



Master 2
Situations de handicap et
participation sociale

Promotion : **2023-2024**
Date du Jury : **septembre 2024**

Démarches administratives et
émotions des personnes en situation
de handicap

Sidonie LE BRUCHEC

Remerciements

Je tiens à remercier ma directrice de mémoire, Noémie RAPEGNO, pour son encadrement et sa disponibilité tout au long de ce travail. Son expertise et son soutien ont été d'une grande importance pour cet écrit.

Je remercie également ma tutrice d'apprentissage, Eugénie TERRIER, pour son accompagnement, sa bienveillance et ses précieux conseils qui ont enrichi mes réflexions tout au long de cette expérience.

J'adresse mes remerciements à mes collègues d'ASKORIA, dont le soutien quotidien et les échanges constructifs m'ont été d'une grande aide.

Je tiens également à exprimer ma reconnaissance aux membres du groupe de recherche et du comité de pilotage PARACCES, pour leur collaboration et leurs idées stimulantes qui ont nourri ce travail.

Je remercie les participants aux entretiens collectifs et individuels pour leur temps et leur précieuse contribution. Leur partage d'expériences a grandement enrichi ce mémoire.

Un grand merci aux étudiants de la promotion du Master SHPS 2023-2024 pour le soutien apporté tout au long de cette année.

Enfin, je tiens à remercier ma famille et mes amis pour leur soutien indéfectible et leur patience, ainsi que pour la relecture attentive de ce travail.

Sommaire

Introduction	1
1 PARACCES, une recherche sur l'accès aux services et aux administrations pour les personnes en situation de handicap	11
1.1 Une recherche participative amorcée par les Assises Régionales de l'Accessibilité	11
1.2 Les entretiens collectifs comme phase exploratoire, une méthodologie décidée collectivement.....	12
1.3 La réflexion autour des entretiens individuels.....	14
1.3.1 L'insertion d'un volet sur les émotions dans la recherche.....	15
1.3.2 Les cartes des émotions	16
1.3.3 Les supports cartographiques	18
1.3.4 La finalisation de l'outil et l'intégration des émotions dans le guide d'entretien	18
1.4 Les entretiens individuels au cœur de l'analyse des émotions	19
1.4.1 Les entretiens individuels comme seconde phase de recherche	19
1.4.2 Le choix des participants et la présentation de la recherche aux travailleurs	19
1.4.3 Le déroulement des entretiens	20
1.5 Les ESAT comme terrain d'enquête.....	21
1.6 Les émotions dans leurs lieux de vie, une première étape pour l'accès aux émotions vis-à-vis des démarches administratives	23
2 Les émotions de la personne enquêtée par rapport à son vécu des démarches administratives	25
2.1 La création de profils types pour une meilleure compréhension des émotions vis-à-vis des démarches administratives	25
2.2 Les émotions vis-à-vis de l'accompagnement dans les démarches administratives	30

2.2.1	Un premier profil en quête des émotions ressenties dans les années passées	31
2.2.2	Un deuxième profil pour qui l'accompagnement des proches rime avec émotions positives	32
2.2.3	Un troisième profil qui montre que les émotions ressenties sont différentes selon le vécu de l'accompagnement	34
2.2.4	Un quatrième profil où l'accompagnement est majoritairement associé aux émotions positives	38
2.2.5	Un cinquième profil qui a des difficultés à exprimer ses émotions.....	40
2.3	Les émotions vis-à-vis de la constitution des dossiers.....	41
2.4	Les émotions des personnes enquêtées lorsqu'elles se rendent dans les bureaux de l'administration	45
2.5	Les émotions des personnes enquêtées lorsqu'elles contactent les administrations	48
3	Une compréhension des émotions de la personne enquêtée et de l'enquêtrice	51
3.1	La difficulté à se souvenir des démarches administratives et des émotions ressenties.....	51
3.2	Les émotions de la personne enquêtée vis-à-vis de la situation d'entretien et de la thématique d'entretien	54
3.3	Les émotions de l'enquêteur par rapport à la situation d'entretien et l'analyse des entretiens	55
	Conclusion	61
	Bibliographie.....	65
	Liste des annexes.....	I

