Institut de Recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail

PhareSST

Rapports de recherche scientifique | Rapports

1994

Étude exploratoire des processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs en réadaptation : résumé

Raymond Baril
IRSST

Jean-Claude Martin
IRSST

Claire Lapointe
IRSST

Paul Massicotte
IRSST

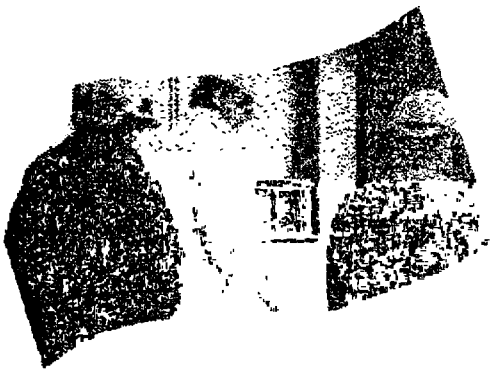
Suivez ce contenu et d'autres travaux à l'adresse suivante: https://pharesst.irsst.qc.ca/rapports-scientifique

Citation recommandée

Baril, R., Martin, J. C., Lapointe, C. et Massicotte, P. (1994). *Étude exploratoire des processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs en réadaptation : résumé* (Résumé de rapport n° RR-082). IRSST.

Ce document vous est proposé en libre accès et gratuitement par PhareSST. Il a été accepté pour inclusion dans Rapports de recherche scientifique par un administrateur autorisé de PhareSST. Pour plus d'informations, veuillez contacter pharesst@irsst.qc.ca.

Étude exploratoire des processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs en réadaptation

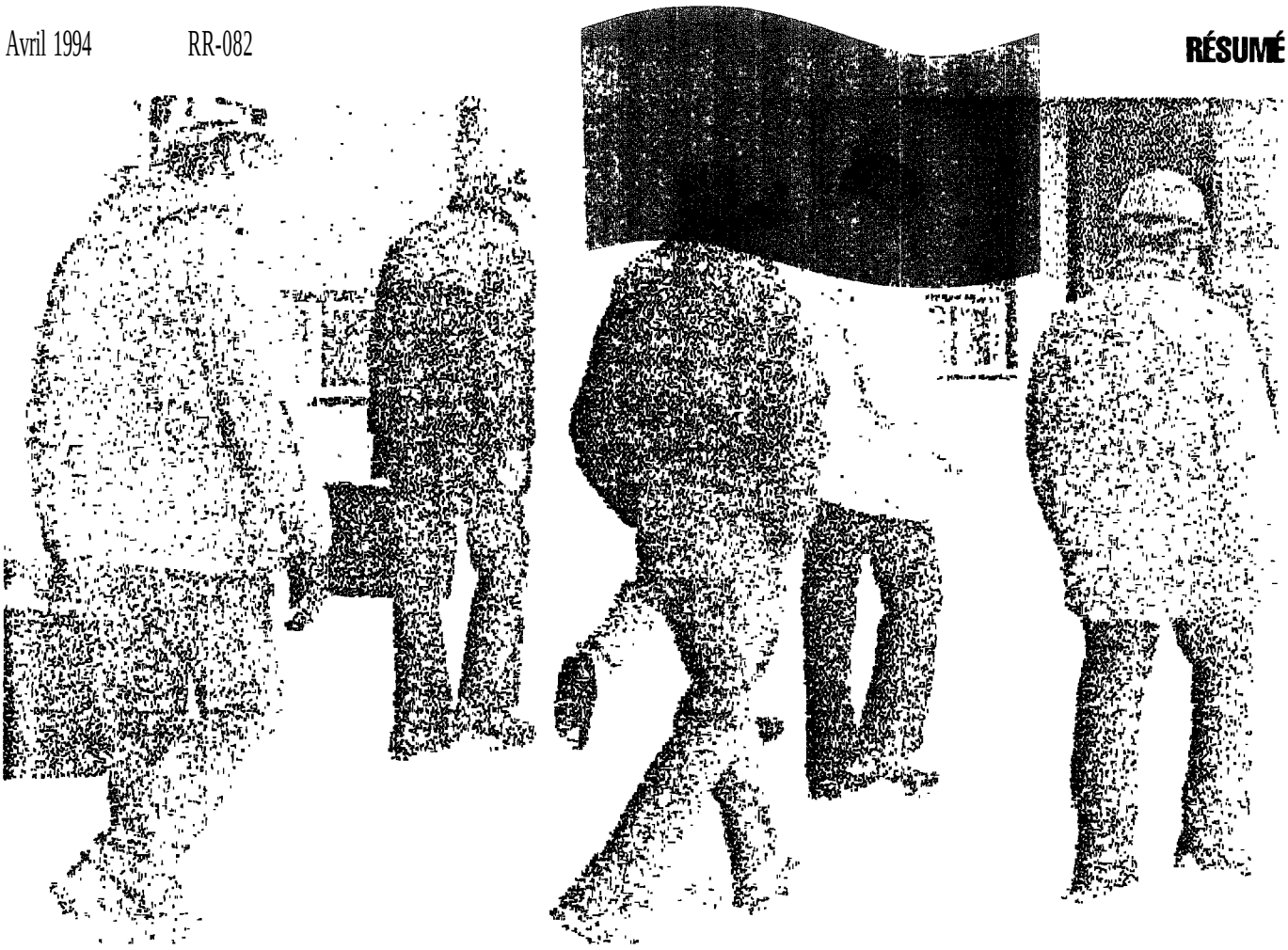


ÉTUDES ET RECHERCHES

Raymond Baril
Jean-Claude Martin
Claire Lapointe
Paul Massicotte

Avril 1994 RR-082

RÉSUMÉ



IRSST
Institut de recherche en santé et en sécurité du travail du Québec

La recherche, pour mieux comprendre

L'Institut de recherche en santé et en sécurité du travail du Québec (IRSST) est un organisme de recherche scientifique voué à l'identification et à l'élimination à la source des dangers professionnels, et à la réadaptation des travailleurs qui en sont victimes. Financé par la CSST, l'Institut réalise et finance, par subvention ou contrats, des recherches qui visent à réduire les coûts humains et financiers occasionnés par les accidents de travail et les maladies professionnelles.

Pour tout connaître de l'actualité de la recherche menée ou financée par l'IRSST, abonnez-vous gratuitement au magazine *Prévention au travail,* publié conjointement par la CSST et l'Institut.

Les résultats des travaux de l'Institut sont présentés dans une série de publications, disponibles sur demande à la Direction des communications.

Il est possible de se procurer le catalogue des publications de l'Institut et de s'abonner à *Prévention au travail* en écrivant à l'adresse au bas de cette page.

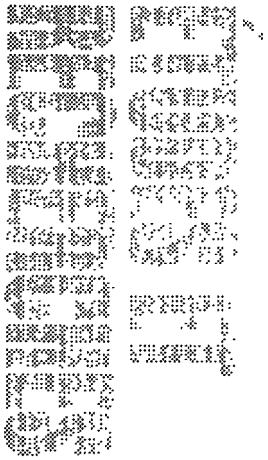
ATTENTION

Cette version numérique vous est offerte à titre d'information seulement. Bien que tout ait été mis en œuvre pour préserver la qualité des documents lors du transfert numérique, il se peut que certains caractères aient été omis, altérés ou effacés. Les données contenues dans les tableaux et graphiques doivent être vérifiées à l'aide de la version papier avant utilisation.

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec

IRSST - Direction des communications
505, boul. de Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec)
H3A 3C2
Téléphone : (514) 288-l 551
Télécopieur: (514) 288-7636
Site intemet : www.irsst.qc.ca
© Institut de recherche en santé et en sécurité du travail du Québec,

Étude exploratoire des processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs en réadaptation



Raymond Baril, Jean-Claude Martin et Paul Massicotte
Pro gramme organisation du travail

Claire Lapointe
Pro gramme sécurité-ergonomie., IRSST

RÉSUMÉ

Cette étude a été financée par l'IRSST. Les conclusions et recommandations sont celles des auteurs.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS, AVANT-PROPOS, SOMMAIRE

1. CONTEXTE DE LA RECHERCHE 1

2. ÉTAT DE CONNAISSANCES.....2

3. OBJECTIFS 3

4. METHODOLOGIE 3
4.1 Cadre d'analyse 3
4.2 Recueil des données 4

5. RÉSULTATS 5
5.1 La réadaptation en chiffres 5
5.2 Les trajectoires et les facteurs de réinsertion professionnelle 5
5.2.1 Les caractéristiques médico-administratives 7
5.2.2 Les caractéristiques individuelles et de contexte 8
5.3 Le cheminement des travailleurs 10
5.3.1 Le parcours médical 10
5.3.2 Le parcours administratif et légal 11
5.3.3 Le parcours emploi 11
5.3.4 La carrière sociale 12
5.3.5 L'itinéraire personnel 12
5.4 Le point de vue des autres acteurs social 13

6. CONCLUSION 14

7. AXES POSSIBLES DE RECHERCHE EN RÉADAPTATION DES TRAVAILLEURS 15

FIGURE 1 Concepts 4

FIGURE 2 Trajectoire 6

FIGURE 3 Cheminement 9

REMERCIEMENTS

L'exploration des différentes dimensions de la réinsertion professionnelle et sociale des travailleuses et des travailleurs victimes de Usions professionnelles laissant des séquelles permanentes a été rendue possible grâce à la collaboration de nombreuses personnes. Nous voudrions remercier:

les travailleuses, les travailleurs et leur famille qui, malgré la pénible tâche de se remémorer certains événements bouleversants, ont accepté de nous recevoir en entrevue. Sans leur collaboration d'importantes facettes du processus de réadaptation seraient demeurées méconnues;

le personnel des différentes directions centrales et régionales de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), plus particulièrement les directions régionales de l'Estrie, de Longueuil et de la Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine, qui a favorise l'accès aux données. Leur accueil chaleureux et le partage de leur vaste expérience de la réadaptation ont été très appréciés;

le personnel de l'Institut de recherche en santé et en sécurité du travail (IRRST), plus particulièrement Jean-Charles Guindon, pour nous avoir orienté dans le champ de la réadaptation des travailleurs, François Lemay, Patrice Duguay, Lise Brière, Louise Bastien et Micheline Levy pour avoir collabore au traitement des données et à la mise en forme du manuscrit;

les évaluateurs externes et la direction du Programme Organisation du travail (IRSST), Serge Bouchard et Marcel Simard, pour leurs commentaires constructifs qui ont permis de préciser et d'améliorer les résultats de la recherche.

