibilité de la gestion des ressources humaines (GRH) et des fournisseurs de soins de santé (professionnels de la santé). Elle existe au Canada depuis les années 1940.
- Un consensus sur les composantes de la gestion de l'incapacité n'est toujours pas atteint. Néanmoins, certaines composantes sont davantage mises de l'avant que d'autres :
 - L'adaptation au travail;
 - La facilitation des tâches transitoires;
 - La communication entre toutes les parties prenantes;
 - Les conseils des prestataires de soins de santé;

- L'intervention et l'acceptation précoces;
- La bonne volonté et la confiance envers les parties prenantes, dans l'organisation et dans le processus de gestion de l'incapacité.
- Le programme de gestion de l'incapacité s'est révélé efficace et efficient (preuves fortes à modérées). L'efficacité est démontrée par :
 - Un retour au travail plus rapide;
 - Une amélioration de la qualité de vie;
 - La satisfaction de l'employé;
 - Par contre, il n'y a pas beaucoup de preuves que ce type de programme est rentable.
- Les composantes efficaces comprennent :
 - Les mesures d'accommodements;
 - La formation professionnelle;
 - La facilitation des tâches transitoires;
 - Les visites de lieux de travail ergonomiques;
 - Les contacts et la communication entre toutes les parties prenantes sur le lieu de travail;
 - Les conseils des professionnels de la santé;
 - L'implication du personnel;
 - Les contacts précoces avec le travailleur sur le lieu de travail;
 - L'acceptation, la bonne volonté et la confiance dans les parties prenantes, dans l'organisation et dans le processus;
 - La présence d'acteurs intermédiaires tels qu'un « coordinateur du retour au travail », un gestionnaire de cas, un professionnel de la réadaptation ou de la santé au travail et pour contrer les obstacles physiques et sociaux;
 - L'éducation : Les professionnels de la santé, les gestionnaires/superviseurs et la GRH doivent être informés sur l'incapacité à court terme et les aménagements professionnels disponibles. Par exemple, le fait d'octroyer une certification à des spécialistes en matière de programmes de gestion de l'incapacité garantit qu'ils possèdent les antécédents scolaires et professionnels ainsi que les connaissances nécessaires.

Notes et commentaires :

Aucun.

Référence :

LEFEVER Marlies, Saskia Decuman, François Perl, Lutgart Braeckman et Dominique Van de Velde. (2018), « The efficacy and efficiency of Disability Management in job-retention and job-reintegration. A systematic review », *Work*, vol. 59, p. 501-534, DOI: 10.3233/WOR-182709.

BIBLIOGRAPHIE

AMERI Mason, Lisa Schur, Meera Adya, F. Scott Bentley, Patrick McKay et Douglas Kruse. (2018), « The Disability Employment Puzzle: A Field Experiment on Employer Hiring Behavior », *ILR Review*, vol 71, n° 2, URL. <https://doi.org/10.1177/0019793917717474>.

ANAND Priyanka et Purvi Sevak. (2017), « The role of workplace accommodations in the employment of people with disabilities », *IZA Journal of Labor Policy*, vol. 6, n° 12, URL. <https://doi.org/10.1186/s40173-017-0090-4>.

Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH). (2007), *Cahier de revendications*, Québec, 64 pages, URL. http://ssl.aqisiqdi.qc.ca/docs/Documentation/cahier_revendications_aqriph.pdf.

BAKER Paul M. A., Maureen A. Linden, Salimah S. LaForce, Jennifer Rutledge, Kenneth P. Goughnour. (2018), « Barriers to Employment Participation of Individuals With Disabilities: Addressing the Impact of Employer (Mis) Perception and Policy », *American Behavioral Scientist*, vol. 62, n° 6, URL. <https://doi.org/10.1177/0002764218768868>.

BELLEMARE Charles, Marion Goussé, Guy Lacroix et Steeve Marchand. (2018), *Physical Disability and Labor Market Discrimination: Evidence from a Field Experiment*, Disability, Employment, and Public Policies Initiative, 20 pages, URL. https://www.deppi.org/sites/deppi.org/files/documents_pdf/wp_deppi_2018_01.pdf.

BENOIT Cecilia, Mikael Jansson, Martha Jansenberger et Rachel Phillips. (2013), « Disability stigmatization as a barrier to employment equity for legally-blind Canadians », *Disability & Society*, vol. 28, n° 7, p. 970–983, DOI: 10.1080/09687599.2012.741518.