Liste des sigles utilisés

AAH : Allocation aux Adultes Handicapés
APL : Aide Personnalisée au Logement
ARA : Assises Régionales de l'Accessibilité
ASI : Allocation Supplémentaire d'Invalidité
ATMP : Association Tutélaire des Majeurs Protégés
ATMPM : Association Tutélaire des Majeurs Protégés de la Manche
CAF : Caisse des Allocations Familiales
CCAS : Centre Communal d'Action Social
CDPH : Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées
CMI : Carte Mobilité Inclusion
EA : Entreprise Adaptée
ESAT : Etablissement et Service et d'Aide par le Travail
ETP : Etablissement de Travail Protégé
FALC : Facile à lire et à comprendre
FINESS : Fichier National des Établissements Sanitaires et Sociaux
INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées
RQTH : Reconnaissance Qualité Travailleur Handicapé
SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
UDAF : Union Nationale des Associations Familiales

Introduction

La recherche participative PARACCES s'intéresse aux parcours d'accès des personnes en situation de handicap aux services administratifs. Dans le cadre de ce mémoire, je m'intéresse plus particulièrement aux émotions ressenties par les personnes en situation de handicap durant leur parcours d'accès. Avant de préciser mon questionnement, je reviendrai sur les particularités de la recherche participative, définirai la notion de parcours d'accès et préciserai la façon dont les émotions sont travaillées par les sciences humaines et sociales.

Ce mémoire s'intéresse aux personnes en situation de handicap. La loi du n°2005-102 du 11 février 2005¹ définit le handicap comme « constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ». À l'échelle internationale, la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH) qualifie les personnes en situation de handicap dans son premier article « par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. ». La France, par sa définition inscrite dans la loi du n°2005-102 du 11 février 2005, s'appuie sur le modèle médical pour définir le handicap. Alors que la CDPH s'appuie sur le modèle social c'est-à-dire que la situation de handicap résulte de l'interaction entre une personne et son environnement qui est inadapté, l'environnement doit s'adapter aux personnes et non l'inverse. Nous prenons appui sur la définition de la CDPH pour qualifier les personnes en situation de handicap dont il est question dans cet écrit.

Selon Larosse-Hébert, K. & al. (2022), la recherche participative induit une participation égale des personnes du groupe de recherche. Une relation tripartite se construit entre les experts du vécu (personnes concernées), les experts de la pratique (professionnels) et les experts scientifiques (chercheurs) pour que chacun puisse apporter ses connaissances et ses compétences. Ensemble, ils discutent et se trouvent un langage commun pour mener à bien la recherche. Un médiateur extérieur peut être désigné, il a pour rôle de fluidifier la collaboration et accorder à chacun un espace d'expression. Sa

¹ Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Sidonie LE BRUCHEC - Mémoire de l'Université de Rennes - Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique

& de l'Université Rennes 2 - 2023-2024

mission est importante puisqu'il a pour objectif de maintenir le lien entre les acteurs et organiser les réunions. Dans ce type de recherche, le rôle du chercheur est transformé, il ne détient pas tout le savoir et doit adapter sa posture. Une relation de confiance se construit et permet un temps de parole égal entre les membres. Puis, ils s'accompagnent les uns les autres dans les domaines dans lesquels ils ne sont pas spécialistes, une coopération se construit (Larosse-Hébert, K. & al (2022)). En sciences humaines et sociales, la réalisation d'entretiens ne permet pas de qualifier une recherche qualitative de participative. L'Institut pour la Recherche en Santé Publique travaille sur cette définition en sciences humaines et sociales et acte qu'une recherche est participative à condition que des non-chercheurs soient impliqués dans la formulation de la problématique et la valorisation des résultats (Winance et Ribault, 2023). La recherche PARACCES, s'appuie sur cette dernière définition puisqu'il s'agit d'une recherche en sciences humaines et sociales. Dans les faits, cela peut être plus difficile, les membres du groupe de recherche ont parfois d'autres obligations professionnelles qu'ils ne peuvent pas annuler. Ils ne peuvent donc pas être présents à toutes les réunions pour convenir d'une méthodologie commune. Les absents ont accès aux éléments discutés lors de ces instances grâce à un compte-rendu écrit transmis à l'ensemble des membres.

