

SAMS: Etude sur le handicap visuel et le marché du travail

Rapport du module 2 : Enquête qualitative

Susanne Nef, MSc travail social, département du travail social ZHAW

Analyse des données et rapport

Sylvie Johner-Kobi, Dr. phil., département du travail social ZHAW

Conception et récolte des données

Anna Maria Riedi, Prof. Dr. phil., département du travail social ZHAW

Participation au projet

Novembre 2014

UCBAVEUGLES

Union centrale suisse pour
le bien des aveugles



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Bureau fédéral de l'égalité pour
les personnes handicapées BFEH**

MIGROS
kulturprozent

Traduction française réalisée par Florence Boissenin

Table des matières

1	Synthèse.....	4
1.1	Introduction.....	4
1.2	Synthèse des typologies.....	5
1.3	Autres résultats principaux.....	7
1.4	Conclusion.....	8
2	Conception de la recherche et méthodologie.....	9
2.1	Problématique.....	9
2.2	Méthode de collecte de données.....	9
2.3	Critères pour le choix des partenaires d'entretien.....	10
2.4	Echantillon.....	10
2.5	Accès au champ d'investigation.....	11
2.6	Conduite des entretiens.....	11
2.7	Préparation et analyse des données.....	12
2.8	Paramètres de comparaison principaux et catégories de recherche.....	12
3	Résultats.....	15
3.1	Parcours professionnels et stratégies d'action.....	15
3.1.1	Particularités des parcours professionnels et paramètres de comparaison.....	15
3.1.2	Parcours professionnels et stratégies d'action.....	17
3.2	Parcours professionnels et stratégies d'action concernant la scolarité.....	19
3.3	Communication concernant le handicap visuel au niveau des stratégies d'action.....	20
3.4	Défis rencontrés dans le quotidien professionnel et zones de tension en résultant.....	21
4	Résumé et discussion.....	24
4.1	Parcours professionnels et stratégies d'action.....	24
4.2	Facteurs personnels, sociaux et environnementaux contribuant au niveau de satisfaction professionnelle.....	26
	Bibliographie.....	29
	Anhang.....	31

1 Synthèse

1.1 Introduction

L'Union centrale suisse pour le bien des aveugles (UCBA) a constaté un manque de données concernant la situation professionnelle des personnes adultes atteintes de handicap visuel et a mandaté la ZHAW afin qu'elle conçoive une étude importante sur ce thème. Il était explicitement demandé que cette étude ne se focalise pas sur la formation et la première intégration professionnelle. Les formes de travail non rémunérées telles que le travail domestique et au sein de la famille, l'éducation des enfants, l'aide aux voisins et le travail bénévole ne devaient pas non plus être prises en compte.

L'UCBA représente dans ce projet une large coalition constituée par les principaux groupes d'entraide et les institutions professionnelles spécialisées qui s'occupent des personnes atteintes de handicap visuel. Les offices de l'AI (représentés par les offices de l'AI de Zurich et du canton de Vaud) participent également.

Sur la base des résultats de ce projet de recherche, l'UCBA définira des mesures concrètes visant à améliorer l'intégration professionnelle des personnes atteintes de handicap visuel et permettra ainsi de diminuer les entraves qui rendent cette intégration plus difficile. Le projet dans son ensemble (recherche et mesures) apportera ainsi une contribution fondée scientifiquement à l'égalité des personnes atteintes de handicap visuel dans la vie professionnelle.

L'étude SAMS (**S**tudie zum **A**rbeitsleben von **M**enschen mit **S**ehbehinderung – Etude sur le handicap visuel et le marché du travail) comprend cinq modules et des axes de recherche tant qualitatifs et quantitatifs. Le rapport¹ du module 1 (état actuel de la recherche) présente une analyse de la littérature spécialisée germanophone, francophone et anglophone et donne des informations sur le cadre légal en Suisse. Le présent rapport concerne le module 2. Dans le module 2, des personnes atteintes de handicap visuel ont été interrogées lors d'entretiens qualitatifs au sujet de leur situation et de leur biographie professionnelles. Les résultats de ce module, ainsi que ceux des modules 1 (état actuel de la recherche) et du module 3 (discussions de groupe avec des employeurs) fourniront les bases pour l'élaboration d'un questionnaire standardisé s'adressant à des employés atteints de handicap visuel (module 4). Dans le module 5 (enquête d'approfondissement), certains des résultats du module 4 seront analysés de façon plus approfondie avec des personnes concernées.

Les entretiens qualitatifs (module 2) ont par conséquent les objectifs suivants :

- Rassembler le plus grand nombre possible de situations et de parcours professionnels de personnes atteintes de handicap visuel, afin de pouvoir en extraire des questions adéquates pour l'enquête standardisée
- Créer une typologie des parcours professionnels et des schémas de gestion des difficultés

Le présent rapport du module 2 (enquête qualitative) poursuit ces objectifs. Le premier chapitre résume les principaux résultats de l'enquête. Le chapitre 2 traite de la conception de la recherche et de la méthodologie utilisée, le chapitre 3 des résultats des entretiens et le chapitre 4 de certains aspects particuliers.

¹ Rapport en allemand :
http://sozialarbeit.zhaw.ch/fileadmin/user_upload/soziale_arbeit/Forschung/Forschungsberichte/Soziale_Integration/SAMS-Bericht-Modul1-ZHAW.pdf

Rapport en français :
http://sozialarbeit.zhaw.ch/fileadmin/user_upload/soziale_arbeit/Forschung/Forschungsberichte/Soziale_Integration/SAMS-Rapport-Module1-ZHAW.pdf

1.2 Synthèse des typologies

L'enquête a révélé, comme on pouvait s'y attendre, que les personnes concernées gèrent leur situation et les défis qu'elle présente de façon très variable.

Les résultats des entretiens ont cependant permis d'établir une typologie des parcours professionnels qui comprend quatre types, ainsi qu'une typologie des stratégies utilisées dans la carrière professionnelle qui comprend elle aussi quatre types².

Typologie des parcours professionnels

- Type 1 : Parcours sans obstacles (les personnes concernées sont confrontées à des défis, mais ne les décrivent ou ne les vivent pas comme des ruptures ou des entraves)
- Type 2 : Obstacles ponctuels (les personnes concernées ont fait l'expérience d'une seule rupture ou de ruptures/d'entraves ponctuelles dans leur vie professionnelle en lien avec leur cécité ou leur malvoyance)
- Type 3 : Obstacles récurrents (les personnes concernées ont fait plusieurs expériences de ruptures ou d'entraves dans leur vie professionnelle et ceux-ci se sont produits à différentes périodes de leur vie)
- Type 4 : Obstacles permanents (les personnes concernées font l'expérience de ruptures ou d'entraves dans leur vie professionnelle de façon continue et constante à cause de leur malvoyance ou de leur cécité)

Typologie des stratégies d'action

- Stratégie de planification (la personne fait preuve d'une action systématique, de prévoyance, elle élabore des plans alternatifs et des mesures préventives)
- Stratégie spontanée (les décisions ne sont prises que lorsque la situation le requière)
- Stratégie flexible (flexibilité au niveau de la poursuite d'objectifs, les décisions sont prises de façon ponctuelle et sont considérées comme des essais, la personne concernée a un plan d'action, mais celui-ci n'est pas toujours clairement perceptible pour les personnes extérieures)
- Stratégie d'évitement (la personne évite d'être active, elle laisse les „choses“ se produire, cela conduit parfois à un „blocage intérieur“)

Les différents types seront présentés ci-dessous. Il y a tenu compte du fait que la personne concernée ait déjà été aveugle ou malvoyante avant la phase d'entrée dans la vie professionnelle (groupe-avant) ou que la personne concernée ne soit devenue aveugle ou malvoyante qu'au moment de son entrée dans la vie professionnelle ou plus tard (groupe-pendant).

Type 1 : Parcours sans obstacles

Ce type concerne les deux groupes.

Dans le groupe-avant, on trouve en particulier des personnes qui poursuivent leurs souhaits de formation et de profession de façon constante, persévérante et parfois aussi en dépit de résistances extérieures. Elles utilisent souvent des stratégies de planification (systématiques).

² Selon Kluge (2000), les types sont des groupes partiels ou des sous-groupes à l'intérieur d'une typologie. Les groupes partiels ou les sous-groupes peuvent être caractérisés par des particularités spécifiques ou des constellations de telles particularités.

Dans le groupe-avant, on trouve surtout des hommes actifs professionnellement depuis de nombreuses années dans un travail de bureau, qui gèrent leur horaire de travail de façon individuelle et sont autonomes. Ils compensent les nouveaux défis grâce à leur réseau de relations, ainsi que par leurs compétences professionnelles, et se caractérisent par une grande aspiration à réussir. Ils utilisent également des stratégies de planification.

Type 2 : Obstacles ponctuels

Ce type concerne également les deux groupes.

Dans le groupe-avant, les personnes concernées compensent leurs limitations grâce à la routine et l'apprentissage par cœur. Elles utilisent surtout des stratégies spontanées.

Dans le groupe-avant, les personnes concernées compensent en effectuant des formations continues spécialisées et en renonçant à leur temps libre. Elles utilisent en général des stratégies de planification.

Type 3 : Obstacles récurrents

Ce type concerne également les deux groupes.

Dans le groupe-avant, on trouve des personnes qui, après l'apparition de la malvoyance ou de la cécité, ont été atteintes d'autres handicaps ou de difficultés supplémentaires (par exemple à cause de maladies ou d'accidents). Les personnes qui travaillent dans le commerce notamment réussissent cependant très bien à se réintégrer. Les personnes du groupe-avant qui appartiennent à ce type utilisent en général des stratégies flexibles.

Dans le groupe-avant, on trouve surtout des femmes qui ont fait l'expérience de ruptures au niveau professionnel liées à la maternité. Leurs stratégies sont très variables. On trouve des stratégies de planification, spontanées et flexibles.

Type 4 : Obstacles permanents

Ce type ne concerne que le groupe-avant.

Les personnes concernées sont en particulier des hommes ayant été actifs professionnellement pendant plus de 16 ans. Elles compensent en utilisant une stratégie d'évitement. Certaines de ces personnes sont actives professionnellement, mais elles ne travaillent le plus souvent pas dans leur domaine professionnel d'origine et elles se sentent pour cette raison „mises à l'écart“.

1.3 Autres résultats principaux

Importance du type de scolarité sur le parcours professionnel

Diverses personnes interrogées ont émis la supposition lors des entretiens que les personnes du groupe-avant ayant bénéficié d'une formation scolaire intégrative devraient avoir un accès plus facile au monde professionnel. Cela ne peut cependant pas être confirmé par les données empiriques tirées des entretiens dont nous disposons. Ceux-ci ne permettent pas non plus de postuler qu'il y a des différences au niveau du parcours professionnel après une scolarité intégrative, une scolarité dans une école pour handicapés de la vue ou une combinaison des deux types de scolarité.

Formes de communication

En ce qui concerne la communication touchant au handicap visuel, on trouve trois cas de figure : le fait d'éviter d'en parler, la communication réactive et la communication proactive.

Le fait d'éviter de parler du handicap est utilisé dans le contexte de la stratégie de planification. La personne concernée considère son handicap visuel comme faisant partie de sa personnalité. Une communication active à ce sujet est évitée consciemment, en particulier par les personnes du groupe-avant.

Le fait d'éviter de parler du handicap est cependant aussi utilisé dans le contexte de la stratégie flexible. Les personnes du groupe-avant expriment leur crainte que le fait de communiquer activement au sujet de leur handicap visuel ne mette celui-ci au premier plan, au détriment de leur personne et de leurs compétences.

La communication réactive est utilisée dans le contexte de la stratégie spontanée. Les personnes du groupe-avant préfèrent rester consciemment discrètes en ce qui concerne leur handicap visuel. Lorsqu'on leur pose la question ou suivant les situations (difficultés dans le quotidien professionnel), elles en parlent cependant ouvertement.

La communication proactive est utilisée dans le contexte de la stratégie flexible. Ce sont surtout les personnes du groupe-avant qui parlent de leur handicap de façon proactive. Les raisons pour lesquelles elles le font sont néanmoins très diverses : volonté de sensibiliser l'entourage, souffrance vécue précédemment après avoir voulu éviter de parler du handicap, prise de contrôle active, transparence par franchise envers les autres, positionnement positif en ce qui concerne l'utilisation des qualités attribuées aux personnes atteintes de déficience visuelle (par exemple sensibilité et sens du toucher développés).