BOGENSCHUTZ Matthew; Phillip D. Rumrill, Hannah E. Seward, Katherine J. Inge, Pamela Cato Hinterlong. (2016), *Journal of rehabilitation*, vol. 82, n° 2, p. 59–69.

BOUCHER Normand, Marie Gagnon et Véronique Garcia. (2018), « Évaluation et développement de politiques visant à soutenir l'intégration et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités », *L'employabilité au regard du handicap : quels enjeux?*, 86e Congrès de l'ACFAS, 32 pages, URL. <https://www.acfas.ca/evenements/congres/programme/86/400/402/c>.

CARPENTER Nichelle C. et Ramona Paetzold. (2013), « An Examination of Factors Influencing Responses to Requests for Disability Accommodations », *Rehabilitation psychology*, vol. 58, DOI: 10.1037/a0030853.

COOK Ian. (2017), « How to Hire More Diverse Talent Using Workforce Analytics », Talent Acquisition, Visier, URL. <https://www.visier.com/clarity/hire-diverse-talent-workforce-analytics/>.

DARCY Simon, Tracy Taylor et Jenny Green. (2016), « 'But I can do the job': examining disability employment practice through human rights complaint cases », *Disability & Society*, vol. 31, n° 9, p. 1242–1274, DOI: 10.1080/09687599.2016.1256807.

DONG Shengli, Alia Warner, George Mamboleo, Amy Guerette et Miguel Zegarra Zalles (2017), « Barriers in accommodation process among individuals with visual impairments », *Journal of Rehabilitation*, vol. 83, p. 27-35.

FOUGEYROLLAS Patrick, René Cloutier, Hélène Bergeron, Jacques Côté et Ginette St-Michel. (1998). *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, Québec : Réseau international sur les processus de production du handicap, 166 pages, ISBN 2-922213-05-6.

GALER Dustin. (2012), « Disabled Capitalists: Exploring the Intersections of Disability and Identity Formation in the World of Work », *Disability studies quarterly*, vol. 32, n° 3, URL. <http://dsq-sds.org/article/view/3277/3122>.

Garcia, Véronique (2019) *Le rapport au travail chez les personnes qui vivent une situation de handicap dans un cadre de travail non compétitif*, Département de sociologie, Université Laval, 271 pages.

GARCIA Véronique, Sarah Porlier, Sabrina Faleschini et Normand Boucher. (2016), « The meaning and importance attributed to work for visually impaired people of the metropolitan area of Quebec », *Journal of Blindness Innovation and Research*, vol. 6, n° 2, URL. <https://nfb.org/images/nfb/publications/jbir/jbir16/jbir060202.html>.

GEWURTZ Rebecca E., Samantha Langan et Danielle Shand. (2016), « Hiring people with disabilities: A scoping review », *Work*, vol. 54, p. 135–148, DOI: 10.3233/WOR-162265.

GOULD WERTH Alix, Katherine Morrison et Yonatan Ben Shalom. (2018), « Employers' Perspectives on Accommodating and Retaining Employees with Newly Acquired Disabilities: An Exploratory Study », *Journal of Occupational Rehabilitation*, vol. 28. DOI: 10.1007/s10926-018-9806-6.

HÄSTBACKA Elisabeth, Mikael Nygård et Fredrica Nyqvist. (2016), « Obstacles et facilitateurs à la participation dans la société des personnes qui présentent une incapacité : vue d'ensemble des études portant sur la situation en Europe », *ALTER, European Journal of Disability Research*, vol. 10, p. 201–220, DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.alter.2016.02.002>.

JETHA Arif, Julie Bowring, Adele Furrie, Frank Smith et Curtis Breslin. (2018), « Supporting the Transition into Employment: A Study of Canadian Young Adults Living

with Disabilities », *Journal of Occupational Rehabilitation*, vol. 29, DOI: 10.1007/s10926-018-9772-z.

JONES Andrea Marie & Rodrigo Finkelstein et Mieke Koehoorn. (2017), « Disability and workplace harassment and discrimination among canadian federal public service employees », *Occupational and Environmental Medicine*, vol. 74, p. A56.3–A57, DOI: 10.1136/oemed-2017-104636.151.

KAMP Michael et Christy Lynch. (2007), « Handbook: Supported Employment », *GLADNET Collection*, Cornell university, 18 pages, URL. <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/gladnetcollect>.