La recherche PARACCES s'intéresse aux parcours d'accès, une notion travaillée par plusieurs auteurs. Le parcours d'accès est propre à chaque individu. Il peut être influencé par divers facteurs : le droit demandé, le territoire, la temporalité ou encore les acteurs mobilisés. Dans certaines situations, l'accès à une prestation peut demander beaucoup d'énergie de la part de l'utilisateur, il peut mettre plusieurs mois à obtenir l'aide demandée. Pour Caradec & al. (2012), le parcours dépend des choix réalisés et des contraintes rencontrées par l'individu. Il définit le parcours à partir de trois dimensions : temporelle, spatiale et professionnelle. Pour cet écrit, notre attention porte sur les deux premières dimensions. La temporalité se réfère aux temps sociaux : le passé, le présent et le futur. Puis l'espace, à partir des territoires occupés par l'individu et la mobilité entre ces territoires. Ces deux dimensions ne peuvent être dissociées, elles représentent les « coordonnées de base de tout parcours » (Caradec & al., 2012, introduction). Par ailleurs, le parcours est influencé par les ressources économiques, sociales et culturelles dont dispose l'individu (Ibid.). Dans certaines situations, les faibles ressources culturelles ne permettent pas la connaissance des prestations auxquelles la personne est éligible ou entravent la compréhension des critères d'attribution (Siblot, 2006), ce qui se traduit par du non-recours.

Depuis plusieurs années, les administrations s'efforcent de limiter le non-recours en développant une politique d'accessibilité au niveau national tout en conservant une politique de proximité sur certains territoires (Deville, 2018). En milieu rural, les Centres Communaux

d'Action Sociale (CCAS), les associations et les antennes du conseil départemental proposent un accompagnement de proximité. Sur certains territoires, les habitants bénéficient de visio-permanences. Ils se rendent dans les locaux municipaux pour échanger avec un professionnel par le biais d'un ordinateur mis à disposition. Par exemple, la Caisse des Allocations Familiales (CAF) a pour objectif que chaque usager soit à moins de 20 minutes d'un point d'accès aux droits, c'est-à-dire à un guichet physique ou numérique (Deville, 2018).

Les événements et expériences vécus par les individus dans les différents domaines de la vie ont aussi une importance dans le parcours d'accès. Pour Caradec & al. (2012), les rencontres en milieu professionnel, familial et dans son espace résidentiel participent à la construction du parcours d'accès des individus. Ces dimensions sont interdépendantes et influencées aussi par le temps et l'espace. Ainsi, les relations qu'entretiennent les individus avec les administrations sont influencées par les expériences vécues ou partagées, qu'elles soient positives ou négatives. Siblot (2006), montre comment ces expériences influencent l'appréciation des individus vis-à-vis des administrations. Certains habitants distinguent les administrations pour lesquelles les documents sont simples à compléter en opposition à celles où il faut se faire aider pour compléter les dossiers. D'autres habitants préfèrent distinguer les administrations où il faut demander la prestation à celles où les prestations sont automatiques. Revillard (2022), prend exemple sur la relation construite entre les personnes en situation de handicap et la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) pour montrer comment les usagers peuvent se sentir stigmatisés par rapport à cette administration. Le recours aux prestations de la MDPH catégorise l'individu comme personne en situation de handicap qui demande de l'aide plutôt que comme un citoyen qui fait valoir ses droits.

La réalisation des démarches administratives est un apprentissage qui peut nécessiter un accompagnement. Plusieurs institutions peuvent jouer ce rôle. La famille peut aider dans la compréhension et la réalisation des démarches administratives. Progressivement les parents peuvent accompagner leurs enfants dans la création des dossiers, l'utilisation des plateformes numériques. Par imitation et incitation, la personne accompagnée peut alors se sentir capable de réaliser seule ses démarches administratives. La famille explique et complète les documents avec elle pour qu'elle acquière de nouvelles connaissances et compétences dans ce domaine. Cela fait écho à l'importance des ressources socioculturelles (Caradec & al., 2012). Au sein de l'institution scolaire, les élèves apprennent à lire, écrire, classer des documents ou encore comprendre des mots difficiles. Ces activités sont travaillées tout au long de la scolarité de l'élève, elles représentent une ressource pour l'adulte qui réalise des démarches administratives (Siblot, 2006).

Sidonie LE BRUCHEC - Mémoire de l'Université de Rennes - Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique

& de l'Université Rennes 2 - 2023-2024

L'acquisition de savoir-faire peut se faire par le biais de ces deux premières sphères, mais certains individus n'ont pas accès à ces soutiens et peuvent davantage se sentir démunis face aux démarches administratives. Ils se créent des stratégies pour comprendre et tendre, lorsqu'ils le souhaitent et peuvent, vers une autonomie dans ces activités (Ibid.).