AVANT-PROPOS

Ce document est la synthèse du rapport détaillé de recherche intitule ***Étude exploratoire des processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs en réadaptation.*** Le texte résume les méthodes de recherches utilisees et expose les principaux résultats. Les conclusions sont présentés brièvement et des recommandations sur le développement d'axes possibles de recherche en réadaptation des travailleurs sont formulées.

Cette synthèse est destinée à un large public. Les personnes qui oeuvrent dans le domaine de la réadaptation et de la recherche trouveront dans le rapport détaillé toutes les données de référence dont ils ont besoin et la description détaillée de notre méthodologie et de nos concepts. C'est là aussi qu'on pourra trouver la description des trajectoires-types, les histoires de cas et les extraits d'entrevues illustrant les propos des travailleurs en réadaptation.

Le genre masculin est utilise au sens neutre et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

SOMMAIRE

Afin d'identifier les facteurs qui facilitent ou font obstacle à la réinsertion sur le marche du travail des travailleurs en réadaptation, l'équipe de chercheurs a procédé à l'analyse de dossiers de la CSST et effectue des entrevues avec les travailleurs et différents intervenants dans le processus de réadaptation. L'analyse de 34 137 fichiers informatisés de réadaptation a permis de dresser un profil de la clientèle en réadaptation.

L'analyse d'un échantillon de 279 dossiers de travailleurs - dossiers tires de trois régions du Québec et en fonction des quatre principales issues du processus de réinsertion professionnelle (le retour en emploi chez le même employeur, le retour en emploi chez un autre employeur, le non retour en emploi et l'inemployabilité) - a permis de dégager des trajectoires-types de travailleurs lors du processus de réadaptation et d'identifier un certain nombre de facteurs liés à la réinsertion professionnelle. Les résultats des analyses des dossiers montrent que ce sont les facteurs reliés au contexte dans lequel se déroule le processus de réadaptation qui sont associes à l'issue de la réinsertion professionnelle. Les caractéristiques individuelles des travailleurs, hormis pour quelques trajectoires-types spécifiques, ne semblent pas liées à l'issue de la réinsertion professionnelle.

Finalement, ces analyses furent complétées par des entrevues afin de décrire, du point de vue des travailleurs et des autres acteurs sociaux impliqués dans le processus de réadaptation, les facteurs signifiants dans le processus de réinsertion sociale et professionnelle. De manière générale, les résultats de l'analyse du discours viennent confirmer l'importance des facteurs relies au contexte administratif et légal, de même qu'au contexte de l'entreprise, pour comprendre l'issue de la réinsertion professionnelle. Par ailleurs, l'analyse du discours nous a permis d'établir les paramètres au-travers desquels se profile la dynamique des relations des travailleurs avec l'univers médical, la structure administrative et légale, l'emploi et le marche du travail, l'environnement social et finalement, avec eux-mêmes soit le processus de reconstruction identitaire.

Cette recherche a permis la construction d'un modèle visant une compréhension globale du phénomène de la réinsertion sociale et professionnelle et de faire des recommandations pour le développement d'axes possibles de recherche en matière de réadaptation des travailleurs.

1. CONTEXTE DE LA RECHERCHE

Cette recherche exploratoire porte sur le processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs et des travailleuses qui, à la suite d'une lésion professionnelle, sont passés par un processus de réadaptation physique, sociale et professionnelle, dans le cadre de la loi québécoise sur les accidents de travail et les maladies professionnelles.

Devant l'absence presque complète d'études, au Québec, sur le processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs handicapés suite à une lésion professionnelle, il a été décidé d'aborder ce secteur particulier de la santé et de la sécurité au travail qu'est la réadaptation sociale et professionnelle. Cette incursion se voulait au départ rapide et succincte. Au fur et à mesure que se dessinaient les contours du champ d'investigation, l'importance et la complexité du sujet nous sont apparues. D'incursion rapide, le protocole de recherche se transforma peu à peu pour devenir une recherche exploratoire où seraient examinés les différents facteurs qui interviennent dans le processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs accidentés. Cette recherche est exploratoire dans le sens oh loin de circonscrire un objet d'étude sous un angle précis et spécifique, elle a dès le départ ouvert toute grande la porte à la complexité du sujet.

Aborder la problématique de la réadaptation des travailleurs accident& au Québec nous oblige en premier lieu à tenir compte du cadre légal qui régit maintenant non seulement les aspects juridiques liés à l'indemnisation mais qui définit aussi les limites de l'intervention. L'adoption au Québec en 1985 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles est venue modifier et élargir l'éventail des responsabilités, des droits et des interventions en réadaptation. Au droit à la réadaptation physique et au paiement des indemnités, qui faisaient déjà partie intégrante de l'ancienne loi, viennent s'ajouter le droit à la réadaptation sociale et professionnelle, assorti d'un droit au retour au travail qui, selon des modalités légales précises, assure au travailleur victime d'une lésion professionnelle le respect de ses capacités résiduelles et de ses qualifications professionnelles[1].

Le droit au retour au travail assure au travailleur la possibilité de réintégrer prioritairement, s'il est capable de l'exercer, son emploi habituel dans l'établissement où il travaillait ou un emploi équivalent[2] chez le même employeur. Si le travailleur est incapable d'exercer son emploi habituel, ce droit lui permet d'occuper le premier emploi convenable[3] disponible chez son employeur, ceci dans la mesure où il est capable de l'exercer et sous réserve des règles relatives à l'ancienneté définies dans la convention collective applicable au travailleur. Les modalités d'application de ce droit sont établies soit par la convention collective, soit par le comité de santé et sécurité de l'établissement, soit par entente entre l'employeur et le travailleur. Le but, de ce droit est de protéger l'emploi et les acquis professionnels du travailleur, lorsque celui-ci doit s'absenter du travail à cause d'une lésion professionnelle. Le délai d'exercice de ce droit est fonction de la taille de l'établissement où le travailleur exerçait son emploi quand il a contracté une lésion professionnelle; il est d'un an pour les établissements de vingt travailleurs ou moins et de deux ans pour ceux comptant plus de vingt travailleurs. Dans l'impossibilité d'un retour au travail chez son employeur, la démarche de réadaptation professionnelle est orientée vers l'accès à un emploi convenable ailleurs sur le marché du travail.

Quant au droit à la réadaptation, il a pour objectif de pallier aux conséquences de la lésion pour les travailleurs par des mesures économiques (les indemnités de remplacement du revenu et un montant forfaitaire pour l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique) et par des mesures de réadaptation appropriées aux besoins des travailleurs.

Les mesures de réadaptation sont regroupées selon leur nature, sous forme de programmes ayant chacun leurs objectifs, leurs critères d'accessibilité et leurs modalités d'application. La loi décrit trois programmes de réadaptation susceptibles de répondre aux besoins des travailleurs: un programme de réadaptation physique, un programme de réadaptation sociale et un programme de réadaptation professionnelle.

Le programme de réadaptation physique vise à éliminer ou du moins à atténuer les limitations fonctionnelles engendrées par une lésion professionnelle. Il regroupe les traitements et les soins prescrits par le médecin du travailleur.

Le programme de réadaptation sociale "a pour but d'aider le travailleur à surmonter dans la mesure du possible les conséquences personnelles et sociales de sa lésion professionnelle, à s'adapter à la nouvelle situation qui découle de sa lésion et à redevenir autonome dans l'accomplissement de ses activités habituelles" (art. 151). Il regroupe deux catégories d'interventions, soit: celles qui visent à assurer un support psychologique au travailleur et à ses proches - il peut s'agir de relation d'aide ou de thérapie - et celles qui visent à compenser la perte d'autonomie dans l'accomplissement des activités de la vie quotidienne (soins personnels, tâches domestiques, transport, etc.).

Le programme de réadaptation professionnelle comporte une panoplie de mesures afin de faciliter la réintégration en emploi des travailleurs handicap& suite à une lésion professionnelle. Ce programme regroupe deux catégories de mesures soit les mesures pour rendre le travailleur capable d'exercer un emploi (le recyclage, la formation professionnelle, l'adaptation du poste de travail, etc.) et les mesures pour favoriser la réintégration sur le marche du travail lorsque le travailleur est devenu apte à exercer un emploi (des services d'évaluation des possibilités professionnelles, des services de support en recherche d'emploi, la subvention au travailleur ou à l'employeur, etc.).

Un autre aspect incontournable pour analyser les processus de réadaptation des travailleurs concerne l'ensemble des procédures administratives mises en place pour gérer les différentes facettes de cette loi. Ces règles administratives définissent dans une certaine mesure les rôles attendus des différents acteurs sociaux (médecins, thérapeutes, employeurs, syndicats, etc.) impliques dans le processus.

Cependant la problématique qui entoure la réadaptation et, plus particulièrement, l'aspect touchant la réinsertion sociale et professionnelle, est beaucoup plus large que cet encadrement légal et administratif.

2. ÉTAT DES CONNAISSANCES

Les recherches développées au Québec sur la réadaptation des travailleurs victimes de lésion professionnelle sont rares. Outre des rapports internes à la CSST et quelques articles qui explorent les implications juridiques et la jurisprudence reliées à la loi, c'est le champ de la réadaptation physique, dominé par les sciences biomédicales, qui est le plus représenté dans les recherches. L'évaluation des déficiences et des incapacités, le diagnostic et le traitement des traumatismes et maladies en sont les thèmes directeurs notamment en ce qui concerne les maux de dos, l'asthme et la surdité professionnelle. Les recherches sur les aspects psychosociaux de la réadaptation des travailleurs sont embryonnaires. La réinsertion professionnelle n'est, à notre connaissance, représentée que par une seule recherche qui a permis l'Établissement d'une grille ergonomique d'évaluation de poste de travail à l'usage des conseillers. Ce bref tour d'horizon de la recherche au Québec souligne, à sa façon, un besoin de recherches dans ce secteur. Et ce, d'autant plus, si l'on considère la spécificité de notre cadre juridique et administratif.

En explorant la littérature internationale, nous avons dégagé deux approches privilégiées dans les études pour aborder le retour au travail des travailleurs en réadaptation. Elles prennent toutes deux l'individu comme point de départ de l'analyse. Une première approche basée sur les caractéristiques socio-démographiques de l'individu est essentiellement prévisionnelle. Les études qui s'inscrivent dans cette approche tentent, en corrélant diverses variables (âge, sexe, statut, revenu, etc.) d'établir des échelles permettant de prédire quels sont parmi les individus victimes de lésions (pas nécessairement professionnelles) ceux qui réintégreront le marché du travail. La deuxième approche a aussi l'individu comme centre d'analyse. Ces études, tout en tenant compte du siège et de la nature de la lésion, se concentrent principalement sur les processus psychosociaux (motivation, attitude, etc.) qui influencent le succès de la réadaptation et le retour sur le marché du travail.