Zones de tension spécifiques

Les personnes concernées sont confrontées à des difficultés diverses dans leur quotidien professionnel, comme par exemple les changements au niveau de l'organisation du travail, la difficulté à trouver un équilibre entre la vie et le travail, les limitations au niveau de la liberté d'action et de la prise de décisions, les peurs existentielles, etc. Ces difficultés en elles-mêmes ne sont pas spécifiques au handicap visuel. Cependant, l'analyse montre qu'elles révèlent des zones de tension qui sont très spécifiques aux personnes concernées. Celles-ci sont brièvement mentionnées ci-dessous :

- Carrière professionnelle entre monde moderne du travail et limitations individuelles
- Evolution technologique et structurelle entre facilitation et entraves
- Intégration professionnelle par l'AI entre aide et entraves
- Associations sociales et individuelles liées à la malvoyance/à la cécité entre aide, égards, facilitation et entraves
- Réseaux et relations entre ressources et barrières
- Flexibilisation et adaptation des processus de travail entre facilitation et entraves.

1.4 Conclusion

Les résultats montrent que les stratégies d'action sont importantes pour l'intégration professionnelle des personnes interrogées. La typologie révèle que l'utilisation de la stratégie de planification et de la stratégie flexible facilite la réussite de l'intégration, qui est perçue de façon positive, alors que la stratégie spontanée a plutôt pour effet de freiner les personnes interrogées qui l'utilisent principalement. Celles-ci perçoivent leur parcours et leur intégration professionnelle de façon neutre à négative. Les personnes interrogées qui utilisent une stratégie d'évitement perçoivent leur intégration professionnelle et leur situation de travail de façon entièrement négative.

2 Conception de la recherche et méthodologie

2.1 Problématique

Le projet SAMS cherche à déterminer quelles sont les chances et les difficultés auxquelles les personnes atteintes de handicap visuel sont confrontées dans le monde du travail.

Le module 2 s'intéresse tout particulièrement aux deux questionnements de recherche suivants :

- Quels sont les facteurs individuels, environnementaux et interactifs influençant de façon positive ou négative le parcours professionnel et le niveau de satisfaction concernant leur situation professionnelle des personnes atteintes de déficience visuelle?
- Quelles sont les différences au niveau des types de parcours professionnels et de stratégies d'action entre les personnes qui vivaient avec un handicap visuel avant leur intégration professionnelle et les personnes qui ne sont devenues malvoyantes ou aveugles qu'au cours de leur vie active ?

2.2 Méthode de collecte de données

Les entretiens qualitatifs permettent, d'une part, l'étude de situations et de parcours professionnels les plus hétérogènes possibles afin d'en extraire des thématiques pour l'étude quantitative qui suivra (module 4). D'autre part, les entretiens qualitatifs ont leur propre raison d'être au niveau du contenu. Ils permettent d'établir une typologie des parcours professionnels des personnes interrogées, ainsi que d'étudier d'autres zones de tension (Kelle & Kluge, 2010 ; Mayring & Gahleitner, 2010).

L'enquête est menée en utilisant les entretiens narratifs selon Nohl (2006). L'accès narratif est particulièrement adapté à l'étude des parcours professionnels. Cette forme de collecte de données permet aux personnes interrogées de s'exprimer de façon approfondie au sujet de leur parcours professionnel et des défis qu'elles ont rencontrés. Le fil conducteur de l'entretien (qui se trouve en annexe) a été testé au préalable dans le cadre d'une étude préliminaire. Les entretiens commencent avec une question d'introduction narrative concernant leur parcours professionnel qui permet aux personnes interrogées de parler des expériences importantes qu'elles ont faites dans leur vie professionnelle³. Ensuite, dans un premier temps, des questions dites 'immanentes' sont posées. Celles-ci permettent un approfondissement des contenus qui ont déjà été évoqués par les partenaires d'entretien. Dans un deuxième temps, des questions permettant de répondre aux questionnements de recherche du projet sont posées. Ces questions concernent les thèmes suivants :

- Gestion de situations difficiles dans la vie professionnelle
- Valeur accordée à la formation continue et expériences dans ce domaine
- Interactions avec les collègues de travail et les supérieurs hiérarchiques ; attentes implicites et explicites des collègues de travail et des supérieurs hiérarchiques
- Facteurs ou personnes apportant un soutien
- Importance ou non du handicap visuel dans le contexte du travail (déficience visuelle visible/invisible, communication/non-communication au sujet du handicap visuel)
- Attribution de causes de réussite/d'échec

³ Exemple d'une question d'introduction narrative : „J'aimerais vous demander de me parler de votre parcours professionnel et de vos expériences dans ce domaine. Vous pouvez prendre votre temps et aller dans les détails...“

Dans la troisième partie de l'entretien, des questions sont posées concernant les données de la personne (type de déficience visuelle, pourcentage de poste, âge, position dans l'entreprise, moment d'apparition du handicap visuel, rente AI/SUVA).

2.3 Critères pour le choix des partenaires d'entretien

Les personnes pouvant être prises en compte comme partenaires d'entretien remplissent les critères suivants :

- Handicap visuel : Les personnes ne sont en mesure de lire un livre ou un journal avec des lunettes ou des lentilles de contact qu'avec grande difficulté ou pas du tout (voir questionnaire de l'enquête suisse sur la santé 2012 dans BFS, 2014) et/ou ne peuvent s'orienter dans un environnement inconnu ou reconnaître des visages qu'avec grande difficulté (voir Spring, 2012, p. 14).
- Age : Elles ont 25 ans ou plus.
- Premier marché du travail : Elles sont ou ont été actives dans ce qu'on appelle le „premier marché du travail“ durant ces dix dernières années. La frontière entre le premier et le second marché du travail n'est pas toujours claire et est plutôt floue (voir à ce sujet également Parpan-Blaser & Studer, 2014). Pour cette étude, nous avons utilisé la définition du travail suivante : Nous entendons par premier marché du travail des relations de travail et d'emploi dans lesquels les salaires versés sont comparables à ceux d'autres entreprises travaillant dans cette branche et à cet endroit.
- Activité professionnelle actuelle ou préalable : Elles sont actuellement actives professionnellement ou l'ont été à un moment donné durant les 10 dernières années (c'est-à-dire entre 2004 et 2014). Sont considérées comme actives professionnellement, selon l'Office fédérale de la statistique, les personnes qui travaillent au moins une heure par semaine en échange d'un salaire (BFS, 2012, p. 2).
- Accord concernant l'entretien qualitatif : Elles sont prêtes à être interrogées lors d'un entretien ouvert au sujet de leur situation et de leur parcours professionnels.
- Type de ménage : Elles vivent dans un ménage privé.
- Langue : L'entretien peut être mené en allemand ou en suisse-allemand.
- Elles ne travaillent pas dans le domaine de la malvoyance ou de la cécité (ce groupe de personnes a déjà été interrogé de façon approfondie lors d'une étude préalable).

2.4 Echantillon

Des entretiens narratifs suivant un fil conducteur ont été menés avec 46⁴ personnes malvoyantes et aveugles correspondant aux critères énoncés ci-dessus. La présente étude s'intéresse à la question de savoir dans quelle mesure les parcours professionnels et les stratégies d'action des personnes atteintes de malvoyance ou de cécité depuis leur naissance se différencie de celles des personnes qui ne sont devenues malvoyantes ou aveugles qu'au cours de leur vie professionnelle. Le moment d'apparition du handicap visuel est par conséquent particulièrement important lors du choix des partenaires d'entretien et représente un critère central. L'échantillon de recherche est composé des deux groupes suivants :

- 18 personnes atteintes de déficience visuelle depuis leur naissance ou avant leur intégration professionnelle
- 28 personnes atteintes d'un handicap visuel qui est apparu au cours de leur vie professionnelle

⁴ 20 entretiens étaient prévus à l'origine. Le souhait de participation de nombreuses personnes nous a permis d'élargir l'enquête à 46 entretiens, ce qui est très positif.

Dans ce qui suit, le premier groupe est appelé ‚groupe-avant‘ et le deuxième groupe ‚groupe-pendant‘. Comme nous disposons de particulièrement peu de données concernant le groupe-pendant, celui-ci a été plus fortement pris en compte numériquement.

Nous avons cherché à obtenir une variation à l’intérieur des deux groupes au niveau du sexe, de l’âge et du domaine professionnel. Nous avons interrogé 17 femmes et 29 hommes en tout. Nous avons également inclus différents groupes d’âge. L’âge moyen des personnes interrogées est d’environ 47 ans. La personne la plus jeune avait 28 ans au moment de l’entretien, et la plus âgée avait 72 ans. Environ deux tiers des personnes interrogées avaient plus de 40 ans et environ un tiers avait moins de 40 ans. La moitié environ des personnes interrogées avait plus de 50 ans.

Les personnes interrogées sont actives dans différents domaines d’activité professionnelle. Elles travaillent dans le domaine du massage médical et de la physiothérapie, mais également dans le secteur agricole, dans la recherche ou dans le domaine des médias. Environ un quart des personnes interrogées travaille à titre indépendant. La majorité est employée. Environ un quart occupe un poste de cadre ou dispose d’une expérience de ce type. Dix personnes sont titulaires d’un diplôme universitaire et trois d’entre elles ont terminé leurs études par un doctorat. La majorité des personnes interrogées a effectué une formation professionnelle reconnue au niveau fédéral, pour la plupart dans le domaine commercial. Une des personnes interrogées a effectué un préapprentissage et une autre n’a pas de formation professionnelle.

2.5 Accès au champ d’investigation

L’accès aux partenaires d’entretien a été établi à travers les directeurs et directrices des centres de consultation et de réadaptation pour personnes handicapées de la vue et par d’autres canaux (par exemple VoiceNet⁵). L’accès par d’autres canaux avait pour but d’atteindre des personnes qui ne sont en ce moment pas en contact avec un centre de consultation.

La ZHAW-S a créé une feuille d’information à l’attention des personnes de contact et des partenaires d’entretien. Celle-ci présente les informations principales (voir en annexe). Pour les deux types d’accès, la ZHAW a ensuite pris contact avec les personnes concernées afin de fixer un rendez-vous pour l’entretien.

2.6 Conduite des entretiens

Les entretiens narratifs qualitatifs selon Nohl (2006) ont duré en moyenne environ une heure : l’entretien le plus long a duré une heure et 40 minutes, le plus court 24 minutes. Les entretiens, qui ont été menés dans toute la Suisse entre mai et juin 2014 par trois personnes, ont eu lieu dans les endroits souhaités par les partenaires d’entretien, en règle générale à leur domicile. Quelques entretiens ont eu lieu dans des restaurants ou des cafés, ainsi que sur le lieu de travail des personnes concernées. Avant l’entretien, les personnes interrogées ont reçu des informations au sujet de l’étude et nous avons répondu à des questions concernant la confidentialité. Toutes les personnes interrogées ont reçu l’assurance que les données récoltées seraient traitées de façon anonyme dans les publications et que la confidentialité serait respectée.

⁵ Système d’information par téléphone pour les personnes malvoyantes et aveugles dans toute la Suisse avec des informations de différentes organisations pour aveugles et malvoyants.

2.7 Préparation et analyse des données

Avec l'accord des personnes interrogées, les entretiens ont été enregistrés sur support électronique et retranscrits en allemand. Des catégories tirées d'ouvrages théoriques ont été utilisées, mais de nouvelles catégories ont également été élaborées de façon inductive (en partant des entretiens). Les propos des personnes interrogées qui ont été cités dans le rapport le sont de façon anonyme.

Lors de l'analyse des contenus concernant le parcours professionnel, les cas ont été comparés et mis en contraste les uns avec les autres afin de constituer une typologie des parcours professionnels (Kelle & Kluge, 2010). Les autres contenus ont été analysés en utilisant l'analyse structurante et synthétisante de contenus selon Mayring (2008) afin d'en extraire des thématiques pour l'enquête standardisée. La récolte et l'analyse des données ont été effectuées – comme cela se fait généralement dans les recherches de type qualitatif – de façon simultanée et non l'une après l'autre.

2.8 Paramètres de comparaison principaux et catégories de recherche

Afin de créer une typologie des parcours professionnels des personnes atteintes de malvoyance ou de cécité dans le premier marché du travail sur la base de divers aspects, nous avons tout d'abord procédé à une différenciation suivant le moment d'apparition du handicap visuel – avant ou durant la vie active. Cela a conduit à la constitution de deux groupes : le *groupe-avant* et le *groupe-pendant*.