La première stratégie est d'utiliser des supports. Les personnes se documentent sur les administrations, visionnent des tutoriels, consultent les notices pour remplir les documents. Cette acculturation est un premier palier pour rendre l'individu autonome dans ses démarches. La deuxième stratégie est la mobilisation de personnes de proximité. Les habitants rencontrent les professionnels du centre social de leur quartier. Le but est de proposer un soutien social et un accompagnement à la compréhension des documents administratifs. Les quartiers défavorisés bénéficient d'un service renforcé pour éviter les ruptures de prestations. Souvent nécessaires, les prestations sociales viennent en soutien aux faibles ressources économiques des habitants. Les personnes peuvent facilement être accompagnées quand elles en ressentent le besoin. D'autres habitants privilégient la pair-aidance entre les voisins du quartier. Ils partagent et mettent à disposition leur expertise dans les domaines pour lesquels ils se reconnaissent comme experts. Par ce biais, les personnes conservent ce sentiment de contrôle sur leurs démarches administratives puisqu'elles demandent un accompagnement lorsqu'elles en ressentent le besoin. Pour les personnes sous mesure de protection (tutelle et curatelle), les mandataires judiciaires peuvent être une ressource pour l'accompagnement aux démarches administratives (Siblot, 2006).

Le parcours d'accès est aussi influencé par les compétences spatiales de l'individu. Le repérage dans l'espace, la lecture de plans ou encore l'utilisation des transports en commun sont importants pour que la personne puisse se rendre dans les administrations. Par ailleurs, la proximité de l'administration avec le lieu de vie de l'individu peut avoir un impact dans son accès aux droits (Deville, 2018).

L'accès au guichet est une étape dans le parcours d'accès à un droit. L'accueil physique dans les bureaux des administrations est considéré comme facilitateur pour obtenir une réponse (Siblot, 2006), car il permet d'échanger avec l'agent responsable du dossier administratif en face-à-face et d'obtenir plus facilement une réponse immédiate. Pour l'usager, la rencontre avec l'agent aide à mieux s'exprimer, se faire comprendre et comprendre son interlocuteur. Les personnes se sentent également davantage actrices de leurs démarches. L'investissement et la maîtrise du déroulement des démarches est ou sont plus aisés (Ibid.). Cependant, le langage administratif employé par les professionnels du guichet peut limiter l'échange avec les usagers et leur compréhension (Deville, 2018).

Depuis la mise en place de la dématérialisation des démarches administratives, les locaux sont réorganisés. Dans une logique de co-production de la démarche administrative, des ordinateurs sont à disposition aux guichets d'accueil. Les usagers doivent prioritairement utiliser ces outils, la rencontre avec un professionnel n'est plus automatique. La maîtrise des outils informatiques semble nécessaire pour réaliser les démarches administratives (Deville, 2018). Cette nouvelle organisation entraîne un long temps d'attente avant l'échange avec un professionnel. Certains usagers expliquent que la rencontre au guichet ne garantit pas la confidentialité des informations transmises. Avec ce fonctionnement, l'administration vise une autonomie de l'utilisateur, mais cela ne correspond pas aux besoins et aux capacités d'une partie du public accueilli (Ibid.).

Depuis une dizaine d'années, les administrations favorisent les démarches administratives en ligne : "En 2021, 67 % des personnes de 18 ans ou plus résidant en France métropolitaine déclarent avoir effectué au moins une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois. Cette proportion a doublé en dix ans." (Gleizes & al., 2022). Le rapport du Défenseur des droits (2022) met en évidence que la dématérialisation des services publics renforce les inégalités d'accès aux droits. Certains groupes, peu familiers avec les outils numériques, rencontrent des difficultés pour accéder à leurs droits, tandis que d'autres, n'ayant ni les équipements nécessaires ni les compétences pour les utiliser, peuvent se retrouver contraints de renoncer à leurs droits.

Ces premiers éléments rendent compte de la complexité d'analyse d'un parcours d'accès. Chaque individu a son propre parcours d'accès, qui se construit en fonction des politiques mises en place par les administrations ainsi que de leurs caractéristiques individuelles : expériences, capital culturel, capital économique, capital social, les éléments temporels et spatiaux. En d'autres termes, le collectif de la recherche PARACCES définit le parcours d'accès comme un ensemble d'étapes que la personne arrive ou non à franchir pour accéder à un service, à un droit ou à une administration. Ce parcours débute par l'identification d'un besoin jusqu'à la mise en place effective d'une aide ou d'un droit accordé. La singularité de chaque parcours d'accès amène la personne à mobiliser des ressources et rencontrer des difficultés propres à sa situation (collectif de la recherche PARACCES).