L'attention portée à l'individu dans ces études, quoique justifiée dans le contexte où elles ont été produites, laisse de côté le monde du travail comme facteur pouvant influencer les processus de réinsertion professionnelle. Il faut regarder hors du champ de la réadaptation pour découvrir les influences reliées au marché du travail.

La sociologie du travail a développé un ensemble de concepts dans le cadre des études sur le chômage qui sont utiles pour l'analyse de la réinsertion professionnelle des travailleurs en réadaptation. Ces études mettent en relation les facteurs relatifs au fonctionnement du marché du travail et les facteurs relatifs au degré d'employabilité des individus. Selon ces études, les différentes logiques d'action des travailleurs pour se

retrouver un emploi, à la suite d'une maladie, d'un accident ou encore de chômage force, font plutôt référence à des variables biographiques, culturelles, familiales, relationnelles et psychologiques modulées par le contexte socio-économique.

Une autre facette de l'expérience de la réinsertion est soulignée dans certaines recherches en psychopathologie du travail. Elles signalent l'importance de comprendre les liens entre les différentes dimensions de l'expérience de l'individu accident& (vécu de la reprise d'activité, de la reconversion, etc.) et les perceptions du milieu de travail (employeur, collègues, etc.) pour saisir les processus qui interviennent au niveau de la réinsertion professionnelle.

C'est dans le champ théorique de la sociologie médicale avec les études menées auprès de victimes de maladie chronique que les répercussions sociales et professionnelles d'un événement invalidant sont les mieux documentées. Les stratégies (d'ajustement des malades y sont décrites et les variables sociales, culturelles et médicales qui interfèrent dans les possibilités de choix de l'individu sont explorees.

La multiciplicité des approches pour analyser la réinsertion professionnelle qui se manifeste par cette brève revue de la littérature fait apparaître l'importance du caractère exploratoire de cette recherche. Les concepts particuliers qu'elles utilisent et les variables qui y sont identifiees reflètent la complexité de l'expérience de la réinsertion professionnelle.

3. OBJECTIFS

Le processus de réinsertion professionnelle et sociale est un phénomène complexe, mettant en relation un ensemble d'éléments varies dont il faut tenir compte si l'on veut comprendre les facteurs à l'oeuvre. Pour atteindre ce but, il est essentiel de s'appuyer sur un cadre d'analyse souple et dynamique permettant une modélisation qui, tout en étant simple, rend possible l'exploration de cette complexité. À partir de l'hypothèse que de l'analyse des rapports entre l'individu et les univers sociaux, économiques, organisationnels et techniques qui composent le travail devrait émerger des variables reliées au processus de retour au travail, nous nous sommes fixes les objectifs suivants:

1. Brosser un tableau général du processus de réinsertion professionnelle afin d'identifier les facteurs impliques.

2. Amorcer le développement d'un modèle de compréhension globale du phénomène de la réinsertion professionnelle et sociale.

3. Ouvrir des pistes pour la recherche et l'intervention.

4. MÉTHODOLOGIE

4.1 CADRE D'ANALYSE

L'objet même sur lequel porte la recherche - le processus de retour au travail des travailleurs qui, suite à une lésion professionnelle, sont passes par un processus de réadaptation physique, sociale et professionnelle - définit au départ deux univers en interrelation, à envisager dans leurs dimensions temporelles et dynamiques. Nous avons défini deux concepts pour cerner ces univers, celui de trajectoire et celui de cheminement.

La trajectoire s'applique à l'univers légal et administratif qui encadre les travailleurs à partir du moment de l'événement menant à la réadaptation jusqu'au dénouement du processus de réinsertion sociale et professionnelle. La trajectoire concerne ainsi le traitement de cas, dans le cadre d'une structure médicale, administrative et juridique.

Le cheminement est le concept que nous utilisons pour rendre compte du deuxième univers défini par notre objet de recherche, celui de l'expérience qu'ont les travailleurs de ce processus. L'expérience est personnelle, aussi n'y avons-nous accès que par le discours. Dans la reconstruction de l'expérience, l'individu retient certains faits, certains événements qui constituent pour lui autant de signes avec lesquels il se représente ce qui lui est arrive. C'est sur la base de ce dont ils ont conscience d'eux-mêmes et de ce qui leur arrive que les travailleurs, comme acteurs principaux du processus, font du sens, se mobilisent et modifient leurs actions. Pour rendre compte du cheminement des travailleurs, nous avons eu recours à trois autres concepts qui permettent un découpage de cette expérience du processus de réinsertion sociale et professionnelle: le parcours, la

carrière sociale et l'itinéraire personnel. Nous y reviendrons .

Il s'agit là d'un découpage analytique pour appréhender la réalité et dont le modèle est présenté à la figure 1. Dans les faits, ces dimensions sont interreliées de façon dynamique pour n'en former qu'une seule, l'expérience du travailleur qui chemine, en fonction d'une logique d'action qui se modifie constamment, dans un processus de réinsertion sociale et professionnelle.

4.2 RECUEIL DES DONNÉES

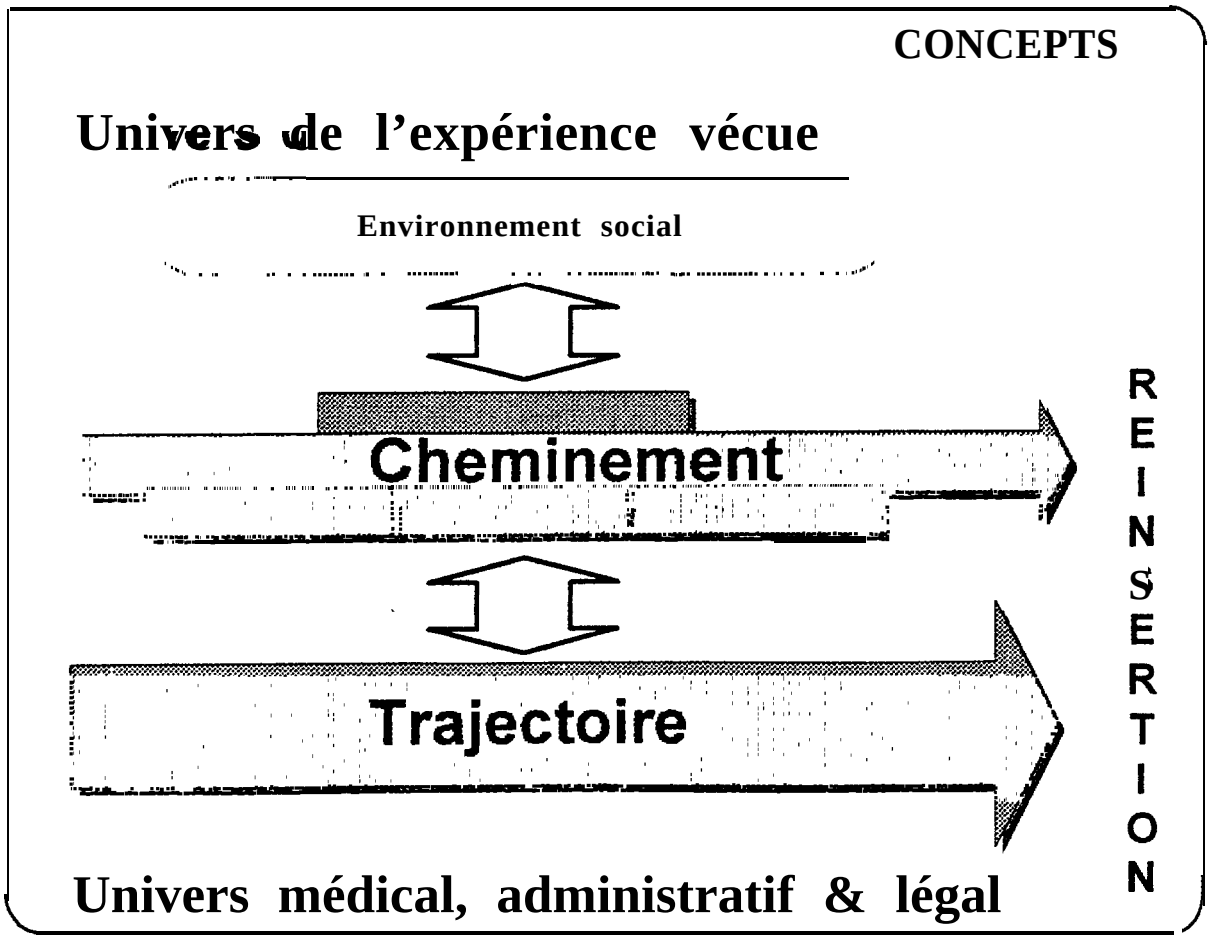
La méthodologie utilisée pour cette recherche comporte trois volets complémentaires:

1) la collecte et l'analyse des données statistiques tirées des fichiers informatiques de la CSST (34 137 dossiers) afin de dresser un tableau général de la réadaptation et un profil de la clientèle en réadaptation sociale et professionnelle;

2) la collecte et l'analyse de l'information contenue dans les dossiers de travailleurs (279 dossiers de la CSST) afin de dégager les trajectoires du processus de réadaptation et d'identifier certains facteurs à l'oeuvre dans la réinsertion professionnelle et sociale;

3) la réalisation d'entrevues semi-dirigées (68 entrevues) afin d'explorer et de décrire, du point de vue des travailleurs et de quelques autres catégories d'acteurs sociaux (employeurs, syndicats, intervenants), les facteurs qui selon eux apparaissent comme signifiants dans le processus de réadaptation et de réinsertion professionnelle.

FIGURE 1



Afin de maximiser la diversité des trajectoires et de permettre l'analyse sur une base comparative, nous avons échantillonné les dossiers et les travailleurs à interviewer selon le résultat de la démarche de réinsertion professionnelle. Nous les avons subdivisés en quatre catégories selon l'issue possible du processus de réadaptation soit: les travailleurs qui sont retournes chez leur ancien employeur, les travailleurs qui se sont réinsérés chez un nouvel employeur, les travailleurs qui ne se sont pas réinsérés sur le marche du travail et, finalement, les travailleurs qui ont été déclarés inemployables par la CSST.

Nous avons, également, exploré un éventail plus large des possibilités offertes en terme de réinsertion professionnelle en diversifiant l'environnement économique et social à étudier. Nous avons choisi de travailler dans trois régions définies selon leurs caractéristiques socio-économiques: une région éloignée à marché du travail restreint et relativement homogène; une région urbaine périphérique à marché du travail relativement diversifie; et, finalement, la région métropolitaine à marche du travail très diversifié. Pour les fins de la présente étude, nous avons retenu la Gaspésie-Iles de la Madeleine, l'Estrie et Longueuil.

