

Télétravail et handicap

Marco Diani

LE télétravail – situation dans laquelle on utilise une machine qui a accès à d'autres machines à travers un réseau transportant des informations codées sous forme d'impulsions électriques – suscite l'intérêt des milieux professionnels et scientifiques. Il paraît, en effet, riche de potentialités, tant du point de vue de l'organisation et de la répartition de travaux existants (tertiaires ou même secondaires), que du point de vue de la nature même de ces travaux.

Les chercheurs se sont penchés sur les expériences (il est vrai peu nombreuses) de télétravail. Mais ces recherches ont surtout porté sur les aspects professionnels « classiques » touchés par ces expériences, si l'on veut : sur leurs conséquences sur les situations de travail « normales », avec d'ailleurs des résultats mitigés quant aux conditions techniques et sociales de leur généralisation.

On s'est peu posé la question, en revanche, de savoir ce que le télétravail pouvait apporter au travail handicapé (travailleur à capacité de travail réduite). De la même façon, on peut dire que l'ergonomie (une certaine ergonomie) est absente de ce débat possible. En effet, le dépouillement de quatre revues majeures¹, sur plusieurs années à rebours, montre que, si chacun des thèmes est abordé isolément, ils ne le sont jamais en même temps, dans le même article.

Bien sûr, on sait que des travaux se font de façon expéri-

mentale, proche du terrain. L'idée de rechercher les points d'application possibles du télétravail au travail « handicapé » paraît en effet séduisante *a priori*. Mais, à y bien songer, elle recouvre une image très partielle de la personne handicapée, et peut-être du télétravail : implicitement, on pense à une personne en chaise roulante, à mobilité réduite, et on l'imagine travaillant à un terminal-clavier chez elle ; autrement dit, résolution d'un problème de déplacement par la négative, avec toutes les conséquences que cela implique au plan social, psychologique, économique. En réalité, il semble que la question posée soit plus complexe, et en particulier que le tout ne soit pas égal à la somme des parties : le télétravail pose en soi des problèmes, l'emploi de personnes handicapées en pose d'autres, et la réunion des deux paraît justiciable de recherches pluridisciplinaires.

L'OMS, institution qui a donné une définition de la notion de handicap, annonce qu'il y a 500 millions d'handicapés en ce monde ; le ministère de la Santé affirme qu'il naît un enfant handicapé toutes les vingt minutes. Selon le même ministère de la Santé, plusieurs dizaines de milliards de francs sont employés par an pour les handicapés. Or on n'a pas l'impression que l'ensemble des moyens engagés parvienne à limiter les conséquences économiques, sociales, psychologiques liées à la situation handicapée.

Ce qui est en question ici, nous semble-t-il, est peut-être moins une augmentation des moyens mis en œuvre qu'un effort sur l'adéquation de ceux-ci au problème posé. Il est clair que les sciences de l'homme au travail (psycho, socio et plus encore ergo...) ont un rôle important à jouer, en particulier dans la définition d'une approche large de l'inadaptation au travail (Wisner 1981 ; Wisner-Marcellin 1971).

Mais qu'entendons-nous au juste par « handicap » ? De façon très opératoire, nous dirons que le handicap est une limitation physique, physiologique ou psychique de la personne, d'origine congénitale ou accidentelle, et qui empêche cette personne d'avoir une activité considérée comme normale étant donné son groupe social, son groupe d'âge, son sexe, etc. (OMS). Il faut insister sur la très grande variété des handicaps possibles, et redire que le mot « handicapé » regroupe sous un terme abstrait et généralisant des personnes et des situations réelles aussi différentes que possible.

Un handicap est *contingent* à une série de situations de vie ou de travail, c'est-à-dire qu'une personne handicapée est *apte* à un certain nombre de choses, avant d'être inapte à d'autres.

On se rend compte ainsi que le handicap n'est pas une chose en soi et qu'il est nécessaire de bien déterminer la population que l'on va étudier en relation avec la situation de travail que l'on propose de créer.

QUEL HANDICAP ? QUELS HANDICAPÉS ?

L'origine, la « date » et le domaine du handicap sont certainement des variables fortes : s'agit-il d'un handicap congénital ou accidentel ? Dans le dernier cas, à quel âge s'est produit l'accident ? Dans un grand nombre de cas, un handicap congénital ou très ancien sera plus aisément surmonté qu'un accident vers la quarantaine, qui supposera des reconversions forcées dramatiques.

Par ailleurs, le domaine du handicap (moteur, sensoriel ou sensorimoteur) a une influence directe sur les possibilités de choix de la personne handicapée, en particulier en matière de travail. A cet égard, on ne sait pas exactement quelles parties des capacités mentales de l'individu sont mobilisées par son handi-

cap, et donc se reportent automatiquement sur autre chose que sur son travail. On a un exemple frappant de cet ordre de phénomène avec les remarques faites par des équipes de prothésistes qui constatent que, souvent, un handicapé appareillé revient à la prothèse simple, après avoir eu une prothèse sophistiquée — électromécanique par exemple — parce que cette dernière mobilise tellement d'énergie mentale et d'attention pour être manipulée qu'elle en devient épuisante (voir aussi Wisner, 1971, Wisner, 1981).