La loi n°2005-102 du 11 février 2005 crée une nouvelle administration, la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), dans le but de faciliter l'accès aux droits aux personnes en situation de handicap. Cette administration peut accorder des aides financières, humaines ou matérielles selon les besoins identifiés par la personne et les personnes qui ont participé à la création du dossier. La concrétisation de ces droits

prend appui sur plusieurs administrations comme la CAF ou France Travail (Revillard, 2020). Les MDPH disposent d'un même cadre législatif, mais chaque département décide de son organisation interne. Perrier (2013) a étudié le fonctionnement de quatre MDPH et montre l'influence que celui-ci peut avoir sur le parcours d'accès aux droits de la personne en situation de handicap. Certains territoires nomment un référent par dossier, le professionnel suit l'étude du dossier et peut répondre aux questions de l'utilisateur lorsque cela est nécessaire. Ce fonctionnement permet la création d'une relation de confiance établie entre l'administration et l'utilisateur et ainsi l'expression d'émotions positives par rapport à son expérience. D'autres territoires préfèrent nommer des spécialistes pour chaque tâche, c'est-à-dire que plusieurs professionnels étudient un même dossier pour qu'ils puissent passer en commission. Par ce fonctionnement, les utilisateurs sont des numéros de dossiers, aucune relation ne se crée avec l'utilisateur. Mais, il est souligné que cela peut parfois permettre de passer plus rapidement les dossiers en commission. Le fonctionnement sélectionné par l'administration dépend généralement du territoire, qu'il soit rural ou urbain, le nombre de demandes peut être plus ou moins important (Perrier 2013).

Selon la situation, la personne noue une relation avec l'administration qui peut lui faire ressentir des émotions positives comme négatives. La première phase de la recherche PARACCES m'a amenée à observer l'expression de ces émotions visibles physiquement et verbalement. Siblot (2006) montre que pour les personnes en situation de précarité, la réalisation des démarches administratives a un caractère anxiogène. Elles ont l'impression d'être envahies par cette tâche administrative « je fais que ça ». Elle poursuit en expliquant que certaines personnes ressentent un sentiment d'incompétence face à ces démarches, elles ne se sentent pas outillées pour les réaliser (Ibid.). En effet, les modes de socialisation administrative et l'acquisition de ressources mobilisables dans les relations aux administrations diffèrent selon les individus. Ces éléments amènent les utilisateurs à ressentir des émotions de différentes natures (peur, colère, tristesse, etc.). Les émotions peuvent évoluer au fur et à mesure du parcours et être concomitantes (par ex., la peur de faire des démarches seul puis la colère de ne pas trouver de réponse à ses questions puis de nouveau la peur de ne pas obtenir de réponse, etc.). Ces émotions peuvent être présentes avant de réaliser les démarches ou être suscitées par le parcours.

Cette relation établie entre le parcours d'accès et les émotions m'amène à approfondir cette nouvelle notion. Dans le langage commun, l'émotion se réfère à « une conduite réactive, réflexe, involontaire vécue simultanément au niveau du corps d'une manière plus ou moins violente et affectivement sur le mode du plaisir ou de la douleur » (CNTRL). Cette première définition montre que l'émotion s'exprime à deux niveaux avec une notion de plaisir et de douleur qui s'associent aux émotions positives et négatives. Plusieurs champs disciplinaires se sont intéressés à ce concept d'émotion. Darwin (1872),

avec son approche psychologique, fut le premier à l'étudier. Il analyse les émotions en fonction des observations faciales et posturales qu'il effectue auprès des hommes et des animaux. Pour lui, certaines émotions sont universelles, toutes les cultures s'y réfèrent et les expriment de la même façon. Contrairement aux sentiments qui se ressentent sur un temps long, sont intériorisés, et n'ont pas de traduction physique (Muis, 2015), les émotions ont une dimension sociale, collective et externalisée. L'émotion se traduit par des rougeurs, des palpitations ou encore des tremblements associés à un sentiment agréable ou désagréable de la situation. L'émotion est généralement d'une durée brève dont l'élément déclencheur est identifié ou identifiable (Møhl, 2015). L'émotion est souvent intentionnelle, envers un objet précis.