5. RÉSULTATS

5.1 LA RÉADAPTATION EN CHIFFRES

Nous avons retracé 34 137 dossiers rencontrant nos critères. Une exploration de l'ensemble des variables contenues dans les fichiers informatiques a permis de sélectionner des descripteurs. Les caractéristiques démographiques de base (âge et sexe), les sièges de lésion et les données sur les secteurs d'activités économiques nous sont apparus comme les variables les plus fiables pour établir un tableau général de la clientèle. C'est à partir de notre fichier, ainsi constitue, que le portrait statistique est présenté pour l'ensemble de la clientèle de réadaptation puisque malheureusement aucun indicateur fiable sur l'issue de la réinsertion professionnelle n'est disponible dans les fichiers informatises.

Les résultats de l'analyse des fichiers selon le sexe, nous montrent que la présence masculine domine dans l'ensemble des dossiers. Cependant, la proportion des femmes en réadaptation a augmente de 1986 à 1991 passant de 19.3% à 28.1% de la clientele.

En terme d'âge, on constate que malgré le fait que les travailleurs plus âges (plus de 45 ans) ont moins de lésions professionnelles que les travailleurs jeunes (moins de 35 ans), celles-ci donnent plus souvent lieu à de la réadaptation sociale et professionnelle.

Les secteurs les plus représentés en termes de réadaptation sociale et professionnelle sont egalement ceux qui occasionnent le plus de lésions professionnelles soit Bâtiment et travaux publics, Commerce, Autres services commerciaux et personnels et Services médicaux et sociaux. Cependant c'est seulement dans les secteurs Bâtiment et travaux publics ainsi que Transport et entreposage que l'on retrouve, en comparaison du nombre de lésions compensées, plus de travailleurs en réadaptation sociale et professionnelle.

Finalement, autant pour l'ensemble des lésions professionnelles dues aux accidents survenus en 1991 que dans les dossiers d'accidents qui ont donné lieu à de la réadaptation sociale et professionnelle, les lésions au tronc dominent (41,6% et 59,2%), notamment celles qui concernent le dos. Cependant, les lésions aux articulations comme l'épaule, le coude et le genou donnent souvent lieu à de la réadaptation sociale et professionnelle.

Le portrait de la réadaptation sociale et professionnelle qui se dégage de l'analyse des données sur la clientèle révèle qu'entre 1988 et 1991 le nombre de dossiers avec des paiements relatifs à la réadaptation sociale et professionnelle a augmente de 72 % passant de 17 606 dossiers à 30 213 dossiers.

5.2 LES TRAJECTOIRES ET LES FACTEURS DE RÉINSERTION PROFESSIONNELLE

Les résultats qui seront présentés ici proviennent de l'analyse des dossiers physiques des travailleurs disponibles aux services de réadaptation sociale et professionnelle de la CSST. Il s'agissait d'explorer les processus de réadaptation et les trajectoires des travailleurs, depuis la date de survenue de la lésion professionnelle jusqu'à l'issue du processus (voir figure 2). Le processus est envisagé dans cette partie en fonction de l'objectif, poursuivi dans un cadre administratif et légal, de réinser-

tion sociale et professionnelle des travailleurs victimes d'une lésion professionnelle. Les issues prévues dans ce cadre sont le retour au même emploi ou à un autre emploi chez l'employeur pré-accidentel et le retour à l'emploi chez un nouvel employeur. Une autre issue, non voulue ni recherchée, est l'absence de réinsertion dans l'une ou l'autre de ces modalités. Elle concerne les travailleurs qui, à la fin du processus, se retrouvent sans emploi bien qu'ils soient employables. Enfin, une dernière issue est la déclaration d'inemployabilité.

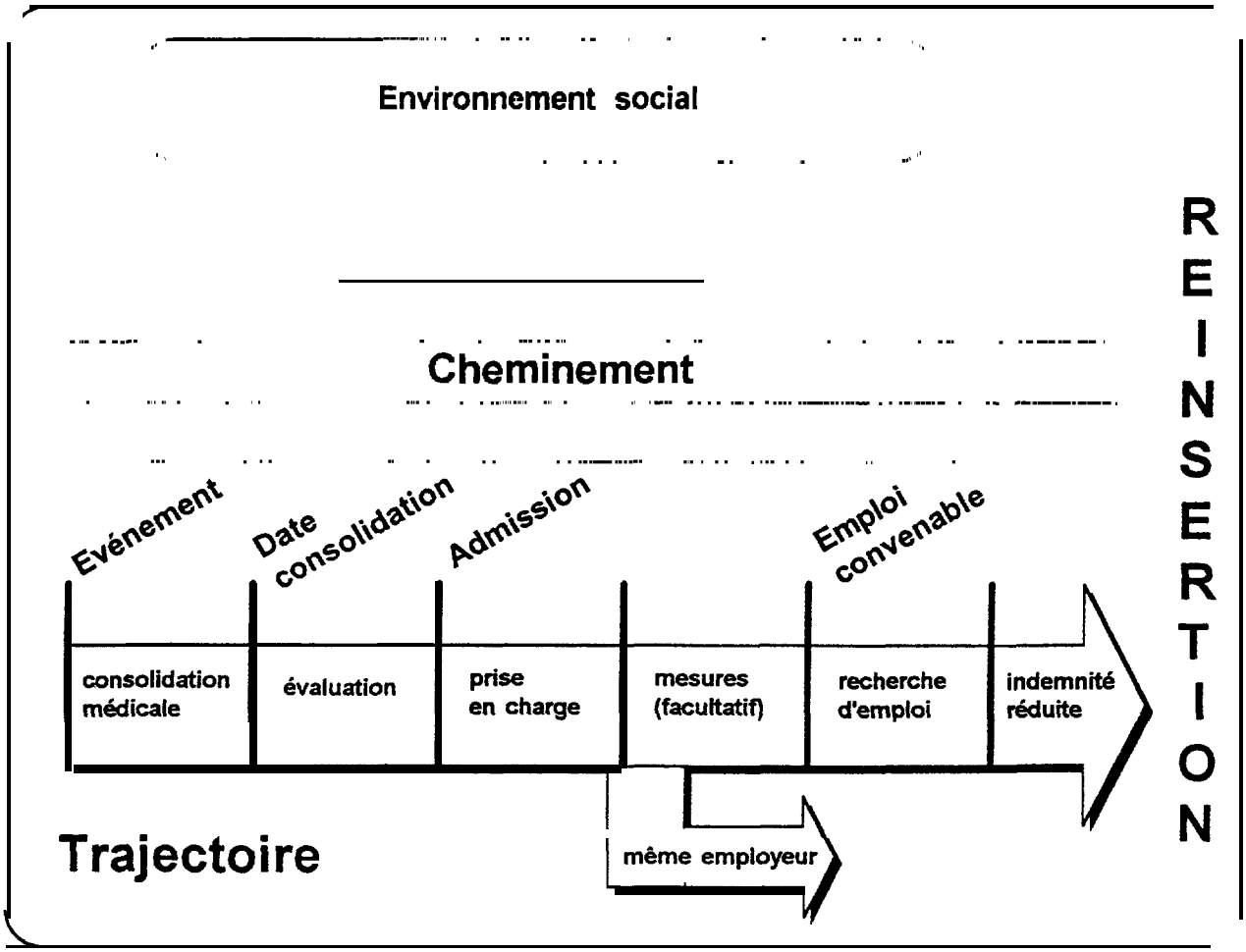
L'échantillonnage a été effectue pour les trois régions retenues pour l'étude, selon les quatre issues possibles du processus de réadaptation. La démarche suivie pour établir les fichiers spécifiques pour chacune des trois régions retenues selon les quatre issues du processus de réadaptation a été complexe. Nous avons sélectionné 279 dossiers sur plus de 500 dossiers consultés.

Notre objectif était de cerner les facteurs associes à chacun de ces dénouements. Pour ce faire, nous avons procédé à une lecture systématique des 279 dossiers individuels en fonction d'un cadre d'analyse qui comprend trois ensembles de caractéristiques:

1) les caractéristiques qui décrivent les principaux aspects du processus médical et administratif: le type de processus, la consultation pour l'évaluation des capacités fonctionnelles et des possibilités professionnelles et, enfin, les délais dans la mise en oeuvre du processus;

2) les caractéristiques individuelles des travailleurs impliques dans le processus: le sexe, l'âge, l'anciennete dans l'entreprise, le salaire annuel, le pourcentage d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (APIPP) et le siège de la lésion;

FIGURE 2



3) les caractéristiques du contexte: la taille de l'entreprise au dossier, les démarches effectuées par d'autres acteurs sociaux que la CSST, la mention de la présence d'un syndicat dans l'entreprise et la mention de contestation.

Nous avons pris en compte ces trois ensembles en partant de l'hypothèse selon laquelle c'est vraisemblablement une combinaison de plusieurs de ces caractéristiques, plutôt qu'une seule d'entre elles, qui est le plus à même de nous mettre sur la piste des facteurs impliques dans chacune des quatre grandes issues.

À partir du concept de trajectoire et d'analyses statistiques bi-variées et multi-variées, les différentes issues seront comparees sur la base des caractéristiques médico-administratives, individuelles et contextuelles.

52.1 Les caractéristiques médico-administratives

Nous nous sommes intéressés à la pratique du conseiller, à la nature des actions qu'il porte pour appliquer la démarche concentrique[4] et aux ressources qu'il utilise à cette fin. Nous avons utilisé principalement trois descripteurs pour caractériser les processus médico-administratifs: le type de processus, la consultation pour l'évaluation et le délai d'intervention.

Nous avons distingues trois types de processus. Tous les dossiers de l'échantillon ayant été sélectionnés sur la base de leur admission au service de réadaptation, le type **sans processus** regroupe les cas qui ont été admis, mais qui n'ont pas eu d'intervention. L'absence de processus caractérise principalement les travailleurs qui ont réintégré un emploi chez leur employeur (42%) et dans une moindre mesure (29.5%) ceux qui se sont replaces ailleurs sur le marche du travail. Bien qu'admis en réadaptation sociale, ces travailleurs n'ont pas eu d'intervention, justement parce qu'ils avaient déjà réintégré un emploi et qu'on a juge, suite à une visite ou un appel téléphonique, qu'ils n'avaient aucun besoin. Le type **processus sans mesure** concerne les interventions du conseiller portant exclusivement sur la détermination de l'emploi que le travailleur est capable d'exercer; il n'y a pas de mesures défrayees par la CSST. Il caractérise majoritairement le groupe de travailleurs qui n'a pas réintegré le marché du travail, les sans emploi (71%), et les inemployables (67%). Le type **processus avec mesures** concerne les cas où des mesures de réadaptation professionnelle ont été octroyées par la CSST. L'intervention peut prendre deux formes, soit qu'elle consiste à déterminer l'emploi que le travailleur est capable d'exercer et à determiner des mesures d'adaptation, soit qu'elle porte uniquement sur la détermination de mesures. La présence de mesures dans le processus caractérise principalement le groupe de travailleurs qui ont réintégré un emploi ailleurs sur le marche du travail (50%).