Lors de l'analyse, nous avons également pris en compte, à l'intérieur du **groupe-avant**, les paramètres de comparaison suivants :

Groupe-avant : Paramètre de comparaison type de scolarité

- scolarité intégrative
- école pour aveugles
- combinaison scolarité intégrative/école pour aveugles

Ces sous-groupes ont été choisis parce que les personnes interrogées ont suivi différentes formes de scolarité avant leur entrée dans le monde professionnel. Certaines personnes étaient dans des classes d'intégration, c'est-à-dire avec des élèves non handicapés de la vue. D'autres personnes sont allées dans des écoles pour aveugles, c'est-à-dire qu'elles ont fait toute leur scolarité en compagnie d'élèves atteints de déficience visuelle. Certaines des personnes interrogées ont, quant à elles, fait l'expérience d'une combinaison de ces deux types de scolarité : quelques années à l'école pour aveugles et quelques années dans des classes d'intégration.

Lors de l'analyse, les paramètres de comparaison suivants ont été pris en compte à l'intérieur du **groupe-*pendant*** sur la base des données récoltées :

*Groupe-*pendant* : Paramètre de comparaison moment d'apparition du handicap visuel*

- Au cours de la phase d'entrée dans la vie professionnelle⁶
- Jusqu'à sept ans après la phase d'entrée dans la vie professionnelle
- 8-15 ans après la phase d'entrée dans la vie professionnelle
- 16 ans et plus après la phase d'entrée dans la vie professionnelle

⁶ Laps de temps/phase allant du début de la première formation professionnelle au début de la première activité professionnelle.

Sur la base des entretiens qualitatifs, nous avons déterminé des types afin de pouvoir décrire les différences au niveau des schémas de parcours professionnels et de stratégies d'action entre les personnes du groupe-avant et les personnes du groupe-pendant. Ceux-ci tiennent compte de la complexité de leur réalité sociale. Cette formation de types se base sur des aspects de contenu issus de la problématique de recherche. Selon la procédure de génération de théorie de la "grounded theory", elle présente des formes de codification inductives et déductives (Strauss & Corbin, 1990) et part de l'analyse du cas particulier pour arriver à une comparaison contrastive systématique des cas.

L'analyse fait la différence entre les parcours professionnels et les stratégies d'action (Kluge, 1999, p. 227). Cela conduit à la création des deux sous-catégories : sous-catégories 1 *parcours professionnels* et sous-catégorie 2 *stratégies d'action*.

Explication concernant la sous-catégorie 1 (parcours professionnels)

De nombreuses personnes interrogées décrivent leurs expériences en évoquant un changement ou une rupture. Les parcours professionnels peuvent par conséquent être vus comme représentant diverses formes de ruptures ou de changements. Cependant, le terme de rupture est fortement marqué et a une connotation plutôt négative. Afin d'éviter cela, nous utilisons le terme plus théorique d'obstacle pour différencier les parcours professionnels. Celui-ci reprend l'idée d'un accès sans barrières ou sans obstacles (concept théorique) et catégorise les parcours professionnels en partant de la fréquence des obstacles rencontrés.

Sous-catégorie 1 : Parcours professionnels

- Type 1 : Parcours sans obstacles (les personnes concernées sont confrontées à des difficultés, mais ne les décrivent ou ne les vivent pas comme des ruptures ou des entraves)
- Type 2 : Obstacles ponctuels (les personnes concernées ont fait l'expérience d'une seule rupture ou de ruptures/d'entraves ponctuelles dans leur vie professionnelle en lien avec leur cécité ou leur malvoyance)
- Type 3 : Obstacles récurrents (les personnes concernées ont fait plusieurs expériences de rupture ou d'entraves dans leur vie professionnelle et ceux-ci se sont produits à différentes périodes de leur vie)
- Type 4 : Obstacles permanents (les personnes concernées font l'expérience de ruptures ou d'entraves dans leur vie professionnelle de façon continue et constante à cause de leur malvoyance ou de leur cécité)

Explications concernant la sous-catégorie 2 (stratégies d'action)

Les schémas de parcours professionnels et les obstacles rencontrés ne sont pas perçus de la même façon par toutes les personnes interrogées. On remarque également des différences dans les schémas de comportement permettant de faire face aux situations difficiles ou de planifier son parcours professionnel et son intégration. La sous-catégorie 2 traite des différentes stratégies et des types de comportement que les personnes interrogées utilisent et qui contribuent de façon décisive à la gestion des défis et des difficultés rencontrés.

Dans les études empiriques sur les parcours professionnels, on utilise souvent le terme de stratégie d'action pour décrire ces stratégies et schémas de comportement. Les stratégies d'action sont comprises dans la suite de cette étude comme étant les schémas typiques d'action pour faire face aux problèmes et les résoudre (Granato & Schittenhelm, 2003 ; Zempel, 2002). La présente étude utilise trois des stratégies de régulation de l'action formulées par Zempel (2002), ainsi qu'une quatrième catégorie élaborée à partir des données récoltées et qui se fonde sur d'autres études (Oechsle, 2009, p. 60-62 ; Zempel, 2002, p. 29-33).

Sous-catégorie 2 : Stratégies d'action

- Stratégie de planification (la personne fait preuve d'une action systématique, de prévoyance, elle élabore des plans alternatifs et des mesures préventives)
- Stratégie spontanée (les décisions ne sont prises que lorsque la situation le requière)
- Stratégie flexible (flexibilité au niveau de la poursuite d'objectifs, les décisions sont prises de façon ponctuelle et sont considérées comme des essais, la personne concernée a un plan d'action, mais celui-ci n'est pas toujours clairement perceptible pour les personnes extérieures)
- Stratégie d'évitement (la personne évite d'être active, elle laisse les „choses“ se produire, cela conduit parfois à un „blocage intérieur“)

La *stratégie d'action de planification (à long terme)* se caractérise par une action développée de façon systématique et prévoyante. Des plans alternatifs et des mesures de prévention sont également prévues et activement mises en place (Zempel, 2002, p. 29-30).

Dans les *stratégies d'action spontanées*, des décisions ciblées ne sont prises que lorsque la situation l'exige à cause d'un problème ou d'évènements actuels (Zempel, 2002, p. 30-31).

La *stratégie d'action flexible* est également appelée stratégie d'action *opportuniste* dans la littérature spécialisée. Dans ce rapport, nous utiliserons le terme de stratégie d'action *flexible* pour mettre en avant la flexibilité dont font preuve les personnes interrogées faisant partie de ce groupe. La stratégie d'action flexible se différencie des deux autres stratégies par le fait que le but qu'elle poursuit est flexible. Les personnes prennent des décisions de façon ponctuelle et considèrent celles-ci comme des essais. Contrairement à la stratégie d'action spontanée, les personnes disposent ici d'un plan général d'action qui leur permet de prendre des décisions et de juger des aspects importants en tenant compte de la tâche à accomplir dans sa globalité. Cependant, contrairement à la stratégie de planification, les personnes ne définissent au départ ni le but final ni le plan d'action précis, mais envisagent plutôt les options qui se présentent à partir de la situation actuelle. Elles influencent et définissent le développement des buts et du plan d'action en fonction de la situation, ce qui peut donner l'impression aux personnes extérieures que leurs décisions ne sont pas systématiques (Oechsle, 2009, p. 60-62 ; Zempel, 2002, p. 31-32).

L'analyse de contenu des entretiens concernant la façon concrète de gérer les défis a permis de définir un autre type de stratégie d'action. Celui-ci se caractérise par le fait que la personne évite plutôt d'agir. On trouve aussi des indications concernant ce type de stratégie dans les ouvrages théoriques et d'autres études empiriques. En référence au terme utilisé dans la littérature spécialisée, nous appelons cette stratégie *stratégie d'évitement* (Oechsle, 2009, p. 61-62). Contrairement à la stratégie spontanée, ce type ne réagit pas ou seulement de façon très limitée en cas de problèmes aigus ou de situations critiques. Ces personnes évitent d'intervenir activement et laissent les choses se produire, ce qui conduit parfois à un „blocage intérieur“ (Oechsle, 2009, p. 62).

3 Résultats

Ce chapitre présente tout d'abord les résultats obtenus au niveau des schémas de parcours professionnels et des stratégies d'action. Ensuite, nous présentons les résultats concernant l'importance du type de scolarité et la communication au sujet du handicap visuel dans le contexte des stratégies d'action. Finalement, les difficultés typiques rencontrées dans le quotidien professionnel sont énumérées et nous évoquons les zones de tension qui en résultent pour les personnes concernées.

3.1 Parcours professionnels et stratégies d'action

Les parcours professionnels peuvent être définis pour les deux groupes (groupe-avant et groupe-pendant) selon les types d'obstacles que les personnes ont rencontrés au cours de leur vie professionnelle. Ceux-ci sont : un parcours sans obstacles (1), un parcours marqué par des obstacles ponctuels (2), des obstacles récurrents (3) ou des obstacles permanents (4). Nous commencerons par une description des combinaisons théoriques possibles selon les particularités des différents parcours professionnels en différenciant entre le groupe-avant et le groupe-pendant. Puis nous présenterons les quatre types de parcours professionnels et les stratégies d'action qui dominent pour chacun d'entre eux.

3.1.1 Particularités des parcours professionnels et paramètres de comparaison

Les tableaux 1 et 2 suivants présentent la répartition des cas selon les schémas de parcours professionnels (parcours sans obstacles, obstacles ponctuels, obstacles récurrents et obstacles permanents). Ces tableaux montrent quels sont les combinaisons, parmi toutes celles qui seraient théoriquement possibles, qui ont été effectivement rencontrées dans les cas étudiés (Kluge, 2000, p. 3). Pour l'analyse qualitative, il est moins important de considérer le nombre de cas pouvant être rattachés à un schéma donné que de voir quels sont les combinaisons théoriquement possibles ayant été effectivement rencontrées dans la réalité.

Les cas du groupe-avant (tableau 1) sont, en plus des types de parcours professionnels, également divisés selon le type de scolarité suivi (scolarité intégrative, école pour aveugles, combinaison de scolarité intégrative et d'école pour aveugles). Cette répartition croisée, qui se base sur Kluge (2000), conduit pour le groupe-avant à la création de douze combinaisons possibles. Les personnes que nous avons interrogées se situent dans huit d'entre elles.

Tableau 1 : Parcours professionnels des personnes handicapées de la vue du groupe-avant

Type de scolarité	Schémas de déroulement des parcours professionnels								Total	
	Parcours sans obstacles		Obstacles ponctuels		Obstacles récurrents		Obstacles permanents			
<i>Scolarité intégrative</i>	3	H : 2 F : 1	3	H : 2 F : 1	5	H : 2 F : 3			11	H : 6 F : 5
<i>Ecole pour aveugles</i>	1	H : 1	1	H : 1	3	H : 2 F : 1			5	H : 4 F : 1
<i>Combinaison scolarité intégrative/école pour aveugles</i>			1	F : 1	1	H : 1			2	H : 1 F : 1

18

Source : Notre représentation, basée sur Kluge (2000).

Nombre de personnes ayant eu un parcours sans obstacles :
scolarité intégrative : 1 femme, 2 hommes ; école pour aveugles : 1 homme

Nombre de personnes ayant eu un parcours avec des obstacles ponctuels :
scolarité intégrative : 1 femme, 2 hommes ; école pour aveugles : 1 homme ; combinaison école intégrative/école pour aveugles : 1 femme

Nombre de personnes ayant eu un parcours avec des obstacles récurrents :
scolarité intégrative : 3 femmes, 2 hommes ; école pour aveugles : 1 femme, 2 hommes ; combinaison école intégrative/école pour aveugles : 1 homme

Nombre de personnes ayant eu un parcours avec des obstacles permanents :
aucune

Total :
scolarité intégrative : 5 femmes, 6 hommes ; école pour aveugles : 1 femme, 4 hommes ; combinaison école intégrative/école pour aveugles : 1 femme, 1 homme ; total : 18 personnes, dont 7 femmes et 11 hommes

Les cas du groupe-pondant (tableau 2) sont, en plus des types de parcours professionnels, également divisés selon le moment d'apparition de la malvoyance ou de la cécité (au cours de l'entrée dans la vie professionnelle, jusqu'à 7 ans après l'entrée dans la vie professionnelle, 8 – 15 ans après l'entrée dans la vie professionnelle, 16 ans et plus après l'entrée dans la vie professionnelle). Cette répartition croisée, qui se base sur Kluge (2000), conduit pour le groupe-pondant à la création de 16 combinaisons possibles. Les personnes qui nous avons interrogées se situent dans sept d'entre elles.