Mais cette première série d'indications concernant le handicap doit être complétée par tout un ensemble de faits concernant la personne qui le subit. En premier lieu, son milieu d'origine et la façon dont celui-ci soutient ou non ses efforts pour s'adapter ou s'(ré)intégrer à la vie « normale » jouent sûrement un rôle dans la réussite ou non de ces efforts. De la même façon, l'éducation, la formation d'origine, la provenance culturelle sont des variables qu'il faut prendre en compte pour expliquer son devenir, en particulier professionnel (Sainsaulieu, 1977). Plus généralement, on peut dire que toute personne exclue d'une vie professionnelle « normale » subit un handicap social. En conséquence, une partie des problèmes à affronter se posent en termes d'identité, du fait d'une double exclusion (professionnelle et sociale), sans parler du renfermement fréquent dans un milieu spécialisé.

Les tentatives, quelles qu'elles soient, qui viseraient à résoudre le problème de l'accès des personnes handicapées à des professions « normales » sans prendre en compte cet ordre de réalité, risqueraient fort d'être en décalage net vis-à-vis d'une réalité qui ne se réduit pas au seul aspect médical, ergonomique et normatif du rapport homme/machine pris isolément, comme semblent le faire les théoriciens de la « job analysis » (North et Rohmert, 1980).

QUEL TÉLÉTRAVAIL ? SOUS QUELLES FORMES ?

Toute recherche d'utilisation de la télématique dans le travail handicapé devra faire preuve d'une extrême souplesse, compte tenu de la diversité des handicaps et de l'élasticité des modes de dépassement possibles des inaptitudes créées. Il nous semble que l'analyse ergonomique pourrait être complétée par des éléments sur les différents types de structures et d'organisation du travail imaginables, du point de vue de la compatibilité entre la tâche et les aptitudes de l'opérateur handicapé.

QUELLE FORMATION, QUELLES OPPORTUNITÉS OFFRE LE TÉLÉTRAVAIL ?

En fonction donc des variables personnelles des travailleurs concernés, en particulier leur formation d'origine (dans le cas d'un handicap récent), le télétravail peut offrir des possibilités très favorables de formation initiale ou de reconversion à des travailleurs dont l'insertion professionnelle est — ou est devenue — problématique.

La souplesse du médium télématique est telle qu'un grand nombre de professions ou de tâches nouvelles, spécifiquement adaptées cas par cas, sont rendues possibles pour peu qu'on entreprenne un recensement de ce qui existe et des expériences localisées. Un des produits des recherches en cours devrait être la formulation de solutions possibles ou de recommandations aux responsables et aux organisations, s'appuyant sur des exemples d'intégrations réussies de travailleurs handicapés ; avec une insis-

tance particulière sur les opportunités que crée l'adoption de la télématique (Mallet, 1981 ; Arnoux et Lambert, 1979 ; ANACT, 1981).

Cette intégration est facilitée dans le cas d'une réorganisation entraînant des changements de technologie et/ou de locaux ; ou dans le cas d'une création pure et simple, soit d'entreprise, soit d'établissement, création qui intégrerait les normes spatiales et ergonomiques rendant possible l'accueil de personnes handicapées, par exemple à mobilité entravée.

L'idée derrière tout cela est simple : non pas créer des lieux de travail/des travaux spéciaux et à part, mais créer des lieux de travail/des travaux qui permettent aux gens aux aptitudes diverses de se mouvoir et de travailler ensemble².

CITONS UN CAS PARTICULIER : CELUI DES ACCIDENTÉS

Il nous paraît particulièrement important de nous y intéresser sous deux angles différents. Tout d'abord, le fait qu'un accidenté handicapé risque fort de passer très longtemps en institution spécialisée de rééducation (Martin-Sainsaulieu, 1976 ; Mallet, 1981 ; Blaxter, 1976). Il est certain que ces périodes, qui se mesurent souvent en années, et qui sont le temps d'un apprentissage profond et très dur, ont une importance forte pour la suite de la vie de l'individu concerné : premier apprentissage de cette nouvelle différence, première association avec la réalité handicapée, ces séjours pourraient comprendre aussi le temps d'un autre apprentissage, qui viserait à amorcer nettement la reconversion forcée de l'accidenté (Villers, 1981).

D'autre part, les cas de réengagement obligatoire de l'accidenté par son entreprise : il semble à l'heure actuelle qu'on ne prenne pas vraiment en compte la valeur du travailleur réengagé après son accident en tant que force de travail potentielle. Bien souvent, la soumission aux règles légales de réengagement est comprise comme une obligation d'assistance à la limite du charitable (Mallet, 1981 ; Mallet et alii, 1979). Des solutions plus positives sont possibles en la matière, en associant le travailleur handicapé à l'élaboration des solutions de réintégration, tant dans le choix de son poste de travail, que dans les modalités plus globales de sa réinsertion.