Nous avons calcule la fréquence de **consultation par le conseiller de ressources internes ou externes pour évaluer les capacité fonctionnelles du travailleur ou pour évaluer ses possibilités professionnelles** en regard du marche du travail, Ces évaluations constituent les éléments à la base de la démarche concentrique et de l'intervention du conseiller en réadaptation. Nous avons considéré uniquement les ressources, tels: l'inspecteur et le médecin régional, l'ergothérapeute, l'ergonome, le centre de réadaptation, les consultants externes en orientation professionnelle. Les résultats de l'analyse nous montrent que les conseillers consultent rarement d'autres ressources pour évaluer les capacités fonctionnelles du travailleur ou ses possibilités professionnelles (moins de 10% dans chacune des issues), sauf pour les inemployables où la référence à des consultants externes concerne le tiers des dossiers.

Nous avons considéré comme un **délai d'intervention,** tout écart de deux mois et demi et plus entre la date de consolidation médicale et la date de la première rencontre pour l'évaluation des besoins. Nous avons, en effet, estimé à partir de l'ensemble des dossiers que ce délai d'intervention se situait généralement autour de deux mois après la date de consolidation médicale du travailleur: un mois pour la production du rapport d'évaluation médicale par le médecin et un autre mois entre la date de cette évaluation et l'évaluation des besoins par le conseiller. Nous avons documenté ces délais selon leurs facteurs contributifs: **sans motif** (retard dans le traitement du dossier par le conseiller); **évaluation médicale** (retard dans l'évaluation ou la production du rapport); **contestation** (délai engendre par des décisions de la CSST, principalement refus de réclamation, d'admission en réadaptation ou du rapport d'évaluation médicale, ou occasionné par des contestations). On constate des délais d'intervention dans plus de la moitié des cas, pour chacune des issues, sauf pour les inemployables où la proportion est de 40%. Si l'on fait exception des inemployables, les délais sans motif sont très fréquents,

près de 40% qu'importe l'issue. Nous constatons que la proportion des délais associés aux contestations varie selon les issues. Ainsi, les contestations expliquent le quart des délais parmi ceux qui sont retournes chez le même employeur, le tiers chez ceux qui sont chez un nouvel employeur, un peu plus du tiers chez ceux qui n'ont pas réintégré un emploi et la moitié chez les inemployables.

Globalement, l'analyse de l'intervention et de la pratique du conseiller en regard de la démarche concentrique révèle que la première étape, concernant la réintégration à l'emploi habituel, est généralement esquivée. Le conseiller n'est souvent pas en mesure, avec l'information dont il dispose (soit les limitations fonctionnelles décrites par le médecin et la description de tâches de l'emploi considéré), d'évaluer les capacités fonctionnelles du travailleur ou d'évaluer ses possibilité professionnelles, ni même d'envisager des mesures adaptées aux besoins de celui-ci lorsqu'il y a inadéquation entre les exigences fonctionnelles de l'emploi et les capacité du travailleur. Il y a en effet rarement des consultations externes à cet égard et, de plus, les rares visites du poste de travail ne sont généralement utilisées qu'a posteriori, pour confirmer la relocalisation sans problème chez l'employeur au dossier, plutôt qu'a priori pour juger des exigences fonctionnelles de l'emploi considéré. En l'absence d'information utile sur celles-ci, le conseiller ne dispose que de peu de moyens et doit procéder par essais et erreurs ou s'en remettre à l'employeur et aux acteurs concernés du milieu de travail pour réinsérer le travailleur à un emploi conforme à ses capacités fonctionnelles. Il est aussi intéressant de noter que plus on s'éloigne d'une réintégration professionnelle, le retour chez le même employeur étant le premier degré et l'inemployabilité le dernier, plus les délais dus à des contestations sont fréquents.

5.2.2 Les caractéristiques individuelles et de contexte

Certaines données concernant les travailleurs ont pu être recueillies de manière systématique, leur mention dans les dossiers étant suffisamment constante et vérifiable pour qu'elles puissent être considérées valides. Nous en avons retenu quelques-unes pour caractériser de manière plus ponctuelle chacune des issues selon qu'elles concernent l'individu[5] ou le contexte[6]. Ces données nous ont servis à plus d'un égard. Dans une première étape, l'analyse bi-variée de ces variables a permis d'établir des trajectoires-types de travailleurs à l'intérieur de chacune des issues du processus de réinsertion professionnelle et de mettre en relief le potentiel de recherche de certaines dimensions ou de certains aspects de ces dimensions en tant que descripteur et indicateur (pour plus de détails, le lecteur pourra se référer au chapitre 4 et à ses annexes dans le rapport de recherche).

La portée réelle de ces dimensions, en tant qu'indicateur fiable, demandait à être validée par une approche plus sophistiquée statistiquement. Dans une perspective exploratoire, nous avons soumis l'ensemble des variables retenues dans les dossiers administratifs, sauf pour les inemployables, à une analyse multi-variée à l'aide d'une méthode d'analyse de régression polychotomique. Chacune des issues a donc été analysée en l'opposant à chacune des deux autres dans un modèle global.

Les résultats des analyses[7], dans les limites imposées par notre échantillon, montrent que ce sont majoritairement les facteurs de contexte d'entreprise et de type d'intervention (type de processus, taille de l'entreprise, contestation, démarche, sexe, ancienneté) qui sont significativement associés à l'issue de la réinsertion professionnelle. Les caractéristiques individuelles des travailleurs (revenu, siège de lésion, APIPP, âge, mention de syndicat), hormis pour quelques trajectoires-types spécifiques, ne semblent pas significativement liées à l'issue de la réinsertion professionnelle.

Par ailleurs, on constate en comparant les caractéristiques des groupes de travailleurs selon l'issue de la réinsertion professionnelle que les travailleurs qui ont pu retourner en emploi chez leur ancien employeur se démarquent clairement de ceux qui se sont réinsérés chez un nouvel employeur ou qui sont sans emploi. Il se dessine ainsi deux grands ensembles de travailleurs qui font référence à deux logiques distinctes en terme de réinsertion professionnelle.

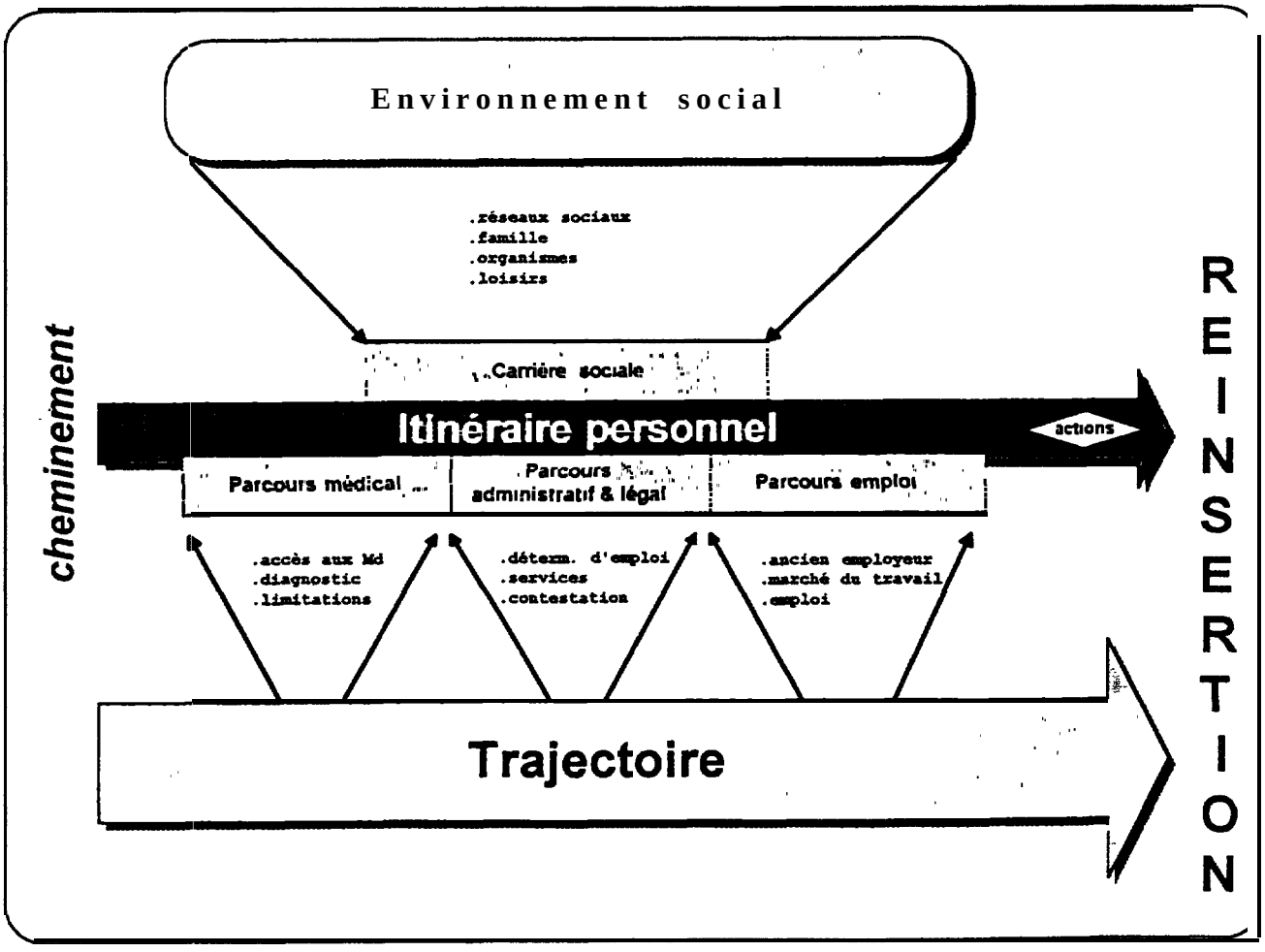
D'une part, **les travailleurs qui sont retournés chez leur employeur** et qui se distinguent par l'absence de processus, par le fait de provenir d'entreprise de plus de 20 employés, par l'absence de contestation, par la présence de démarches autres que celles de la CSST et par une grande ancienneté. Cette configuration de variables présage d'une logique de l'entreprise où la dynamique interne à l'entreprise permet une relation privilégiée avec le travailleur et favorise le maintien du lien d'emploi.

D'autre part, les **travailleurs qui sont chez un nouvel employeurs et ceux qui sont sans emploi** se caractérisent par le fait de provenir d'entreprise de moins de 20 employés, par la présence de processus avec ou sans mesure, par la présence de contestation et par l'absence de demarche.