Tableau 2 : Parcours professionnels des personnes handicapées de la vue du groupe-pondant

Moment d'apparition du handicap visuel	Schémas de déroulement des parcours professionnels								Total	
	Parcours sans obstacles		Obstacles ponctuels		Obstacles récurrents		Obstacles permanents			
<i>Au cours de l'entrée dans la vie professionnelle</i>					1	F : 1			1	F : 1
<i>7 ans après l'entrée dans la vie professionnelle</i>			7	H : 5 F : 2	5	H : 2 F : 3			12	H : 7 F : 5
<i>8-15 ans après l'entrée dans la vie professionnelle</i>			4	H : 1 F : 3					4	H : 1 F : 3
<i>16 ans et plus après l'entrée dans la vie professionnelle</i>	4	H : 4	3	H : 2 F : 1			4	H : 4	11	H : 10 F : 1

28

Source : Notre représentation, basée sur Kluge (2000).

Nombre de personnes ayant eu un parcours sans obstacles :
Au cours de l'entrée dans la vie professionnelle : aucune ; jusqu'à 7 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : aucune ; 8 à 15 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : aucune ; 16 ans et plus après l'entrée dans la vie professionnelle : 4 hommes

Nombre de personnes ayant eu un parcours avec des obstacles ponctuels :

Au cours de l'entrée dans la vie professionnelle : aucune ; jusqu'à 7 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : 2 femmes, 5 hommes ; 8 à 15 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : 3 femmes, 1 homme ; 16 ans et plus après l'entrée dans la vie professionnelle : 1 femme, 2 hommes

Nombre de personnes ayant eu un parcours avec des obstacles récurrents :

Au cours de l'entrée dans la vie professionnelle : 1 femme ; jusqu'à 7 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : 3 femmes, 2 hommes ; 8 à 15 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : aucune ; 16 ans et plus après l'entrée dans la vie professionnelle : aucune

Nombre de personnes ayant eu un parcours avec des obstacles permanents :

Au cours de l'entrée dans la vie professionnelle : aucune ; jusqu'à 7 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : aucune ; 8 à 15 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : aucune ; 16 ans et plus après l'entrée dans la vie professionnelle : 4 hommes

Total :

Au cours de l'entrée dans la vie professionnelle : 1 femme ; jusqu'à 7 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : 5 femmes, 7 hommes ; 8 à 15 ans après l'entrée dans la vie professionnelle : 3 femmes, 1 homme ; 16 ans et plus après l'entrée dans la vie professionnelle : 1 femme, 10 hommes ; total : 28 personnes, dont 10 femmes et 18 hommes

3.1.2 Parcours professionnels et stratégies d'action

Dans ce qui suit, nous allons décrire comment les deux groupes (groupe-avant et groupe-pendant) se répartissent parmi les quatre parcours professionnels et quelles stratégies d'action sont concernées.

a) *Parcours sans obstacles*

Nous avons rencontré des parcours professionnels sans obstacles tant dans le groupe des personnes interrogées dont la déficience visuelle existait avant leur entrée dans le monde professionnel que dans celui des personnes qui ne sont devenues handicapées de la vue qu'après le début de leur carrière (groupe-avant et groupe-pendant). On constate des différences non seulement entre ces deux groupes, mais également à l'intérieur des deux groupes. Par exemple, les personnes du groupe-pendant qui ont vécu un parcours sans obstacles sont toutes des personnes qui avaient 16 ans ou plus d'expérience professionnelle au moment de l'apparition de la malvoyance/de la cécité.

Il y a également des différences au niveau des stratégies d'action. Les personnes interrogées du groupe-pendant qui disposaient d'une longue expérience professionnelle au moment où elles sont devenues handicapées de la vue (>16 ans) avaient déjà un réseau important de contacts et de relations. Elles indiquent qu'elles avaient réussi à se positionner au cours des années grâce à leurs prestations. Il est à noter que ces personnes sont toutes des hommes. Ce sont eux qui utilisent le plus et mettent le plus souvent l'accent sur le terme de *prestation*. Ils soulignent tout particulièrement qu'ils sont intégrés et appréciés dans leur profession à cause de leurs capacités et de leurs compétences professionnelles (indépendamment du handicap visuel). Il est à noter que certaines des personnes interrogées qui ont ce type de parcours étaient déjà intégrées, avant l'apparition de la déficience visuelle, dans un domaine d'activité qui, du point de vue de l'activité concernée, était plutôt bien adapté pour une personne aveugle ou malvoyante. Les autres personnes avec ce type de parcours ont eu la possibilité de se préparer assez tôt à la perte de vision qui allait se développer et ont ainsi pu planifier à long terme pour trouver comment adapter leur carrière professionnelle en tenant compte du handicap.

Lors des entretiens, les professions et champs d'activité qui se sont révélés les plus adaptés sont en majorité des activités de bureau permettant une répartition individuelle de l'horaire de travail (début et fin du travail, pauses) et qui consistent en un mélange d'activités de routine et de travaux exigeant de l'autonomie.

Les personnes interrogées du groupe-avant ont eu un parcours sans obstacles en premier lieu grâce à une stratégie de planification à long terme. Ce groupe s'appuie moins sur un large réseau de relations, sur ses références ou sur le fait de mettre en avant ses capacités que sur le recours à des stratégies de com-

pensation⁷ qu'il met en place de façon consciente. Ces personnes apprennent par exemple certains processus par cœur ou entrent à l'avance dans des bâtiments pour apprendre à s'y déplacer sans problème par la suite. Les personnes interrogées qui poursuivent leurs buts professionnels de façon déterminée ont un parcours sans obstacles. Elles s'engagent pour réussir à travailler ou à étudier dans le domaine de leur choix. Ces personnes se caractérisent par une forte identification avec le profil professionnel qu'elles ont choisi et par le fait qu'elles font clairement la différence entre „moi“ et „les autres“. Elles ont néanmoins rencontré beaucoup de résistances extérieures à la réalisation de leurs buts professionnels. Mais elles font face à ces résistances en faisant preuve d'une résilience⁸ particulièrement développée et en utilisant des stratégies de gestion des difficultés liées à des valeurs. Parmi elles, on peut par exemple citer la confiance en soi, le fait d'assumer son handicap visuel et d'en parler de façon ouverte et transparente. Cette ouverture leur permet non seulement de se respecter elles-mêmes, mais également d'être capables ponctuellement de demander de l'aide à leurs collègues de travail.

b) Obstacles ponctuels

Les parcours professionnels présentant des obstacles ponctuels se rencontrent dans les deux groupes de personnes interrogées dans toutes les dimensions de comparaison, à l'exception cependant des personnes qui sont devenues aveugles ou malvoyantes au cours du processus d'entrée dans la vie professionnelle. Celles-ci ne font pas partie du schéma de parcours professionnel ayant connu des obstacles ponctuels.

Chez les personnes interrogées qui sont devenues handicapées de la vue au cours de leur carrière (groupe-*pendant*), l'obstacle ponctuel était lié à la réorientation professionnelle nécessitée par la déficience visuelle ou à l'interruption d'une formation continue. Les réorientations professionnelles sont des mesures qui ont été choisies par les personnes concernées au moment de l'apparition du handicap visuel ou quand celui-ci s'est fortement aggravé.

Il faut noter ici la pluralité des stratégies d'action utilisées. Cela est particulièrement vrai pour les personnes dont le handicap visuel s'est développé au cours des sept années suivant l'entrée dans la vie professionnelle. Elles ont utilisé tant des stratégies de planification à long terme que des stratégies spontanées qui leur ont permis de gérer la situation en s'orientant à court terme.

Toutes les personnes du groupe-*pendant* ayant eu un parcours professionnel marqué par des obstacles ponctuels utilisent le plus souvent des stratégies de planification qui vont de moyen à long terme. En font partie :

- Le fait d'élargir ses qualifications professionnelles en effectuant des formations continues (non spécifiques au handicap visuel)
- Le fait de travailler plus (de renoncer à son temps libre)

Par contre, les personnes interrogées du groupe-*avant* qui se situent dans le type de parcours ayant rencontré des obstacles ponctuels utilisent le plus souvent des stratégies spontanées. Celles-ci leur permettent de réagir et d'agir suivant la situation. Ces personnes s'appuient principalement sur la routine et des processus de travail fixes qui leur permettent d'apprendre beaucoup de choses par cœur et de réussir de cette façon à gérer le quotidien professionnel de manière autonome.

⁷ „On parle de compensation lorsqu'un déséquilibre effectif ou perçu entre les capacités existantes et les demandes de l'environnement fait l'objet d'un rééquilibrage.“ (Bäckman & Dixon, 1992, p. 272)

⁸ La capacité de gérer les crises en s'appuyant sur des ressources personnelles ou transmises par la société et à les utiliser comme une possibilité de croissance (Amann, 2011).

c) Obstacles récurrents

Dans le groupe-avant, on remarque que les obstacles récurrents ne sont en général pas liés directement à la malvoyance ou à la cécité. Ils sont plutôt dus à d'autres maladies ou à des accidents. La réintégration professionnelle représente un gros défi pour les personnes concernées à cause des différentes difficultés auxquelles elles sont confrontées. Cependant, notamment les personnes qui travaillaient dans le domaine commercial avant l'apparition de ces difficultés supplémentaires ont très bien réussi à se réintégrer professionnellement. Les autres personnes concernées ont également réussi à se réintégrer, en général grâce à leur grande flexibilité. Ce sous-groupe utilise la plupart du temps la stratégie d'action flexible. Il réagit de façon flexible aux difficultés qui se présentent, par exemple en définissant des buts intermédiaires et en acceptant un poste intérimaire.

On trouve aussi des parcours marqués par des obstacles récurrents chez les personnes du groupe-pendant. Dans ce sous-groupe, il y a surtout des femmes qui ont fait l'expérience d'une ou de plusieurs interruptions de leur vie professionnelle à cause de la maternité.

d) Obstacles permanents

Les parcours professionnels marqués par des obstacles permanents concernent uniquement des hommes qui ont été touchés par la malvoyance ou la cécité 16 ans ou plus après leur entrée dans la vie professionnelle. Ce type de parcours est également le seul dans lequel on trouve des personnes qui utilisent la stratégie d'évitement. Certaines personnes de cette catégorie sont intégrées professionnellement. Mais elles travaillent en général à temps partiel, souvent seulement à un taux d'activité d'environ 20 ou 30 pourcent et dans un domaine professionnel qui n'est pas celui qu'elles avaient à l'origine, ce qu'elles ressentent comme inadapté en rapport à leurs compétences. Ces personnes se sentent „mises à l'écart“ et ont déjà, lorsqu'elles n'ont pas encore arrêté de travailler, tout au moins déjà démissionné intérieurement.

3.2 Parcours professionnels et stratégies d'action concernant la scolarité

Nous avons pu établir un paramètre de comparaison concernant la scolarité (scolarité intégrative/école pour aveugles) et sa signification au niveau du parcours professionnel à partir des données récoltées. Celui-ci a été développé en partant d'une hypothèse formulée par certaines personnes interrogées. Elles pensaient que les personnes concernées qui sont devenues aveugles avant leur intégration professionnelle et qui ont bénéficié d'une scolarité intégrative devraient avoir plus de facilité à entrer dans le monde du travail. Cela ne peut toutefois pas être démontré par la recherche empirique. Il n'est pas non plus possible de postuler de différences au niveau des parcours professionnels après une scolarité intégrative, dans une école pour aveugles ou avec une combinaison des deux.

On remarque cependant des différences en ce qui concerne les stratégies d'action. Les personnes interrogées du groupe-avant utilisent par exemple surtout la stratégie de planification à long terme ou la stratégie flexible. Le choix professionnel ou d'études est planifié de façon systématique et les personnes poursuivent leurs objectifs et s'impliquent activement pour réussir leur entrée dans la vie professionnelle malgré les résistances qu'elles rencontrent dans leur entourage (stratégie de planification). Par contre, ce groupe n'utilise ni la stratégie spontanée ni la stratégie d'évitement. On rencontre beaucoup plus souvent ces deux stratégies (spontanée et d'évitement) dans le groupe-pendant, qui n'a pas bénéficié d'un type de scolarité spécifique du fait qu'il n'a été touché par le handicap visuel que plus tard.