KREGEL John et David H. Dean. (2002), « Sheltered vs. Supported Employment: A Direct Comparison of Long-Term Earnings Outcomes for Individuals with Cognitive Disabilities », *Achievements and Challenges in Employment Services for People with Disabilities: The Longitudinal Impact of Workplace Supports Monograph*, John Kregel, David H. Dean et Paul Wehman (dir.), Virginia Commonwealth University, p. 63–84.

LATIMER Éric et Tania Lecomte. (2002), « Le soutien à l'emploi de type "IPS" pour les personnes souffrant de troubles mentaux graves : une voie d'avenir pour le Québec? », *Santé mentale au Québec*, vol. 27, n° 1, p. 241–267.

LEFEVER Marlies, Saskia Decuman, François Perl, Lutgart Braeckman et Dominique Van de Velde. (2018), « The efficacy and efficiency of Disability Management in job-retention and job-reintegration. A systematic review », *Work*, vol. 59, p. 501-534, DOI: 10.3233/WOR-182709.

LEIULFSRUD Annelie Schedin, Kaisab Ruoranen, Anne Ostermann et Jan Reinhardt. (2016), « The meaning of employment from the perspective of persons with spinal cord injuries in six European countries », *Work*, vol. 55, p. 133–144, DOI : 10.3233/WOR-162381.

LINDSAY Sally, Elaine Cagliostro et Gabriella Carafa. (2018), « A systematic review of workplace disclosure and accommodation requests among youth and young adults with disabilities », *Disability and Rehabilitation*, vol, 40, n° 25, URL. <https://doi.org/10.1080/09638288.2017.1363824>.

LOUVET Eva et Odile Rohmer. (2011), « Le stéréotype des personnes handicapées en fonction de la nature de la déficience Une application des modèles de la bidimensionnalité du jugement social », *L'Année psychologique*, Université Paris Descartes, Paris, p. 69–85, URL. <http://www.necplus.eu/action/displayAbstract;jsessionid=E4E6918A2021281FDFA14DAF07FA2B07.tomcat1?fromPage=online&aid=2433532>.

MARTIN Valérie. (2018), *Les services socioprofessionnels destinés aux personnes ayant un TSA. Fiche synthèse*, Réseau national d'expertise en trouble du spectre de l'autisme, 10 pages, URL. <http://www.rnetsa.ca/domaines-des-tsa/emploi>.

MCDONNALL Michele, Adele Crudden et Jamie O'Mally (2015), « Predictors of employer attitudes toward people who are blind or visually impaired as employees », *Journal of Vocational Rehabilitation*, vol. 42. p. 41–50, DOI: 10.3233/JVR-140722.

MCDONNALL Michele et Karla Antonelli. (2018), « Employers' Implicit Attitudes About the Competence of People Who Are Blind », *Rehabilitation Psychology*, vol. 63, DOI: 10.1037/rep0000235.

MILNER Allison, Yamna Taouk, George Disney, Zoe Aitken, Jerome Rachele and Anne Kavanagh. (2018), « Employment predictors of exit from work among workers with disabilities: A survival analysis from the household income labour dynamics in Australia survey », *PLOS ONE*, vol. 13, n° 12, DOI: 10.1371/journal.pone.0208334.

MOODY Louise, Janet Saunders, Marjan Leber, Marzena WójcikAugustyniak, Marek Szajczyk & Nataša Rebernik. (2017), « An exploratory study of barriers to inclusion in the European workplace », *Disability and Rehabilitation*, vol. 39, n° 20, p. 2047–2054, DOI: 10.1080/09638288.2016.1217072.

NEVALA Nina, Irmeli Pehkonen, Inka Koskela, Johanna Ruusuvuori et Heidi Anttila. (2015), « Workplace Accommodation Among Persons with Disabilities: A Systematic Review of Its Effectiveness and Barriers or Facilitators », *Journal of Occupational Rehabilitation*, vol. 25, p. 432–448, DOI: 10.1007/s10926-014-9548-z.

NOTA Laura, Sara Santilli, Maria C. Ginevra et Salvatore Soresi. (2014), « Employer Attitudes Towards the Work Inclusion of People With Disability », *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, vol. 27, p. 511–520.

PACHOUD Bernard et Marc Corbière. (2014), « Pratiques et interventions de soutien à l'insertion professionnelle des personnes présentant des troubles mentaux graves : résultats et pistes de recherche », *L'Encéphale*, vol. 40, p. S33–S44, DOI : <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2014.04.001>.