Ces deux groupes s'insèrent dans une logique du marché du travail où le travailleur exclu de son milieu de travail d'origine doit tenter de se réinsérer ailleurs chez un autre employeur. Les règles relatives à l'employabilité et à la concurrence qui régissent le fonctionnement du marche du travail pour le recrutement de main-d'oeuvre dans les entreprises s'appliquent alors pour ces travailleurs. Ces mécanismes distincts de réinsertion professionnelle se vérifient d'autant plus que les caractéristiques des travailleurs qui sont chez un nouvel employeur et de ceux qui sont sans emploi sont largement semblables lorsqu'on les compare seulement entre eux. En effet, seul le type de processus (processus sans mesure pour les sans emploi) et le sexe (femme pour les sans emploi) les différencient.

La portée de la signification de ces facteurs demanderait à être validée dans le cadre d'un échantillon aléatoire beaucoup plus vaste pour pouvoir être généralisée à l'ensemble de la population en réadaptation sociale et professionnelle. Cependant, dans les limites de notre échantillon et selon les variables que nous avons observées, il apparaît clairement que les facteurs liés aux interventions et aux contextes de ces interventions sont importants. Il apparaît aussi clairement qu'il est difficile à partir de variables plus spécifiques à l'individu, du moins celles que nous avons **pu** recueillir, de prévoir l'issue du processus de réinsertion professionnelle.

FIGURE 3



Mais, on le sait, les données qui nous ont permis de dégager la trajectoire ne reflètent qu'une dimension du processus réel à travers lequel les travailleurs ont à cheminer, dans le quotidien, en tant que sujets actifs. Ce sont ces autres dimensions du processus que la partie suivante entend cerner dans ses principaux aspects.

5.3 LE CHEMINEMENT DES TRAVAILLEURS

La réinsertion sociale et professionnelle d'un travailleur accidenté est abordée dans cette partie comme un fait social impliquant l'individu dans toutes ses dimensions, **tant** physique, psychologique que sociale, et influençant ainsi sa vie sur tous les plans.

Les entrevues que nous avons réalisées avec les travailleurs représentatifs des différentes catégories de trajectoires-types[8] à l'intérieur de chacune des issues de la réinsertion, nous permettent de pénétrer, par l'entremise de l'analyse du discours, l'univers des perceptions et des significations de cet acteur social qu'est le travailleur accidenté en réadaptation.

L'individu construit, à partir de ses perceptions et de ses représentations, le "sens" qui lui permettra de développer ses stratégies et d'orienter son action. C'est donc à partir de cette construction de sens et selon sa lecture des signaux transmis par les autres acteurs sociaux et des obstacles rencontres au cours de son action stratégique qu'il pourra réorienter sa conduite et développer de nouvelles stratégies en vue de sa réinsertion sociale et professionnelle. Le processus de production du sens est donc dynamique et est en constante interaction avec les éléments qui composent la réalité sociale du travailleur.

Pour analyser notre matériel, nous avons procédé à un decoupage selon différents aspects du cheminement du travailleur en réadaptation. Ce découpage défini au départ reflète, selon nous, les composantes principales du discours des travailleurs sur leur expérience de la réadaptation et de la réinsertion sociale et professionnelle. Le cheminement est ainsi découpé en trois grandes sections (voir figure 3): 1) le parcours qui renvoie à la représentation qu'ont les travailleurs de la trajectoire suivie dans l'univers médical et administratif et face à la réinsertion professionnelle (parcours médical, parcours administratif et parcours emploi); 2) la carrière sociale qui se référe à la représentation qu'ont les travailleurs de leurs relations avec les autres acteurs de leur vie sociale, suite à leur participation au processus de réadaptation; 3) l'itinéraire personnel qui se rapporte à la personne même du travailleur. Cette dimension concerne la construction de soi tout au cours du processus et à l'issue de celui-ci. On trouvera à l'intérieur de ces sections une subdivision par thèmes définis, eux, selon des critères propres au contenu du discours, et donc a posteriori. À partir de ces thèmes, nous dégagerons les paramètres significatifs, pour les travailleurs, de l'expérience du processus de réadaptation.

5.3.1 Le parcours médical

Le contexte légal et administratif actuel du processus de réadaptation confie aux intervenants du monde médical un rôle important qui dépasse nettement la stricte relation entre le médecin et son patient. À cet égard, on observe que plus le travailleur accidenté avance dans le processus, plus il perd contact avec le médecin qui lui est familier et plus il rencontre des spécialistes représentants de toutes les parties impliquees. C'est dans ce contexte que les travailleurs identifient comme un facteur defavorable à la réadaptation les multiples versions des diagnostics rendues par divers médecins spécialistes. Ils assimilent ces multiples diagnostics à des imprécisions sur leur état de santé et cela les laisse dans l'inquiétude et l'insécurité. À ce facteur vient s'ajouter la difficulté d'accès à des medécins les représentants, soit à cause d'une méconnaissance des diverses spécialisations médicales, soit à cause de l'éloignement géographique ou soit, tout simplement, parce qu'ils se font refuser une consultation par certains médecins sous prétexte qu'ils sont des accidentés du travail. Finalement, la manière dont sont attribuées les limitations fonctionnelles et l'absence d'évaluation des capacités fonctionnelles résiduelles seraient, selon les travailleurs, des facteurs entravant la réinsertion professionnelle, d'autant plus qu'ils déplorent l'absence de suivi après le retour au travail. La possibilité d'être traité par un médecin qui prend en compte les différentes dimensions de l'expérience et qui offre un support social et psychologique est vu comme un facteur favorable à la réadaptation. De même, la possibilité d'avoir accès à des évaluations des capacités fonctionnelles et aux traitements de récupération fonctionnelle dans une institution spécialisée (centre de réadaptation) est vue comme un facteur facilitant la réadaptation et la réinsertion professionnelle et sociale.

5.3.2 Le parcours administratif et légal

Dans le parcours administratif et légal, on constate que la possibilité d'avoir accès à une formation professionnelle complète et adéquate est un facteur jugé par les travailleurs comme facilitant grandement la réadaptation et la réinsertion professionnelle. Elle favoriserait l'apprentissage d'une nouvelle identité professionnelle et permettrait la revalorisation de soi. Les facteurs non-aidant sont pour leur part lies soit à l'impossibilité de recevoir la formation désirée à cause d'un refus d'ordre administratif, soit aux mauvaises conditions dans lesquelles cette formation se réalise. Les facteurs qui limiteraient l'accessibilité à cette mesure de réadaptation seraient l'âge avance du travailleur, ses faibles qualifications de base ou tout simplement le manque d'intérêt de celui-ci pour recevoir de la formation professionnelle.

L'absence d'analyse des exigences fonctionnelles de l'emploi convenable déterminé et des capacités fonctionnelles résiduelles du travailleur, le court laps de temps accordé au travailleur et l'absence de support pour décider de sa réorientation professionnelle, de même que l'absence de support en recherche d'emploi sont autant de facteurs jugés défavorables, par les travailleurs, à une réinsertion professionnelle réussie. Une forte éthique du travail chez le travailleur serait un facteur favorable à la réinsertion professionnelle mais l'expérience répétée d'un rejet de candidature lors de l'exploration du marche du travail engendrerait une perte importante de la motivation.

La contestation médicale ou administrative est jugée par les travailleurs comme un facteur defavorable à la réadaptation. Le manque d'information sur les causes de celle-ci et la méconnaissance des règles qui régissent les différents mécanismes qui l'entoure provoqueraient des situations démotivantes (mise en doute de l'intégrité, devalorisation, attentes prolongées) pour la poursuite des objectifs de la réadaptation. La contestation semble detourner vers elle, souvent pour de longues périodes, les énergies essentielles à la mise en place des stratégies d'action pour la réinsertion professionnelle et sociale.

L'image négative des relations entre la CSST et les travailleurs accidentés, véhiculée de façon générale dans notre société selon les travailleurs est un facteur jugé défavorable, au départ, à la mise en place d'une relation d'aide pour l'établissement d'une stratégie efficace de réadaptation. Le manque d'information dans un style facilement assimilable par la clientèle, souvent peu scolarisée et non familière avec les aspects légaux du processus, permet difficilement aux travailleurs d'évaluer et de développer des stratégies d'action cohérentes avec les étapes du processus de réadaptation. L'anonymat qui résulterait de la difficulté de communiquer directement avec les intervenants responsables, les changements fréquents d'intervenants sur un dossier et la confusion des rôles de ceux-ci seraient des facteurs defavorables à l'établissement d'une relation d'aide jugée essentielle à la mise en place d'un climat favorable à une dynamique efficace de réadaptation basée sur les besoins psychologiques, sociaux et professionnels du travailleur accident& Par ailleurs et toujours selon les travailleurs, la personnalisation des rapports avec l'intervenant favoriserait un climat de confiance et de respect. Elle permettrait aussi la diffusion d'une information adaptée et une évaluation bien ciblée des besoins permettant d'offrir des services efficaces, bien adaptés et au moment opportun.

5.3.3 Le parcours emploi

Il apparaît nettement dans le parcours relatif à l'emploi que les facteurs qui sont évalués par les travailleurs comme favorisant ou non la réinsertion chez l'employeur au dossier, peu importe l'issue du processus, font référence à la dynamique interne à l'entreprise. La présence d'une infrastructure de gestion de la santé et de la sécurité au travail couplée avec une gestion de la main-d'oeuvre responsable et respectueuse de la valeur de ses employés sont des facteurs qui faciliteraient grandement la recherche d'une solution au problème de la réinsertion professionnelle. Les modalités qui sont envisagees pour le retour au travail seraient alors planifiées et adaptées à la situation particulière du travailleur accidenté En l'absence de ces conditions, dans une situation d'anonymat ou d'indifférence, le retour au travail deviendrait problématique. S'il a lieu, il serait non-planifie et prédisposerait à des rechutes et des aggravations.

Lorsque les travailleurs accidentés doivent se confronter au marche du travail pour se réinsérer dans un nouvel emploi, les facteurs qui sont perçus comme rendant difficile leur retour au travail sont principalement les contraintes macro-économiques (récession et rareté de l'emploi) et les préjugés qu'entretiennent les employeurs éventuels sur les travailleurs ayant été accidentés du travail. D'autres facteurs jugés défavorables qui concer-

nent plus spécifiquement l'individu sont la faiblesse des qualifications sociales et professionnelles des travailleurs (âge, formation, expérience) et les limites imposées par la douleur persistante et les incapacités permanentes. C'est dans ce contexte qu'il est possible de comprendre que des facteurs jugés favorables à la réinsertion professionnelle puissent être le camouflage de l'état d'accidenté du travail ou encore la recherche d'un emploi dans le même genre que l'ancien et ce, au detriment des risques que ces stratégies comportent pour la santé et la sécurité.