CONCLUSION

Compte tenu de ces remarques, il nous semble inévitable que toute recherche pluridisciplinaire future s'articule sur trois dimensions fondamentales :

— Le développement de la télématique et de ses possibilités appliquées au travail peut concerner spécifiquement la personne handicapée : dans ses réactions aux handicaps, dans ses changements de projets, dans les rapports avec son entourage immédiat, dans la reconstitution d'une identité personnelle atteinte par le handicap. La situation privilégiée, pour repérer ce rapport entre le télétravail et la personne handicapée, est celle de l'apprentissage et de la formation, tant dans les établissements spécialisés que dans son entourage familial, pédagogique, affectif et professionnel. Le télétravail peut contribuer à modifier fondamentalement les processus d'apprentissage et de rééducation. Telle nous paraît être la première voie à explorer.

— Par ailleurs, le télétravail concerne les *organisations* industrielles et administratives qui emploient des personnes handicapées et qui sont confrontées aux problèmes de l'insertion professionnelle, des temps partiels. La question des qualifications

et définitions de poste, de communication et contrôle, pourrait être abordée de façon nouvelle, ainsi que la dimension ergonomique, mais aussi sociale et psychoaffective du travail, au milieu d'un environnement qu'il faut faire évoluer face à la réalité du handicap et de l'inadaptation croissante du travail. Le télétravail peut apporter des solutions, mais aussi créer des problèmes supplémentaires.

— Enfin, l'impact spécifiquement organisationnel, qui naît de l'interaction de la nouvelle technologie télématique et de l'emploi de personnes handicapées, entraîne nécessairement des *processus d'expérimentation* techniques, organisationnels et sociopsychologiques dont il faut tenir compte si l'on veut développer de véritables moyens de la télématique dans ce domaine. Il est en effet prouvé qu'une structure d'organisation à caractère expérimental fonctionne selon des principes très différents de ceux qui régissent des entreprises classiques. Notons qu'il s'y développe des formes très particulières en matière de commandement, expression, écoute des individus, communication, modalités d'apprentissage, évaluation.

Et, donc, appliquer le télétravail aux problèmes que pose un handicap ne peut se comprendre sans aborder cette question particulière des procédures expérimentales qui sont engendrées par le télétravail, et auxquelles ce dernier peut apporter des solutions spécifiques.

Notes

1. *Le Travail humain, Ergonomics, Human Factors, Applied Ergonomics*.
2. Ce qui incluerait aussi le choix d'une localisation et d'infrastructures qui permettent commodément l'accès par les moyens de transport.

Bibliographie

- ACTON N., « L'Emploi des personnes handicapées : quel avenir se prépare ? », *Revue internationale du travail*, 120, 1, 1-16, 1981.
- ANACT, *les Handicapés au travail*, Montrouge, Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, 1981.
- ARNOUX J.-P., LAMBERT J., *Comment prendre en charge la montée des inadaptations dans l'entreprise ?*, Lyon, Institut d'études et de développement, mimeo, 1979.
- BAUDRILLAT W., CROS J.-C., « L'insertion professionnelle des adultes handicapés » *Bulletin interministériel pour la rationalisation des choix budgétaires*, 31, 33-62, 1977.
- BLAXTER M., *The meaning of disability. A sociological study of impairment*, London, Heinemann, 1976.
- GRANRUT C. du, « L'Action du ministère du Travail et de la Participation pour l'emploi d'adultes handicapés », *Travail et emploi*, 8, 7-10, 1981.
- IFAP, *Ergonomia e problemi del personale con ridotte capacità lavorative*, Roma, Istituto per la formazione e l'addestramento professionale (IFAP), mimeo, 1981.
- MALLET A. et alii, *le Travail protégé en entreprise*, Paris, GIRPEH, multigr, 1979.
- MALLET A., *Pour une véritable promotion de l'emploi des personnes handicapées. Analyse et propositions*, Paris, Groupements interprofessionnels régionaux pour la promotion et l'emploi des personnes handicapées (GIRPEH), 1981.
- MARTIN D., SAINSAULIEU R., *Un centre de réadaptation des handicapés moteurs : le cas de l'ADAPT*, Paris, 1976.
- NORTH K., « Ergonomic methodology : an obstacle or a promoter for the implementation of ergonomics in industrial practice ? », *Ergonomics*, 23, 1980.
- SAINSAULIEU R., *L'Identité au travail*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, 1977.
- VILLERS G. de, « la Condition sociale des handicapés », *Recherches sociologiques*, XII, 3, 259-281, 1981.
- WISNER A., MARCELLIN J., *A quel homme le travail doit-il être adapté ?*, Paris, Conservatoire national des arts et métiers, Laboratoire de psychologie du travail et d'ergonomie, mimeo, 1971.
- WISNER A., *Ergonomie, travail mental, anthropotechnologie*, Paris, CNAM, mimeo, 1981.