3.3 Communication concernant le handicap visuel au niveau des stratégies d'action

L'attitude de base des personnes concernées au niveau de la communication touchant à la déficience visuelle et la décision en général consciente d'en parler ou non montre que la forme de communication choisie (qu'elle soit ouverte et transparente, réactive ou que la personne l'évite) constitue un aspect important de la façon de gérer le handicap dans le contexte des stratégies d'action. La communication au sujet du handicap peut être ouverte et transparente, elle peut être réactive, ou alors la personne évite ce type de communication.

Les personnes interrogées évoquent surtout des facteurs extérieurs, et donc liés à leur environnement social, comme ayant une influence positive ou négative sur une communication ouverte et transparente au sujet de la déficience visuelle dans leur quotidien professionnel. Par exemple, le fait d'être entourées par un entourage professionnel compréhensif et bienveillant permet aux personnes concernées de parler ouvertement de leur handicap. Par contre, lorsque les personnes concernées ne sont pas sûres de la façon dont l'entourage réagirait, elles évitent plutôt d'en parler ouvertement. Les personnes du groupe-avant qui n'ont pas encore beaucoup parlé de leur handicap indiquent qu'elles en parleraient ouvertement si elles étaient certaines que la réaction de leur entourage serait positive et ne leur ferait pas de tort.

Les personnes interrogées des deux groupes (groupe-avant et groupe-avant) sont donc très conscientes en ce qui concerne la communication au sujet de leur handicap. On peut différencier les formes de communication choisies de la façon suivante : Le fait d'éviter de parler du handicap (1), la communication réactive (2), la communication proactive (3). Ces formes de communication et la décision de les utiliser peuvent être rattachées aux stratégies d'action dont il a été question ci-dessus.

Eviter de parler du handicap (1) et communication réactive (2)

Certaines personnes interrogées du groupe-avant évitent consciemment de parler de leur handicap de façon ouverte et proactive parce qu'elles ne considèrent pas leur malvoyance ou leur cécité comme un obstacle dans le cadre de leur travail ou parce qu'elles ne veulent pas que leur handicap visuel soit perçu comme la partie la plus importante de leur personnalité. Une personne interrogée trouve par exemple que les personnes qui voient ne communiquent pas non plus de façon ouverte et proactive au sujet de leur couleur de cheveux : „J'ai les cheveux noirs“. Cette attitude peut être vue comme une façon d'éviter de parler du handicap dans le contexte d'une stratégie de planification.

Plusieurs personnes du groupe-avant craignent (et ont parfois déjà fait des expériences dans ce sens) que le fait de parler ouvertement de leur handicap ne mette leurs compétences individuelles et leur personne à l'arrière-plan et que l'on ne se préoccupe plus que de la déficience visuelle. Cette attitude peut être vue comme une façon d'éviter la communication dans le contexte d'une stratégie flexible.

Le fait d'éviter de parler du handicap visuel est utilisé par les personnes interrogées qui ne peuvent pas l'accepter. Elles évitent une communication transparente à ce sujet parce qu'elles n'ont pas encore entièrement intégré cet aspect de leur vie (groupe-avant), parce qu'elles trouvent que le mot *handicap* est discriminatoire (groupe-avant et groupe-avant), parce qu'elles ne peuvent pas s'identifier à un handicap (groupe-avant) ou parce qu'elles ne se perçoivent pas comme étant handicapées (groupe-avant). Les personnes interrogées du groupe-avant qui ne parlent pas ouvertement de leur handicap à cause de la stratégie d'évitement qu'elles utilisent évitent de toute façon les interactions personnelles avec leurs collègues de travail en dehors des heures de travail (par exemple lors de sorties d'entreprise).

La communication réactive est surtout utilisée par les personnes du groupe-avant. Ces personnes se conduisent consciemment de façon discrète avec leurs collègues de travail. Mais elles réagissent et parlent de leur déficience visuelle lorsque les collègues leur posent des questions qu'elles perçoivent comme témoignant de l'intérêt pour leur personne ou dans des situations où elles sont confrontées à des obs-

tacles dans le quotidien professionnel. Cette attitude peut être vue comme une communication réactive dans le contexte d'une stratégie d'action spontanée.

Communication proactive (3)

Les personnes interrogées qui communiquent de façon ouverte et proactive montrent de façon consciente qu'elles „se respectent“ et „ne se cachent pas“. Pour cela, ces personnes utilisent aussi des moyens auxiliaires (groupe-avant) qui, d'une part, leur facilitent la vie au quotidien, et servent, d'autre part, de signes distinctifs (par exemple la canne blanche) et font partie d'une communication non verbale. Il est à noter que ce sont surtout les personnes du groupe-avant qui communiquent de façon proactive. Toutefois, les raisons qu'elles évoquent sont variables et peuvent être rattachées à une stratégie d'action flexible :

- Sensibilisation et information de l'entourage en général et en particulier, afin qu'il puisse évaluer dans quelles situations apporter une aide
- Expériences préalables difficiles lorsque la personne a évité de parler du handicap et a cherché à compenser (par exemple en renonçant à son temps libre), ce qui l'a conduite à un burnout
- Façon de prendre le contrôle de façon active : le fait de prendre les devants et de communiquer de façon proactive évite que les autres ne prennent le contrôle de la communication
- Transparence envers l'entourage et les employeurs dans un souci de franchise
- Positionnement sur le marché du travail et utilisation des attributs (positifs) que les personnes qui voient associent à la cécité (par exemple une sensibilité et un sens du toucher plus développés) afin de se démarquer dans le contexte professionnel

3.4 Défis rencontrés dans le quotidien professionnel et zones de tension en résultant

Les personnes interrogées des groupes avant et pendant sont confrontées à diverses difficultés dans leur quotidien professionnel qui peuvent être résumées de la façon suivante :

- Modification de l'organisation du travail (au niveau structurel et social)
- Equilibre entre la vie et le travail et conciliation travail-famille
- Limitation des compétences décisionnelles et de la liberté d'action versus pression liée à la prise de décisions
- Interactions sociales difficiles (collègues de travail/supérieurs)
- Peurs existentielles
- Difficultés générales liées à la profession (par exemple durée du travail)

Ces difficultés ont des conséquences sur la situation professionnelle des personnes interrogées, ainsi que sur leur niveau de satisfaction concernant le travail. Mais elles ne semblent pas, au premier abord, être spécifiques au handicap visuel.

Cependant, l'analyse montre qu'il existe des zones de tension spécifiques aux personnes concernées causées par la charge multiple dont elles font l'expérience (défis du monde moderne du travail combinés avec la malvoyance ou la cécité) et qui ont une très grande influence sur leur niveau de satisfaction en ce qui concerne leur situation professionnelle.

On perçoit une tension entre les chances, les aides et les possibilités d'un côté et les entraves, les handicaps et les barrières de l'autre, en particulier dans les domaines suivants :

- Carrière professionnelle entre monde moderne du travail et limitations individuelles (1)
- Evolution technologique et structurelle entre facilitation et entraves (2)
- Intégration professionnelle par l'AI entre aide et entraves (3)
- Associations individuelles et sociales liées à la malvoyance/à la cécité entre aide, égards, facilitation et entraves (4)
- Réseaux et relations entre ressources et barrières (5)
- Flexibilisation et adaptation des processus de travail entre facilitation et entraves (6)

Carrière professionnelle entre monde moderne du travail et limitations individuelles (1)

Les personnes interrogées font l'expérience des possibilités du monde moderne du travail et de la société (par exemple la réalisation personnelle à travers le travail, les études, la formation continue) et de ses défis (par exemple le fait de devoir aller vite, les restructurations constantes, la concurrence sur le marché du travail). A cause du handicap visuel, elles sont toutefois très vite confrontées aux limites que ces possibilités recèlent. Les études et les formations, tout comme les stratégies de compensation, leur demandent plus d'énergie. La possibilité de se réaliser dans le travail, qui est souvent associée à un changement de poste, est également plus difficilement accessible pour les personnes concernées. Elles se sentent dépendantes de la „bonne volonté“ de leur employeur, que ce soit pour obtenir un emploi ou pour le garder. Il faut noter que les personnes expliquent le plus souvent le fait qu'elles aient trouvé un travail comme le résultat de cette „bonne volonté“, et non comme la conséquence d'une adéquation personnelle et individuelle entre leurs compétences et le poste de travail concerné. Les personnes du groupe-avant sont en général confrontées à ce type de tension au moment de leur entrée dans la vie professionnelle. Elles gèrent cette difficulté en utilisant des stratégies flexibles et de planification à long terme et en développant leur carrière en fonction de leurs possibilités et de leurs limites (causées par la déficience visuelle), et non en fonction de leurs désirs au niveau professionnel. Le groupe-pendant, pour sa part, doit se confronter à une modification de ses prestations professionnelles (par exemple le fait de travailler plus lentement), aux réactions de son entourage (par exemple lorsque celui-ci utilise le handicap comme point faible lors de situations de concurrence) et de la société (par exemple à travers la stigmatisation associée au fait d'être „handicapé“), ainsi qu'aux conséquences du handicap (par exemple la perte d'une position de cadre) et à ses propres jugements de valeur (par exemple le fait d'accepter sa propre prestation, jugée „insuffisante“).

Evolution technologique et structurelle entre facilitation et entraves (2)

Les évolutions technologiques permettent aux personnes interrogées de réussir leur intégration et ont une influence très positive sur leur carrière professionnelle (par exemple grâce à l'utilisation de moyens auxiliaires). Mais ces mêmes évolutions contribuent également au fait que le monde du travail est devenu plus rapide. Cela a pour conséquence que les personnes malvoyantes et aveugles se trouvent souvent confrontées à de grosses difficultés, par exemple lorsque les entreprises installent de nouveaux logiciels ou programmes informatiques, car ceux-ci requièrent une longue phase d'apprentissage et la modification des processus de routine ou alors ne sont pas compatibles avec les moyens auxiliaires utilisés par les employés malvoyants ou aveugles.

Intégration professionnelle par l'AI entre aide et entraves (3)

L'intégration professionnelle par l'AI représente une zone de tension dont les personnes interrogées des deux groupes font l'expérience. Elles considèrent que les réorientations et les formations continues proposées sont positives. Mais il se révèle difficile de trouver un emploi par la suite et les personnes concernées perçoivent le mot „AI“ comme une stigmatisation et une difficulté supplémentaire. Ceci est particulièrement le cas des personnes qui ont pu financer leur formation (apprentissage), et non une réorientation,

grâce à l'AI. Ces personnes du groupe-avant ont vécu leur temps de formation comme un „cadre protégé“ où la formation et l'acquisition de compétences n'ont pas suffisamment été mises en avant.

Associations sociales et individuelles liées à la malvoyance/à la cécité entre aide, égards, facilitation et entraves (4)

Les personnes concernées se sentent généralement jugées par les personnes qui voient, car ce sont elles qui décident de ce qu'elles pensent que les personnes concernées peuvent accomplir ou non, et ceci est perçu comme une entrave. En plus des obstacles extérieurs et en particulier dans le groupe-avant, des représentations internes conduisent également à des blocages. Ces personnes sont confrontées au fait que leurs préjugés antérieurs concernant les personnes handicapées de la vue et les personnes qui bénéficient de prestations de l'AI ou les jugements qu'elles avaient auparavant envers les personnes aveugles ou les handicapés les concernent et les stigmatisent maintenant directement. Ces barrières intérieures aussi doivent être reconnues et transformées pour qu'une intégration professionnelle réussie soit possible.

Réseaux et relations entre ressources et barrières (5)

Les collègues de travail sont perçus comme apportant une aide importante qui a une influence positive sur l'intégration et la carrière professionnelle. Le fait de disposer d'un réseau personnel et de relations est également un facteur important pour évoluer professionnellement ou pour réussir à changer d'emploi.

Toutefois, la possibilité réduite pour les personnes concernées d'accéder à la communication non verbale crée une barrière dans l'interaction. Les personnes interrogées ressentent cela comme une grande limitation et une source de malentendus et de conflits dans les relations professionnelles. De plus, cela rend la prise de contact et les relations sociales plus difficiles car la personne concernée ne perçoit pas les messages subtiles (par exemple à travers les gestes ou la mimique) ou parce qu'elle ne peut pas saluer les personnes dans les couloirs ou dans la salle de pause.