L'emploi convenable déterminé ou occupé est le plus souvent juge comme déqualifiant en comparaison de l'emploi pré-accidentel. Le fait de pouvoir apprivoiser graduellement ce nouvel emploi par de la formation ou un retour progressif au travail, permettant ainsi d'accepter sa nouvelle identité professionnelle et sociale, est un facteur juge favorable pour la réussite du processus de réadaptation. L'absence de préparation ou l'impossibilité d'occuper ce nouvel emploi rend difficile l'acceptation de ce qui est juge au départ comme de la déqualification.

5.3.4 La carrière sociale

La légitimité sociale du rôle d'accidenté est un aspect important dans les relations que le travailleur accidenté entretient avec les personnes de son entourage et dans la création d'un climat social favorable à la réadaptation. Une lésion professionnelle qui laisse des séquelles apparentes (amputation, opération) serait un facteur qui facilite cette légitimité sociale. D'autant plus, qu'il semble que le simple fait d'être indemnise par la CSST serait socialement préjudiciable. Paradoxalement, cette légitimation sociale deviendrait un facteur marginalisant dans la société si elle provoque l'assimilation du travailleur accidenté ayant des limitations fonctionnelles permanentes à la catégorie sociale des handicapes. C'est dans ce contexte qu'il est possible de comprendre pourquoi le fait de camoufler ses limitations fonctionnelles puisse être identifie par le travailleur comme un facteur facilitant les relations dans son environnement social.

La présence d'un réseau social supportant serait un facteur favorable à la réadaptation tant physique que sociale et professionnelle. Le support moral et financier offert par la famille, de même que la fonction de confident remplie par les amis permettraient de contrer l'isolement social. Par contre lorsque la demande de support se prolonge, il se produit un epuisement des ressources du réseau social qui progressivement confine le travailleur à sa seule sphère domestique. Cet isolement social, qu'il soit provoque par le travailleur parce qu'il ne veut pas consciemment surcharger les autres avec ses problèmes ou qu'il provienne de signaux d'exclusion émis par l'entourage, crée un climat défavorable à la réadaptation.

Le soutien offert par la conjointe est considéré par le travailleur comme primordial. Le domicile et la dynamique interne de support propre au ménage offrent au travailleur un lieu où il peut sans crainte s'exprimer et, dans ce contexte, cela permettrait un certain rapprochement entre les conjoints mais, par contre, laisserait place aussi à l'expression de l'agressivité. Le retrait de la routine quotidienne liée ordinairement aux horaires de travail lors des périodes prolongees à la maison (consolidation médicale, chômage, invalidité) provoquerait une importante desorganisation dans la vie conjugale.

Dans un contexte où la consommation d'alcool devient pour plusieurs travailleurs un problème, l'encadrement psychologique et social offert par les organismes communautaires spécialisés dans le traitement des toxicomanies devient un facteur favorable à la réadaptation dans son ensemble. Par contre, il semblerait que la difficulté d'accès à des professionnels pour obtenir du support psychologique soit un facteur defavorable.

Un autre facteur juge défavorable serait relie directement à une baisse de la qualité de vie due aux limitations fonctionnelles. Elles provoqueraient une dequalification sociale qui se manifesterait par un processus d'exclusion sociale, volontaire ou non, notamment au plan des loisirs.

5.3.5 L'itinéraire personnel

La représentation de soi est l'élément moteur important à prendre en compte pour déchiffrer l'itinéraire personnel des travailleurs en réadaptation et saisir l'importance des ressources personnelles disponibles, du moins perçues comme tel, pour engager les actions nécessaires à la réinsertion professionnelle et sociale. L'importance accordée au fait de travailler qui se traduit par la présente d'une forte éthique du travail chez la très grande majorité des travailleurs interviewés est un facteur facilitant la poursuite d'actions visant la réinsertion professionnelle. Les valeurs qui sont associees au fait de travailler comme le sens du devoir et des responsabilités

peuvent cependant devenir des facteurs defavorables à la réadaptation si le retour au travail s'avère difficile sinon impossible. Les sentiments de perte de dignité et d'autonomie qui se manifestent alors semblent provoquer une perte de confiance en soi qui entrave la recherche active de solutions. De plus, il semble se développer un sentiment de honte associe au fait de recevoir et, surtout, d'être dependant des prestations pour assumer ce que les travailleurs considèrent être leurs responsabilités sociales et familiales.

L'image négative de soi développée par la très grande majorité des travailleurs accidentés à cause des incapacités conséquentes aux limitations fonctionnelles est un facteur néfaste sur plusieurs plans dans la poursuite des objectifs de réinsertion professionnelle et sociale. Le développement d'une nouvelle conscience de son corps par le travailleur ne peut se faire qu'avec une prise de conscience de ses incapacités et de ses limites. Les limitations fonctionnelles décrites sur les formulaires médicaux, considérés comme un jugement d'expert par les travailleurs, apparaissent quelquefois comme paralysantes, souvent stigmatisantes et généralement dévalorisantes. À terme, la nouvelle représentation de soi peut basculer vers l'identification à la situation des personnes âgées ou handicapees. Il se développe alors un repli sur soi dans un contexte d'impression d'inutilité et de dépendance.

La reconstruction d'une nouvelle identité conforme à ses limitations passerait, selon le travailleur, par un processus progressif d'acceptation de son nouvel état. Le support des conjoints, la possibilité de se comparer avec d'autres personnes ayant des incapacités plus graves que soi et le retour au travail dans un environnement bien adapte à sa condition physique seraient les facteurs les plus favorables à ce processus de reconstruction d'identité. Par contre, l'absence de support professionnel dans les phases de découragement et de devalorisation qui semblent inhérentes au processus de reconstruction de l'identité, la consommation excessive d'alcool et le fort stigmate social que créent les limitations fonctionnelles nuiraient au processus.

Le dernier thème important qui émerge du discours des travailleurs accidentés a trait à la projection dans l'avenir. L'événement accidentel est à l'origine d'une cassure dans la continuité de la vie. Cette rupture temporelle dans la continuité vient contrecarrer du même coup l'ancienne vision du futur qui y prenait place. Au moment de l'entrevue, donc dans un présent post-réadaptation, le travailleur évalue sa situation comme étant au point zéro, comme le recommencement de la carrière mais sans les qualifications sociales (âge, formation, santé, etc.) qui prévalaient en début de carrière professionnelle dans un marche du travail qui ne possédait pas les mêmes exigences. L'avenir apparaît pour la plupart des travailleurs comme difficilement planifiable à partir de ce présent, témoin de la rupture. De plus, la stabilité économique présente et future est compromise puisque la majorité des travailleurs affirme connaître une détérioration de leurs conditions financières. L'effondrement des acquis économiques, sociaux et professionnels est alors considère dans ce contexte comme un facteur défavorable à la réinsertion sociale et professionnelle. Par contre, chez les inemployables, ce sont surtout les douleurs chroniques qui entravent toute possibilité de projection de soi et de sa situation dans un avenir éloigne.

5.4 LE POINT DE VUE DES AUTRES ACTEURS SOCIAUX

Dans le cadre de nos tournées dans les régions pour la cueillette de données tant dans les dossiers que par les entrevues avec les travailleurs accidentés, nous avons effectue une vingtaine d'entrevues avec différents informateurs-ch? qui sont impliqués dans le processus de réadaptation. Même si les informations qui ont été recueillies auprès des employeurs et leurs représentants, des représentants syndicaux, des conseillers en réadaptation, des professionnels de la santé et des représentants d'associations de défense des droits des accident& sont partielles, elles ont cependant fait surgir des préoccupations qui, hormis les prises de positions conforment aux intérêts économiques et politiques de chacun de ces acteurs sociaux, viennent renforcer sur plusieurs points les facteurs identifiés dans l'analyse des dossiers et dans les entrevues avec les travailleurs.

La présence d'effets psycho-sociaux néfastes pour les démarches de réinsertion professionnelle et l'insuffisance du support en relation d'aide, l'importance d'obtenir des informations médicales et administratives précises afin de minimiser les délais et un suivi personnalise des dossiers, la nécessité de développer des expertises par rapport aux exigences fonctionnelles du travail à effectuer et au développement des capacités fonctionnelles résiduelles des travailleurs sont quelques-uns des thèmes

qui se rencontrent dans la plupart des discours. L'importance d'une infrastructure minimale de gestion de la santé et de la sécurité dans l'entreprise et la nécessaire collaboration entre les partenaires pour la réussite d'un projet de réinsertion professionnelle est aussi très présente dans leur discours. Finalement, la plupart signalent l'existence d'une réticence des milieux de travail à réintégrer des travailleurs avec des limitations fonctionnelles permanentes à la suite d'une lésion professionnelle, la présence de préjugés sociaux défavorables aux travailleurs accident& et l'influence néfaste des conditions économiques difficiles sur la réinsertion sociale et professionnelle.

6. CONCLUSION

La réadaptation des travailleurs accident& est un phénomène social et humain important dans le Québec d'aujourd'hui. Le portrait de la réadaptation sociale et professionnelle qui se dégage de l'analyse des données sur la clientèle révèle l'ampleur du phénomène. Le modèle conceptuel développé dans le cadre de cette étude et qui a servi à analyser l'expérience de la réadaptation des travailleurs victimes de lésions professionnelles à partir des concepts de trajectoire, de parcours (emploi, administratif et légal, médical), de carrière sociale et d'itinéraire personnel, nous aura permis de faire ressortir la diversité et la complexité des facteurs qui interviennent dans le processus de réadaptation.

L'analyse, à l'intérieur de la trajectoire, des caractéristiques médico-administratives, individuelles et de contexte, a permis de constater que les variables relatives au type d'intervention et aux contextes de ces interventions apparaissent comme significativement liées à l'issue de la réinsertion professionnelle contrairement aux variables relatives aux individus. Les résultats de l'analyse des données montrent aussi que le retour au travail chez leur ancien employeur des travailleurs victimes de lésions professionnelles avec des séquelles permanentes apparaît fondamental à plusieurs égards. En effet, l'analyse des trajectoires nous a montré que les issues de retour à l'emploi chez un nouvel employeur et de sans emploi présentaient plusieurs similitudes et que la frontière entre ces deux issues semble poreuse. Les travailleurs employables qui ne peuvent pas retourner chez leur ancien employeur se retrouvent face au marche du travail, avec tous les aléas et les incertitudes qui lui sont associés.