PADKAPAYEVA Kathy, Andrew Posen, Amin Yazdani, Alexis Buettgen, Quenby Mahood et Emile Tompa. (2017), « Workplace accommodations for persons with physical disabilities: evidence synthesis of the peer-reviewed literature », *Disability and Rehabilitation*, vol. 39, n° 21, p. 2134–2147, DOI: 10.1080/09638288.2016.1224276.

PAPAKONSTANTINOOU Doxa et Konstantinos Papadopoulos. (2019), « Employers' attitudes toward hiring individuals with visual impairments », *Disability and Rehabilitation*, DOI: 10.1080/09638288.2018.1510044.

KULKARNI Mukta et Mark L. Lengnick-Hall. (2011), « Socialization of people with disabilities in the workplace” », *Human Resource Management*, vol. 50, n° 4, p. 521–540, DOI: 10.1002/hrm.20436.

O'REILLY Arthur. (2007), *Le Droit des Personnes Handicapées au Travail Décent*, GLADNET Collection, Cornell University, 169 pages URL. <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/gladnetcollect>.

ROHMER Odile et Eva Louvet. (2006), « Être handicapé : quel impact sur l'évaluation de candidats à l'embauche ? », *Le travail humain*, vol. 69, Presses universitaires de France (PUF), Strasbourg, p. 49–65, URL. www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2006-1-page-49.htm.

ROHMER Odile et Eva Louvet. (2016), « On dit qu'on les apprécie, mais sommes-nous prêts à les côtoyer ? Le cas particulier des personnes en situation de handicap », *Psychologia Sociala*, vol. 38, p. 17-34.

SALEH Matthew C. et Susanne M. Bruyère. (2018), « Leveraging Employer Practices in Global Regulatory Frameworks to Improve Employment Outcomes for People with Disabilities », *Social Inclusion*, vol. 6, n° 18. DOI:10.17645/si.v6i1.1201.

SAUNDERS Sara L. et Bernadette Nedelec. (2014), « What Work Means to People with Work Disability: A Scoping Review », *Journal of Occupational Rehabilitation*, vol. 24, p. 100–110, DOI: 10.1007/s10926-013-9436-y.

SHIER Michael, John R. Graham et Marion E. Jones. (2009), « Barriers to employment as experienced by disabled people: a qualitative analysis in Calgary and Regina, Canada », *Disability & Society*, vol. 24, n° 1, p. 63–75, DOI: 10.1080/09687590802535485.

SMITH Diane, Katie Atmatzidis, Marisa Capogreco, Dominic Lloyd-Randolfi et Victoria Seman. (2017), « 'Evidence-based interventions for increasing work participation for persons with various disabilities: A systematic review' », *OTJR: Occupation, Participation and Health*, vol. 37, n° 25, p. 3S–13S.

STOKAR Hayley et John Orwat. (2018), « Hearing Managers of Deaf Workers: A Phenomenological Investigation in the Restaurant Industry », *American Annals of the Deaf*, vol. 163, n° 1, p. 13–34. Project MUSE, DOI:10.1353/aad.2018.0009.

STRINDLUND Lena, Madeleine Abrandt-Dahlgren et Christian Ståhl. (2018), « Employers' views on disability, employability, and labor market inclusion: a phenomenographic study », *Disability and Rehabilitation*, DOI: 10.1080/09638288.2018.1481150.

SVINNDAL Elisabeth Vigrestad, Chris Jensen et Marit By Rise, (2018), « Working life trajectories with hearing impairment », *Disability and Rehabilitation*, DOI: 10.1080/09638288.2018.1495273.

VEDELER Janikke Solstad et Svein Mossige. (2010), « Pathways into the labour market for Norwegians with mobility disabilities », *Scandinavian Journal of Disability Research*, vol. 12, n° 4, p. 257–271, DOI: 10.1080/15017410903581189.

VEDELER Janikke Solstad. (2014), « Disabled persons' job interview experiences: stories of discrimination, uncertainty and recognition », *Disability & Society*, vol. 29, n° 4, p. 597–610, DOI: 10.1080/09687599.2013.831748.

VEDELER Janikke Solstad et Naomi Schreuer. (2011), « Policy in Action: Stories on the Workplace Accommodation Process », *Journal of Disability Policy Studies*, vol. 22, p. 95-105, DOI: 10.1177/1044207310395942.

VIJAYASINGHAM Lavanya. (2018), « Work right to right work: An automythology of chronic illness and work », *Chronic Illness*, vol. 14, n° 1, p. 42–53, DOI: 10.1177/1742395317699450.