Les personnes concernées perçoivent parfois une peur du contact physique chez leurs supérieurs ou chez les clients, mais pas chez leur entourage de travail direct (collègues de travail proches). Ceux-ci offrent leur aide et cela permet aux personnes concernées de surmonter les situations difficiles du quotidien professionnel. Mais cette même attitude bienveillante peut également être problématique, par exemple lorsque les collègues de travail ne leur disent pas qu'elles ont fait des erreurs et les corrigent „en cachette“.

Flexibilisation et adaptation des processus de travail entre facilitation et entraves (6)

Les employés handicapés de la vue dépendent d'une part de la routine dans les processus de travail et d'autre part de la possibilité de gérer ces processus de façon flexible (par exemple en pouvant faire des pauses quand ils en ressentent le besoin). Cette flexibilité est souvent possible dans le monde moderne du travail. Mais en même temps, la réorganisation et la flexibilisation des processus de travail a une influence sur l'espace de travail (par exemple les bureaux très grands). Cet environnement de travail, quant à lui, a une influence importante sur la prestation des personnes concernées. Le niveau sonore peut par exemple être très élevé dans les grands bureaux et/ou les conditions lumineuses (par exemple la position des fenêtres) ne peuvent pas être adaptées ou ne peuvent l'être que de façon limitée.

4 Résumé et discussion

4.1 Parcours professionnels et stratégies d'action

Les différences et points communs au niveau des parcours professionnels et des stratégies d'action entre les personnes qui étaient déjà atteintes de handicap visuel avant leur entrée dans le monde du travail et celles qui ne sont devenues aveugles ou malvoyantes que durant leur vie active peuvent être résumés de la façon suivante :

Type 1 : Parcours sans obstacles

On rencontre des parcours sans obstacles dans les deux groupes (groupe atteint de handicap visuel avant la phase d'entrée dans le monde du travail et groupe atteint de handicap visuel pendant la vie professionnelle).

Cependant, ce type de parcours ne se rencontre dans le groupe-avant que chez des personnes qui avaient plus de 16 ans d'expérience et de pratique professionnelles au moment de l'apparition de leur handicap. Il faut noter également que toutes ces personnes sont des hommes. Elles disposent notamment d'un réseau important de contacts et de relations et d'une très grande aspiration à réussir (ambition).

La majorité des personnes du type 1 ont un travail de bureau permettant une répartition individuelle de l'horaire de travail (début et fin du travail, pauses) et qui consiste en un mélange d'activités de routine et de travaux exigeant de l'autonomie. Il faut remarquer que les personnes de ce type travaillent pour la plupart à plein temps.

Ce sont surtout les personnes qui ont eu très tôt la possibilité de se préparer à l'apparition d'une déficience visuelle qui adaptent et planifient leur carrière professionnelle en conséquence (stratégie de planification).

Toutefois, les personnes du groupe-avant qui appartiennent au type 1 (parcours sans obstacles) utilisent également des stratégies de planification. Elles s'appuient cependant moins sur leur réseau de relations et poursuivent plutôt leurs objectifs professionnels et de formation avec persévérance et en dépit des résistances extérieures.

Type 2 : Obstacles ponctuels

On rencontre également ce type de parcours dans les deux groupes étudiés. Le seul sous-groupe qui n'est pas concerné est celui des personnes qui sont devenues handicapées de la vue au cours de leur entrée dans la vie professionnelle. On ne trouve pas d'obstacles ponctuels dans leur cas. Ces résultats semblent indiquer qu'elles ont été en mesure de réussir leur formation.

Les obstacles ponctuels mentionnés par le groupe-avant sont constitués par le fait d'avoir effectué une réorientation professionnelle ou dû interrompre une formation continue à cause de l'apparition du handicap visuel. Les personnes qui sont devenues malvoyantes ou aveugles lors des sept années suivant leur entrée dans la vie professionnelle notamment font preuve d'une grande flexibilité et utilisent des stratégies de planification, mais également des stratégies spontanées, par exemple en effectuant des formations complémentaires, en particulier des formations non spécifiques au handicap visuel, et en travaillant plus (en renonçant à leur temps libre).

Les personnes du groupe-avant qui appartiennent à ce type utilisent le plus souvent des stratégies qui leur permettent de réagir ou d'agir spontanément en fonction de la situation (stratégie d'action spontanée). Elles s'appuient sur la routine et des processus de travail qui leur permettent d'apprendre beaucoup de choses par cœur et de réussir de cette façon à gérer le quotidien professionnel.

Type 3 : Obstacles récurrents

Les obstacles récurrents dans le groupe-avant ne sont en général pas directement liés à la malvoyance ou à la cécité. Ils sont plutôt causés par d'autres handicaps, des maladies ou des accidents. Notamment les personnes qui étaient actives dans le domaine commercial avant l'apparition de ces difficultés supplémentaires réussissent très bien à se réintégrer professionnellement. Les personnes employées dans d'autres domaines réussissent également à se réintégrer. Dans leur cas, ce qui a facilité leur réintégration est leur grande flexibilité et l'utilisation d'une stratégie d'action flexible. Elles se fixent des objectifs intermédiaires et acceptent aussi des emplois temporaires.

Les obstacles récurrents sont aussi présents dans le groupe-pendant. On y trouve principalement des femmes qui ont fait l'expérience d'une ou de plusieurs interruptions dans leur vie professionnelle à cause de la maternité.

Type 4 : Obstacles permanents

Les parcours professionnels marqués par des obstacles permanents ne sont apparus que dans le groupe-pendant chez des hommes qui ont été atteints de handicap visuel 16 ans ou plus après leur entrée dans la vie professionnelle. Ce type est également le seul qui utilise la stratégie d'évitement. Certaines personnes appartenant à ce type sont encore intégrées dans la vie active. Mais elles travaillent pour la plupart à temps partiel, souvent avec un taux d'occupation de 20-30 pourcent et dans un domaine d'activité qui n'est celui qu'elles avaient auparavant et qu'elles considèrent comme inadapté à leurs compétences. Ces personnes se sentent „mises à l'écart“ et ont, lorsqu'elles n'ont pas déjà arrêté de travailler, du moins déjà démissionné intérieurement et/ou envisagent de le faire dans les prochains mois.

Les personnes concernées rapportent avoir vécu les difficultés suivantes ayant conduit à des obstacles permanents :

- Perte graduelle de compétences/d'une activité de cadre, perte de la reconnaissance de leur capacités
- Suite à cela, réduction de leur taux d'activité
- Déresponsabilisation et passivité subie (par exemple communication au sujet du handicap visuel par les supérieurs sans l'avis de la personne concernée)

C'est dans le sous-groupe „apparition du handicap visuel 16 ans ou plus après l'entrée dans la vie professionnelle“ qu'on rencontre la plus grande hétérogénéité dans le groupe-pendant. C'est aussi le seul sous-groupe où on trouve à la fois des parcours professionnels sans obstacles et des parcours marqués par des obstacles permanents. Cela peut être expliqué par le domaine professionnel des personnes concernées. Les personnes qui ont un parcours sans obstacles travaillaient déjà depuis 16 ans ou plus dans un champ professionnel dans lequel il est possible de continuer à travailler pour une personne aveugle ou malvoyante (comme c'est le cas par exemple avec un travail de bureau). Par contre, les personnes ayant fait l'expérience d'un parcours professionnel marqué par des obstacles permanents travaillaient depuis 16 ans et plus dans un domaine d'activité qui n'est pas considéré comme adapté pour une personne aveugle ou malvoyante et soit elles ont eu la possibilité de travailler dans une autre activité qu'elles perçoivent comme une dévalorisation, soit elles n'ont pas réussi à se réintégrer professionnellement après avoir suivi une réorientation.

Plusieurs personnes interrogées émettent l'hypothèse lors des entretiens que les personnes concernées du groupe-avant qui ont bénéficié d'une scolarité intégrative devraient avoir plus de facilité à s'intégrer dans le monde du travail. Cela ne peut cependant pas être démontré empiriquement par les données récoltées lors des entretiens. Il n'est pas non plus possible, sur la base des entretiens dont nous disposons, de postuler qu'il y a des différences au niveau du parcours professionnel après une scolarité intégrative, une école pour aveugles ou la combinaison de ces deux formes de scolarité.

4.2 Facteurs personnels, sociaux et environnementaux contribuant au niveau de satisfaction professionnelle

Les facteurs environnementaux, sociaux et individuels qui contribuent positivement ou négativement au parcours professionnel et à la satisfaction des personnes atteintes de handicap visuel peuvent être regroupés en deux groupes : les facteurs internes (personnels) et les facteurs externes. Ces deux groupes sont en général interdépendants et s'influencent l'un l'autre.

Facteurs externes (environnementaux et sociaux)

Conditions/données structurelles du monde moderne du travail

- + Possibilité d'effectuer des formations continues
- + Horaires de travail flexibles (par exemple possibilité d'effectuer les trajets quotidiens en dehors des heures de pointe, gestion flexible des pauses)
- Infrastructure sur le lieu de travail (par exemple bureaux très grands entraînant un niveau sonore élevé)

Recherche de travail

- + Réseau de relations personnelles comme facteur déterminant pour trouver un emploi
- Difficulté de trouver un emploi à cause du désir de transparence (communication concernant le handicap visuel) versus difficulté d'évaluer la réaction de son interlocuteur
- Les personnes qui voient émettent des jugements sur les compétences des personnes qui ne voient pas et sur leurs capacités de travail, d'une façon générale et lors de la phase de postulation
- Les procédures de postulation sont rendues plus difficiles par la difficulté à percevoir la communication non verbale (par exemple lorsque la personne ne peut pas réagir à une mimique de son interlocuteur)

Evolutions technologiques

- + Facilitation de l'intégration professionnelle et du quotidien (par exemple moyens auxiliaires)
- Nouveaux logiciels qu'il faut apprendre à utiliser
- L'installation de nouveaux logiciels et systèmes informatiques oblige à vérifier leur compatibilité avec les moyens auxiliaires utilisés
- Les évolutions technologiques ont une influence sur les stratégies de compensation et exigent que celles-ci soient constamment adaptées (par exemple en apprenant par cœur certains processus de travail)

Interaction et contacts sociaux

- + Les collègues de travail sont la ressource sociale principale contribuant à la réussite de l'intégration professionnelle et à la gestion du quotidien professionnel
- + Une condition importante pour que cela soit possible est le fait de pouvoir dire ouvertement et de façon transparente quand et où une aide est nécessaire
- + Les collègues qui vont d'eux-mêmes vers les personnes concernées facilitent une communication ouverte et transparente en montrant un intérêt actif
- + Les supérieurs qui sont ouverts à la flexibilité ou à la modification des processus de travail

- Limitations au niveau de la communication non verbale en tant que plus grosse difficulté ressentie dans les échanges avec les collègues de travail, les supérieurs et les clients
- Les interactions sociales exigent une dépense d'énergie supplémentaire afin de compenser les difficultés au niveau de la communication non verbale et de gérer une éventuelle peur du contact physique de l'interlocuteur
- Risque accru d'isolation sociale (par exemple dans la salle de pause, car les aveugles ne voient pas leurs collègues de travail et sont dépendants de ce que ceux-ci viennent vers eux de façon proactive)

Facteurs internes (individuels)

- + Confiance en ses propres capacités
- + Dichotomie : „nous“ (les non-voyants) versus „les autres“ (qui voient) ; le niveau élevé d'identification en tant que non-voyant permet de donner une impression de confiance en soi
- + Utilisation de stratégies de compensation qui sont constamment adaptées et élargies en fonction des situations, en particulier en combinaison avec la stratégie d'action flexible
- Lorsque la réalisation professionnelle est complètement bloquée, cela peut créer des blocages intérieurs
- Le processus de gestion du handicap et l'intégration professionnelle peuvent être rendus plus difficiles par des attentes envers soi-même et des associations/jugements de valeur personnels (par exemple des aspirations élevées, la stigmatisation par l'AI)
- Les stratégies de compensation acquises qui ne peuvent plus être utilisées à cause d'influences extérieures (par exemple à cause de restructurations) peuvent causer des difficultés supplémentaires
- La capacité visuelle souvent instable crée une charge au niveau psychique (ce qui peut avoir un effet négatif sur l'acceptation de l'entourage professionnel car une tâche qui pouvait être effectuée le jour précédent peut tout à coup ne plus être possible)

Les résultats démontrent l'importance des stratégies d'action pour l'intégration professionnelle des personnes interrogées. La typologie révèle que l'utilisation de la stratégie de planification et de la stratégie flexible facilite la réussite de l'intégration, qui est perçue de façon positive, alors que la stratégie spontanée a plutôt pour effet de freiner les personnes interrogées qui l'utilisent principalement. Celles-ci perçoivent leur parcours et leur intégration professionnelle de façon neutre à négative. Les personnes interrogées qui utilisent une stratégie d'évitement perçoivent leur intégration professionnelle et leur situation de travail de façon entièrement négative.