L'analyse, à l'intérieur du cheminement, du matériel d'entrevues montrent l'importance des dimensions sociales et psychologiques dans l'expérience des travailleurs de la réinsertion sociale et professionnelle. À chaque tournant des récits des travailleurs sur leur expérience du processus de réadaptation, on voit apparaître ces dimensions. Elles s'expriment directement sous forme de conséquences aux traumatismes divers déclenchés par l'événement qui a provoque la lésion professionnelle et engendré le processus de réadaptation. Dans leur discours, les travailleurs établissent des relations entre la genèse des problèmes d'ordre psychosocial et la dynamique des rapports sociaux qu'ils entretiennent avec les différents acteurs sociaux impliqués dans le déroulement médical, professionnel, administratif et légal du processus de réadaptation. De plus, l'expérience de la réadaptation dépasse strictement l'individu et interpelle les membres du réseau social primaire du travailleur. L'entourage du travailleur, particulièrement la conjointe, est fortement sollicité pendant tout le processus de réadaptation.

L'analyse des entrevues avec les acteurs sociaux, autres que le travailleur, impliqués dans le processus de réadaptation viennent de façon générale confirmer les facteurs identifiés par les travailleurs et par les résultats de l'analyse de la trajectoire particulièrement l'importance des facteurs reliés aux contextes d'entreprise et d'intervention. La présence chez le travailleur d'effets psycho-sociaux néfastes pour la réinsertion professionnelle et l'importance d'un encadrement médical et de relation d'aide adéquat ont été aussi soulignées.

Les résultats de l'analyse de la trajectoire, du cheminement des travailleurs et du discours des différents acteurs sociaux intervenants dans le processus nous auront permis de s'approcher de notre objectif de construction d'un modèle qui tient compte des différentes dimensions relatives au processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs accidentés ayant des limitations fonctionnelles permanentes. Cependant, plusieurs des facteurs qui apparaissent comme importants dans le processus de réadaptation ne furent qu'effleurés dans le cadre de cette recherche. C'est sur la base de notre modèle d'analyse et à partir de nos observations que nous dégageons les divers axes de recherches qui, selon nous, devraient faire l'objet de développement pour arriver à une compréhension élargie des mécanismes multiples et complexes qui opèrent dans tout processus de réadaptation sociale et professionnelle.

7. AXES POSSIBLES DE RECHERCHE EN RÉADAPTATION DES TRAVAILLEURS

Nous avons regroupées les axes possibles de recherche sous sept rubriques exposées brièvement ici (on pourra consulter la conclusion du rapport de recherche pour obtenir les détails opérationnels et l'argumentation).

AXE 1: CONNAISSANCE ET MODÉLISATION

1. Faire le bilan des acquis scientifiques dans le domaine de la réadaptation dans différents champs disciplinaires et constituer un fond documentaire.
2. Explorer les pratiques de réinsertion sociale et professionnelle dans différentes législations et différents pays.
3. Développer des indicateurs statistiques pour saisir les changements et en comprendre les tendances en réadaptation.

AXE 2: L'ÉVALUATION DES CAPACITÉS FONCTIONNELLES

1. Étudier les processus de détermination des limitations fonctionnelles afin d'élaborer une stratégie concertée pour adapter cette étape du processus aux exigences de la réadaptation professionnelle.
2. Répertorier les pratiques et les outils d'analyse et d'évaluation des capacités fonctionnelles des travailleurs et des exigences fonctionnelles du travail afin de développer et de valider des outils d'analyse et d'évaluation qui seraient utilisables pour l'intervention.

AXE 3: LE MAINTIEN DU LIEN D'EMPLOI

1. Établir le profil statistique des travailleurs qui sont retournes chez le même employeur.
2. Établir le profil des entreprises qui se caractérisent par une réinsertion efficace de leurs employés et analyser la dynamique des facteurs à l'oeuvre.
3. Analyser les facteurs associes à la mise en application des mesures et des demarches de réinsertion professionnelle.

AXE 4: LA RÉINSERTION PROFESSIONNELLE SUR LE MARCHÉ DUTRAVAIL

1. Analyser les facteurs qui président à la détermination d'un emploi convenable et à la recherche d'emploi.
2. Évaluer la stabilité du retour à l'emploi après la réadaptation.

AXE 5: LES DIMENSIONS PSYCHOLOGIQUES ET SOCIALES

1. Entreprendre des études fondamentales sur les mécanismes de développement des troubles psychologiques et sociaux à la suite d'une lésion professionnelle ayant des conséquences permanentes.
2. Décrire les mécanismes et évaluer les rôles des réseaux primaires, professionnels et communautaires dans le soutien des travailleurs en réadaptation. Explorer et décrire la dynamique des facteurs qui contribuent à stigmatiser socialement les travailleurs ayant des limitations fonctionnelles à la suite d'une lésion professionnelle.
3. Développer et évaluer des outils permettant l'évaluation des besoins des travailleurs en réadaptation en matière de support psychologique et social.

AXE 6: LE FACTEUR TEMPS COMME DIMENSION DU PROCESSUS

1. Étudier à partir d'une cohorte de travailleurs l'évolution du processus de réadaptation.
2. Évaluer et développer des modèles d'intervention qui visent à atténuer l'effet des facteurs qui agissent négativement sur la réinsertion sociale et professionnelle.
3. Étudier les facteurs qui contribuent aux rechutes, aux récidives et aux aggravations.

AXE 7: **DYNAMIQUE ET MODÉLISATION DU PROCESSUS**

1. Étudier les modèles d'interprétation et les interactions entre les médecins, les conseillers et les employeurs.

2. Étudier les modèles d'interprétation et les interactions entre les travailleurs et les autres acteurs sociaux impliques dans le processus.

3. Poursuivre le développement d'un modèle de compréhension global du processus de réadaptation.

L'objectif premier de notre étude était l'ouverture du champ de la recherche sur la réadaptation sociale et professionnelle des travailleurs. A travers notre démarche d'analyse et le compte rendu de l'expérience des travailleurs qui ont chemine dans le processus de réadaptation et des autres acteurs sociaux qui y sont impliques, nous avons expose plusieurs facettes du processus de réinsertion professionnelle et sociale. Plusieurs aspects demandent à être approfondis si nous voulons mieux comprendre les mécanismes à l'oeuvre et mieux intervenir dans la poursuite de l'objectif premier de toute réadaptation de travailleurs, soit la réinsertion professionnelle et sociale, avec le minimum de séquelles possible. Les dimensions du phénomène sont multiples et complexes et le développement de la recherche dans ce champ encore largement inexploré demande une approche multidisciplinaire, avec des approches variées et des méthodes tant qualitatives que quantitatives.

La réalisation des objectifs de la réadaptation demandera la collaboration de tous les partenaires sociaux impliqués dans le processus. La prévention des accidents et la réadaptation des travailleurs victimes de lésion professionnelle sont deux facettes d'une même problématique; l'une et l'autre devrait servir à identifier les secteurs prioritaires pour le développement de la recherche en santé et en sécurité du travail.

Principales publications:

Baril, R., Martin, J.-C., Lapointe, C., Massicotte, P.; "Étude exploratoire des processus de réinsertion sociale et professionnelle des travailleurs en réadaptation", Série Etudes et recherches, rapport, 413 p., IRSST, Montréal, janvier 1994

Martin, J.-C., Baril, R.; "Isolement et vulnérabilité des travailleurs accident&", in La solitude et l'isolement. La structuration de nouveaux liens sociaux., Revue internationale d'action communautaire, 29/69, p. 109-120, printemps 1993

NOTES

1. Récemment, en cours de réalisation de notre projet de recherche, un débat sur les coûts et les enjeux de la santé et de la sécurité au travail a pris place au Québec et a amené des changements dans les règles juridiques et administratives. Nous n'avons pas considéré les changements apportés par la Loi 35 puisque celle-ci est entrée en vigueur en juin 1992 et que l'étude portait sur des processus de réinsertion professionnelle qui se sont déroulés entre août 1985 et la fin 1991. Par ailleurs, il importe de préciser que notre interprétation de la Loi et des politiques et règlements peut diverger de celle de la CSST ou de la Commission d'appel en matière de lésion professionnelle.

2. Emploi équivalent: "un emploi qui possède des caractéristiques semblables à celles de l'emploi qu'occupait le travailleur au moment de sa lésion professionnelle relativement aux qualifications professionnelles requises, au salaire, aux avantages sociaux, à la durée et aux conditions d'exercice." (art. 2)

3. Emploi convenable: "un emploi approprié qui permet au travailleur victime d'une lésion professionnelle d'utiliser sa capacité résiduelle et ses qualifications professionnelles, qui présente une possibilité raisonnable d'embauche et dont les conditions d'exercice ne comportent pas de danger pour la santé, la sécurité ou l'intégrité physique du travailleur compte tenu de sa lésion." (art. 2)

4. La démarche concentrique vise à investiguer successivement et dans l'ordre chacun des trois types d'emploi défis légalement: l'emploi habituel ou un emploi équivalent chez l'employeur au dossier, un emploi convenable chez cet employeur et en bout de ligne un emploi convenable ailleurs sur le marché du travail. Le processus est enclenché suite à la consolidation médicale, soit lorsque la condition du travailleur ne peut plus être améliorée par des traitements médicaux ou de réadaptation physique et sur réception d'un rapport d'évaluation médicale comportant un pourcentage d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique (APIPP) et des limitations fonctionnelles permanentes.

5. Les variables individuelles ont été définies comme suit: Sexe (masculin / féminin); Âge (moins de 30 ans / de 30 à 49 ans / 50 ans et plus); Ancienneté (5 ans ou moins /plus de 5 ans); Salaire (inférieur à 15 000$ / de 15 000$ à 30 000$ / 30 000$ et plus); APIPP (moins de 5.75 % / plus de 5.75 %); Siège de lésion (dos / membre supérieur / membre inférieur / autre)

6. Les variables de contexte ont été définies comme suit: Type de processus (sans processus / processus sans mesure / processus avec mesure); Taille de l'entremise au dossier (20 employés et moins / plus de 20 employés); Syndicat (mention ou non); Démarche autre que CSST (présence ou absence).

7. Une mise en garde s'impose cependant, tant pour l'analyse comparative bi-variée que pour l'analyse statistique multi-variée. Étant donné la petite taille de notre échantillon et le caractère non représentatif de celui-ci de l'ensemble de la population en réadaptation, il est important de préciser que les valeurs qui sont données à chacune des variables ne s'appliquent, de manière descriptive, qu'à notre échantillon et ne peuvent en aucun cas être généralisées pour un groupe autre que celui étudié. Une autre limite à signaler provient du fait que les variables traitées sont extraites de dossiers administratifs et, par conséquent, ne couvrent qu'un spectre restreint de l'expérience du processus de réadaptation.

8. Le lecteur intéressé par les trajectoires-types, par les histoires de cas et les extraits d'entrevues pourra se référer au rapport détaillé de la recherche.