Ces effets positifs et négatifs des stratégies d'action sont aussi décrits dans la littérature spécialisée. Elles sont étroitement associées aux croyances qu'a la personne au sujet de son pouvoir d'agir individuel. La confiance en ses propres capacités et le sentiment de contrôle jouent ici un très grand rôle (Bandura, 1997).

L'enquête démontre également que les personnes interrogées qui utilisent généralement une stratégie d'action flexible et de planification n'évoquent que rarement ou pas du tout de blocages intérieurs, se concentrent plus sur leurs propres compétences et indiquent qu'elles ont confiance en elles-mêmes et qu'elles cherchent à atteindre ou ont déjà atteint des objectifs professionnels concrets. Ces objectifs, quant à eux, sont ce qui leur permet d'avoir confiance en leurs capacités et les rend plus forts (Oechsle, 2009, p. 62-63). Les personnes qui ont plutôt tendance à utiliser la stratégie spontanée ou d'évitement se sentent plus „mises à l'écart“ et forcées de prendre des décisions et d'agir sous la pression extérieure. Toutefois, la stratégie spontanée permet encore aux personnes concernées d'agir, alors que les personnes qui utilisent la stratégie d'évitement se retrouvent de plus en plus coincées dans des blocages intérieurs dont elles n'arrivent plus à sortir. En même temps, ces personnes ont de plus en plus l'impression d'être passives et que leur vie est déterminée par l'extérieur. Un exemple de ce type de pro-

cessus est donné par une des personnes qui nous avons interrogée. Elle a recommencé à travailler, mais n'a pas retrouvé le poste qu'elle avait auparavant. En plus de cette expérience, que la personne a trouvée très difficile à accepter, elle a appris que des collègues de travail corrigeaient ses erreurs de concentration „derrière son dos“. Qui plus est, son supérieur a parlé de son handicap visuel à des clients sans qu'elle ne le sache et sans lui avoir demandé son accord. Ces différentes expériences sont perçues comme des pertes de contrôle, ce qui renforce les blocages intérieurs de la personne concernée. Cela l'amène à adopter une stratégie d'évitement. Les textes théoriques décrivent ce type de perception et de processus en utilisant le concept de contrôle subjectif. Le concept de contrôle subjectif décrit les schémas de représentation subjectifs au niveau de la relation entre l'individu et son entourage qui définissent si la personne se sent principalement autodéterminée dans son action ou déterminée par l'extérieur (Hoff & Hohner, 1992 ; Oechsle, 2009, p. 63).

Pour conclure, nous évoquerons ci-dessous des questionnements restés ouverts et des thèmes demandant encore à être étudiés, ainsi que les questions sur lesquelles la recherche doit encore se pencher :

- Continuité professionnelle et changement de profession : Relation entre les expériences lors de l'entrée dans la vie professionnelle, la suite du parcours professionnel et l'activité exercée actuellement
- Quotidien professionnel : Relation entre la décharge que représente le fait d'avoir une routine quotidienne et la charge que représente la monotonie
- Planification du temps : Possibilités et limites de la structuration individuelle du temps
- Evolution professionnelle : Continuité versus changement ; la société moderne, qui bouge rapidement, considère les changements professionnels de façon beaucoup plus positive que par le passé et les voit comme une évolution de carrière – mais les personnes handicapées de la vue sont moyennement à fortement dépendantes de la continuité dans leur environnement de travail et sont confrontées à un marché du travail limité ou pensent qu'elles ont fondamentalement moins de chances sur le marché du travail que les personnes qui voient
- Prestations professionnelles et motivation : Perception et gestion des crises au niveau de la motivation et des variations de prestations étant donné que l'activité professionnelle est souvent perçue comme un rapport de dépendance (dépendante de la bonne volonté de l'employeur)
- Handicap multiple : Les personnes atteintes de handicap multiple ou de difficultés multiples communiquent ouvertement au sujet de leurs autres handicaps, mais pas du handicap visuel
- Discrimination multiple : Femmes et hommes dans le monde du travail
- Communication lors de la postulation : Problème au niveau de la communication concernant le handicap visuel (réactive, proactive ou évitant d'en parler) ou plutôt problème au niveau de la mimique/gestuelle ?

Bibliographie

- Amann, E. G. (2011). *Resilienz - Widerstandsfähigkeit im Beruf*. Career Center Uni Hamburg.
- Bäckman, L. & Dixon, R. A. (1992). Psychological compensation: A theoretical framework. *Psychological Bulletin* (112), 259-283.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Worth Publishers.
- BFS. (2012). *Arbeit und Erwerb. Definitionen*. Abgerufen am 12.6.2013 unter: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/03/11/def.Document.92157.pdf>
- BFS. (2014). *Schweizerische Gesundheitsbefragung 2012. Telefonischer und schriftlicher Fragebogen*. Abgerufen am 7.3.2014 unter: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen__quellen/blank/blank/ess/03.Document.118255.pdf
- Granato, M. & Schittenhelm, K. (2003). Wege in eine berufliche Ausbildung: Berufsorientierung, Strategien und Chancen junger Frauen an der ersten Schwelle. *ibv*, 8, 21.
- Hoff, E.-H. & Hohner, H.-U. (1992). *Methoden zur Erfassung von Kontrollbewußtsein : Textteil*. Berlin.
- Kelle, U. & Kluge, S. (1999). *Vom Einzelfall zum Typus : Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung*. Opladen: Leske + Budrich.
- Kelle, U. & Kluge, S. (2010). *Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung* (2., überarbeitete Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kluge, S. (1999). *Empirisch begründete Typenbildung : zur Konstruktion von Typen und Typologien in der qualitativen Sozialforschung*. Opladen: Leske + Budrich.
- Kluge, S. (2000). Empirisch begründete Typenbildung in der qualitativen Sozialforschung. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, Vol. 1 (No. 1), 11.
- Mayring, P. (2008). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (10. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Mayring, P. & Gahleitner, S. B. (2010). Qualitative Inhaltsanalyse. In K. Bock & I. Miethe (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit* (S. 295-304). Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Nohl, A.-M. (2006). *Interview und dokumentarische Methode. Anleitungen für die Forschungspraxis*. Wiesbaden: VS Verlag für die Sozialwissenschaften.
- Oechsle, M. (2009). Abitur und was dann? Orientierungen und Handlungsstrategien im Übergang von der Schule in Ausbildung und Studium. In M. Oechsle, H. Knauf, C. Maschetzke & E. Rosowski (Hrsg.), *Abitur und was dann? Berufsorientierung und Lebensplanung junger Frauen und Männer und der Einfluss von Schule und Eltern* (S. 55-128). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Oechsle, M., Knauf, H., Maschetzke, C. & Rosowski, E. (2009). *Abitur und was dann? : Berufsorientierung und Lebensplanung junger Frauen und Männer und der Einfluss von Schule und Eltern*. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss.
- Parpan-Blaser, A. & Studer, M. (2014). *Arbeitsbiographien nach einer IV-Anlehre/PrA. Vortrag im Rahmen der Tagung "Weshalb (k)eine Karriere?" vom 28.3.2014 in Olten*. Abgerufen am 3.4.2014 unter: <http://insos.ch/assets/Downloads/Arbeitsbiografie-Studie-Parpan-Studer.pdf>
- Spring, S. (2012). *Sehbehinderung und Blindheit: Entwicklung in der Schweiz. Eine Publikation zur Frage: "Wie viele sehbehinderte, blinde und hörsehbehinderte Menschen gibt es in der Schweiz?"*. Abgerufen am 4.6.2013 unter: <http://www.szb.ch/fileadmin/images/de/downloads/forschung/Beilage-Sehbehinderung-dt-v06-Web.pdf>
- Strauss, A. (1998). *Grundlagen qualitativer Sozialforschung: Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen und soziologischen Forschung* (2. Aufl.). München: UTB.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1996). *Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Psychologie Verlags Union.

- Strauss, A. (1991). *Grundlagen qualitativer Sozialforschung : Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung*. München: Fink.
- Zempel, J. (2002). *Strategien der Handlungsregulation*. PhD, Justus-Liebig-Universität Giessen.



Schweizerischer Zentralverein
für das Blindenwesen

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



Wir bitten Sie, mit uns über Ihren beruflichen Werdegang zu sprechen

1. Um was geht es bei der Studie?

Die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) führt im Auftrag des SZB (Schweizerischer Zentralverein für das Blindenwesen) von November 2013 bis September 2015 das Projekt SAMS durch. SAMS ist eine Studie zum Arbeitsleben von Menschen mit einer Sehbehinderung.

2. Was ist das Thema des Interviews?

Wir möchten mehr über Ihren beruflichen Werdegang erfahren und von Ihnen wissen, welchen Herausforderungen und Chancen Sie bei der Arbeit begegnen.

3. Wie sieht das Interview aus?

- Sie dürfen den Interviewort selber wählen (z.B. bei Ihnen zu Hause, am Arbeitsplatz, in einem Café u.a.).
- Das Gespräch dauert ungefähr eine Stunde und wird mit Ihrem Einverständnis auf Tonband aufgenommen. Die Aufnahme wird nach Beendigung des Projektes wieder gelöscht.
- Zeitpunkt der Interviews: Ende April bis Ende Mai 2014.

4. Warum sollten Sie mitmachen?

Die gesamte Studie hat das Ziel, die berufliche Situation von Menschen mit einer Sehbehinderung zu verbessern. Hierzu brauchen wir möglichst umfassende Erkenntnisse.

5. Wer wird die Interviews durchführen?

Die Interviews werden zwei Mitarbeitende der ZHAW führen:

- Frau Veronica Graber (veronika.graber@bluewin.ch; Tel: 078 698 19 13)
- Frau Susanne Mueggler (susanne.mueggler@zhaw.ch; Tel: 058 934 89 28)

6. Datenschutz

Die Audioaufnahmen des Interviews sowie alle anderen personenbezogenen Informationen werden vertraulich behandelt und sind nur dem Team des Forschungsprojektes sowie der Studienleiterin (Sylvie Kobi) zugänglich. Auswertungen erfolgen in anonymisierter Form (d.h. es ist kein Rückschluss auf Sie möglich).

7. Werden Sie über die Resultate informiert?

Wir werden Ihnen Ende Juli 2014 eine Kurzfassung der Ergebnisse zustellen.

8. Was müssen Sie tun, um mitzumachen?

Bitte sagen Sie der Beratungsstelle, die Sie angefragt hat, Bescheid, dass Sie mitmachen möchten. Falls Sie es bevorzugen, können Sie sich auch direkt bei der Studienleitung melden. So oder so sollten wir wissen:

- unter welcher Telefonnummer und Mailadresse wir Sie am besten erreichen können und
- an welchem geographischen Ort Sie das Interview gerne durchführen möchten.

Frau Veronica Graber (Tel: 078 698 19 13) oder Frau Susanne Mueggler (058 934 89 28) von der ZHAW werden Sie dann sobald als möglich zur Vereinbarung des Interviewtermins telefonisch kontaktieren.

9. Herzlichen Dank!

Bei Fragen zur gesamten Studie steht Ihnen Sylvie Kobi, Studienleiterin von SAMS, sehr gerne zur Verfügung:

Tel: 058 934 88 48, sylvie.kobi@zhaw.ch

Anhang 2: Flyer für Vermittlungspersonen



Schweizerischer Zentralverein
für das Blindenwesen

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



SAMS: Studie zum **Arbeitsleben** von **Menschen** mit **Sehbehinderung**
Etude sur le handicap visuel et le monde du travail

Information für Beratungsstellen für die Suche nach Interviewpartnerinnen und -partnern

1 Worum geht es?

Die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) führt im Auftrag des SZB (Schweizerischer Zentralverein für das Blindenwesen) von November 2013 bis September 2015 eine gesamtschweizerische Studie zum **Arbeitsleben** von **Menschen** mit **Sehbehinderung** oder **Blindheit** durch (SAMS). In einem ersten Schritt werden 20 Personen im Rahmen von offenen Interviews über ihren beruflichen Werdegang befragt. Für diesen Teil der Studie suchen wir interessierte Interviewpartnerinnen und -partner.

2 Wer soll interviewt werden

Als Interviewpartnerinnen und -partner kommen Personen in Frage, wenn sie folgenden Kriterien entsprechen:

- sie sind sehbehindert oder blind,
- 25-jährig oder älter,
- sie sind bzw. waren in den letzten 10 Jahren im ersten Arbeitsmarkt tätig,
- leben in einem Privathaushalt,
- können das Interview in deutscher oder schweizerdeutscher Sprache führen
- und arbeiten *nicht* im Blinden- oder Sehbehindertenwesen.

Ziel ist es, 6 Personen mit einer Sehbehinderung seit Geburt bzw. vor der beruflichen Integration sowie 14 Personen mit einer Sehbehinderung, die sich erst im Verlauf des Arbeitslebens entwickelte, zu interviewen.

Innerhalb dieser zwei Gruppen streben wir eine grösstmögliche Variation in Bezug auf folgende Kriterien an: Geschlecht, Alter, Berufsfelder/Branchen, Stellung im Betrieb und Bildungsabschluss.

3 Eckdaten zu den Interviews

- Das Interview dauert ca. eine Stunde und findet am von den Interviewpartnerinnen und -partnern gewünschten Ort (z.B. Arbeitsplatz, zu Hause, in Café u.a.) statt.
- Es wird mit dem Einverständnis der befragten Personen auf Tonband aufgenommen (die Aufnahmen werden nach Abschluss des Projektes wieder gelöscht).
- Zeitpunkt der Interviews: Ende April bis Ende Mai 2014.

Sylvie Kobi
Dr. phil.
Dozentin

sylvie.kobi@zhaw.ch
www.sozialarbeit.zhaw.ch

DA 133, Auanstrasse 4
Postfach, CH-8600 Dübendorf

Tel. +41 58 934 88 48

Zürcher Fachhochschule

4 Wer wird die Interviews durchführen?

Die Interviews werden zwei Mitarbeitende der ZHAW führen:

- Frau Veronica Graber (veronika.graber@bluewin.ch; Tel: 078 698 19 13)
- Frau Susanne Mueggler (susanne.mueggler@zhaw.ch; Tel: 058 934 89 28)

Verantwortlich für die gesamte Studie ist Sylvie Kobi, Dozentin und Forscherin am Departement Soziale Arbeit der ZHAW (sylvie.kobi@zhaw.ch; Tel: 058 934 88 48).

5 Datenschutz

Die Audioaufnahmen des Interviews sowie alle anderen personenbezogenen Informationen werden vertraulich behandelt und sind nur dem Team des Forschungsprojektes sowie der Projektleiterin (Sylvie Kobi) zugänglich. Auswertungen erfolgen in anonymisierter Form (d.h. es ist kein Rückschluss auf die einzelne Person möglich).

6 Kurzbericht

Den Interviewpartnerinnen und -partnern wird Ende Juli 2014 eine Kurzfassung der Ergebnisse aller Interviews zugestellt.

7 Vorgehen

Wir wären Ihnen sehr dankbar, wenn Sie bei Ihrer Beratungsstelle ca. drei bis vier mögliche Interviewpartnerinnen und -partner anfragen könnten (mit Unterstützung des Informationsschreibens, welches wir Ihnen auch zugestellt haben), ob sie bereit für ein Interview wären.

Falls ja, bitten wir Sie, folgende Angaben an Sylvie Kobi (sylvie.kobi@zhaw.ch) weiterzuleiten:

- Name, Vorname der teilnahmebereiten Person
- Gewünschter Interviewort (z.B. Luzern, Zürich etc.)
- Telefonnummer
- Mailadresse
- Arbeitsfeld

Frau Graber und Frau Mueggler werden die interessierten Personen anschliessend sobald als möglich per Telefon kontaktieren, um einen Interviewtermin abzumachen. Falls eine Person es vorzieht, sich direkt bei der ZHAW zu melden, steht dieser Weg selbstverständlich auch offen.

8 Herzlichen Dank

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Bei Fragen zu SAMS oder zum Vorgehen stehen wir Ihnen sehr gerne zur Verfügung.

Sylvie Kobi, Dr. phil.
ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Departement Soziale Arbeit
Tel: 058 934 88 48
Mail: sylvie.kobi@zhaw.ch

Anhang 3: Leitfaden

Interviewleitfaden qualitative Interviews für Modul 2 von SAMS

Zentrale Aspekte der Interviewführung:

- Es geht vor allem darum, mit den beteiligten Personen ein „Gespräch“ zu führen und starre Frage-Antwort-Muster zu vermeiden
- Im Interview soll es gelingen, eine vertrauensvolle Atmosphäre herzustellen, in welcher der/die IP (Interviewpartner/in) sich wohl fühlt
- Einverständniserklärung: wird mündlich eingeholt und auf Tonband festgehalten.
- Interviewform: „narrativ fundiertes Interview“, aber kein traditionelles „narratives Interview“. Erzählung am Anfang ist wichtig (macht ca. 30% der Erzählung aus), aber auch die exmanenten Nachfragen haben eine zentrale Bedeutung.

Einleitung

- Vielen Dank, dass Sie sich für ein Gespräch bereit erklärt haben.
- Wir, d.h. die ZHAW (Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften), führen im Auftrag des SZB eine nationale Studie zum Berufsleben von sehbehinderten und blinden Menschen durch. Die Studie dauert ca. a 1 ½ Jahre und beinhaltet verschiedene Module (Literaturrecherchen, offene Interviews mit 20 Mitarbeitenden, Gruppendiskussionen mit Arbeitgebenden, standardisierte Befragung von 400 Personen, die erwerbstätig sind bzw. in den letzten 10 Jahren waren u.a.).
Zweck der Studie: Arbeitssituation von sehbehinderten und blinden Menschen verbessern.
Zur Zeit befragen wir 20 Personen zu ihrem beruflichen Werdegang.
- Ich arbeite im Auftrag der ZHAW und bin für die Durchführung der Interviews zuständig.
- Wir werden Ihre Angaben vertraulich behandeln und in Forschungsberichten so darstellen, dass Sie als Person nicht erkennbar sind (Anonymisierung).
- Es geht in unserem Interview nicht darum, dass wir eine Frage nach der anderen stellen, sondern dass Sie auch mal länger erzählen können und wir dann nachfragen. Es ist in dem Sinne nicht so ein typisches Interview, wie man sich das in der Regel vorstellt. Wir werden ungefähr eine Stunde brauchen, manchmal dauert es aber auch etwas länger oder weniger lange. Sind Sie terminlich gebunden?
- Darf ich das Gespräch aufnehmen? Wir werden die Aufnahme gesichert aufbewahren und am Ende des Projektes löschen. *Falls Einverständnis da:* Gut, dann schalte ich das Tonband jetzt ein. Hier das Tonband einschalten.
- Ich habe Sie nun über die wichtigsten Eckdaten zur Studie informiert, d.h. zum Thema, den verschiedenen Teilen und auch zur Anonymisierung und Vertraulichkeit. Haben Sie noch Fragen? Möchten Sie noch etwas wissen, bevor wir beginnen?

Einstieg

Ziel der Frage: berufsbiographische Hintergründe der Person erfragen.

Ich möchte Sie einladen, mir über Ihren beruflichen Werdegang und Ihre Erfahrungen diesbezüglich zu erzählen. Lassen Sie sich Zeit und erzählen Sie ruhig ausführlich.

Vertiefung berufliche Herausforderungen

Ziel der Frage: Erzählungen zu konkreten beruflichen Herausforderungen generieren.

Falls IP in Eingangserzählung herausfordernde Situationen schilderte: Sie haben am Anfang von Situation xy erzählt, die für Sie herausfordernd war. Können Sie hier noch etwas mehr erzählen? Gab es weitere Situationen? Welche?

Falls keine schwierigen Situationen geschildert wurden: Gab es in Ihrer beruflichen Laufbahn Situationen, die Sie als herausfordernd erlebt haben? Können Sie mir davon erzählen?

Zusatzfragen (vom Allgemeinen zum Spezifischen gehen):

- **Was** (z.B. Hilfsmittel) oder **wer** (Stellen, Personen) hat (Ihnen) geholfen, die konkrete Situation zu „meistern“ bzw. mit ihr umzugehen?
- Was/wer war eher hinderlich? (*Hinweis: IP anhalten, sich immer auf konkrete Situationen zu beziehen, falls eher allgemein berichtet wird.*)

Interaktionen am Arbeitsplatz

Allgemein:

Wichtig: Fragen immer mit Bezugnahme darauf stellen, was die IP bereits gesagt hat (Sie haben ja bereits von Ihrer Vorgesetzten erzählt, können Sie da noch etwas mehr dazu sagen? Was waren gute Erfahrungen.....)

- Wie haben Sie die Kontakte (bzw. das Verhältnis) mit Ihren *Vorgesetzten* erlebt? Was waren gute Erfahrungen mit Ihren Vorgesetzten? Was eher schwierige bzw. herausfordernde?
- Wie haben Sie die Kontakte mit Ihren *Arbeitskolleginnen und -kollegen* erlebt? Was waren gute Erfahrungen diesbezüglich? Was eher schwierige bzw. herausfordernde?
- *Falls Kontakte mit Kundinnen und Kunden da:* Wie haben Sie die Kontakte mit Kundinnen/Kunden erlebt? Was waren gute Erfahrungen diesbezüglich? Was eher schwierige bzw. herausfordernde?

Sehbehinderung als Thema

- In welchen Situationen war Sehbehinderung/Blindheit (überhaupt) ein Thema in Ihrem beruflichen Werdegang?
- Wie haben Sie Ihre Sehbehinderung/Blindheit in Ihrem beruflichen Umfeld kommuniziert? War das überhaupt ein Thema?

Barrieren allgemein

Wenn wir die Sache nun etwas allgemeiner anschauen: was sind aus Ihrer Sicht für Menschen mit Sehbehinderung/Blindheit die grössten Barrieren und Hindernisse in Bezug auf die berufliche Situation und den beruflichen Werdegang?

Kurzangaben zur Person

Ich möchte Sie nun noch um ein paar kurze Angaben bitten

Sie haben am Anfang Ihre beruflichen Stationen erzählt, wenn ich nochmals zusammenfassen darf: 3 Jahre bei Firma x als xy (Funktion), 1 Jahr arbeitslos, 4 Jahre bei Firma y..... Ist das so richtig?

- Beruf
- % der momentanen Anstellung
- Aktuelle Stellung im Betrieb? (Vorgesetztenfunktion: ja oder nein)
- Weiterbildungen: welche, in welchen Bereichen? („nur“ sehbehindertenspezifische oder auch andere?)
- Schulbildung: integrativ, segregativ (Blindenschule)
- Bildungsabschluss
- Jahrgang
- Wohnform (alleine, mit weiteren Personen)
- Art der Sehbeeinträchtigung (Gesichtsfeldeinschränkung oder Einschränkung der Sehstärke bzw. Blindheit)
- IV oder Bezug von SUVA-Geldern?
- Hilfsmiteileinsatz: wie häufig? Wann bzw. wo? Welche?

Abschluss ("Debriefing")

Ich habe nun viel gefragt. Gibt es zum Abschluss etwas, was Ihnen noch wichtig ist, was wir aber noch nicht gefragt haben?

Infos/Nachfrage standardisierte Befragung

Zum Schluss möchte ich gerne noch drei Dinge in Zusammenhang mit dem Projekt erwähnen:

1. Falls Sie noch Fragen haben, dürfen Sie mich oder die Projektleiterin (Sylvie Kobi) gerne kontaktieren. Die Angaben hierzu finden Sie auf dem Flyer.
2. Wir werden Ihnen Mitte Jahr eine Kurzfassung der Ergebnisse per E-Mail zustellen. (falls wir Mailadresse noch nicht haben, bitte aufschreiben).
3. Wir führen Ende 2014 eine standardisierte telefonische Befragung durch bei 400 Personen. Dürfen wir Ihre Adresse behalten und Sie dann Ende 14/Anfang 15 telefonisch kontaktieren für das Telefoninterview? Über welche Telefonnummer am besten?