La deuxième approche est sociologique avec la création du courant intitulé « la sociologie des émotions ». En sociologie, trois approches structurent l'étude des émotions. La première consiste à dire que les émotions sont prévisibles, universelles et naturelles (de nature biologique). Elles peuvent être influencées par le contexte social dans lequel elles émergent. La deuxième explique que les émotions ne sont pas de l'ordre biologique et qu'elles se construisent en fonction des interactions sociales. Puis, la troisième est une intermédiaire des deux approches. Les émotions sont naturelles, elles existent dans l'organisme humain et prennent différentes formes grâce aux relations sociales de l'individu. D'autres approches plus récentes subdivisent ces trois approches principales. En résumé, les émotions jouent un rôle essentiel dans les relations sociales de l'individu, il a une capacité plus ou moins importante à les contrôler. Une gestion de ces dernières induit une augmentation du capital symbolique et donc une meilleure emprise sur les échanges sociaux (Cerulo, 2023).

La géographie sociale s'est aussi intéressée aux émotions. Plusieurs auteurs ont essayé de les travailler selon leur spécialité. Guinard et Tratnjek (2016) expliquent qu'en géographie sociale l'émotion se rapproche de l'affect et des sentiments. Les émotions ont comme capacité de s'exprimer et d'agir dans l'espace. Plusieurs géographes étudient cette notion en lui donnant des appellations distinctes, il en ressort des caractéristiques communes (Guinard, 2016). Les émotions se définissent comme un type d'état affectif et ont une capacité à être extériorisées sur une temporalité assez courte. Elles s'expriment dans un contexte et ont pour faculté d'engendrer des actions. En France, les géographes travaillent principalement des émotions négatives comme la peur, la nostalgie et la colère (Guinard et Tratnjek, 2016, Guinard & Gervais-Lambony, 2016, Oloukoi, 2016, Staszak, 2016). Les émotions peuvent amener à des actions qui peuvent être de nature politique. Des injustices dans les domaines de la vie en société peuvent créer des émotions qui conduisent les individus à agir. Les émotions peuvent aussi être instrumentalisées, chacun

Sidonie LE BRUCHEC - Mémoire de l'Université de Rennes - Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique

& de l'Université Rennes 2 - 2023-2024

créer un contexte qui permet le développement des émotions (Guinard et Tratnjek, 2016). L'approche sociologique comme l'approche géographique soulignent l'importance de la dimension sociale dans l'expression des émotions.

En psychologie, l'émotion est un état affectif qui s'appuie sur trois composantes. D'abord, la composante situationnelle qui consiste à rencontrer quelqu'un dans un espace. Ensuite, la composante cognitive qui est le fait de percevoir cette personne comme désirable. Enfin, la composante physiologique qui est une accélération du rythme cardiaque et respiratoire (Palazzolo, 2020). Bailly (2016) considère l'émotion comme une composante du système des affects. L'émotion prend appui sur le sentir qui se traduit par les cinq sens et le ressenti qui est lié aux interprétations intellectuelles de l'individu en fonction de son vécu. Le senti et le ressenti aussi nommés les sensations et les sentiments traduisent des émotions que l'individu exprime corporellement et intellectuellement. Ces émotions sont ancrées dans un système d'affects que l'individu utilise dans des contextes spécifiques. Les émotions se créent à l'interface entre les perceptions, les sensations physiques et les évaluations sociocognitives de l'individu. Certains auteurs considèrent que des situations spécifiques provoquent des émotions. Par exemple, l'enterrement est synonyme de tristesse (Bailly, 2016). Toutes les cultures expriment des émotions, elles sont reconnaissables universellement par les expressions physiques associées (Dortier, 2014, Darwin, 1872). En anthropologie, Oatley et Laird (1987) distinguent cinq émotions de base : la joie comme émotion positive puis la tristesse, la peur, la colère et le dégoût comme émotion négative. Darwin (1872) et Ekman (1973) associent la surprise à une sixième émotion pour définir les émotions de base. D'autres typologies existent, elles déclinent d'autres émotions comme le mépris, la honte, l'anticipation, l'acceptation, la culpabilité et l'intérêt (Junier, 2022).

Ces trois courants montrent que l'émotion est une notion travaillée par de nombreux spécialistes depuis plusieurs années. Pour cet écrit, ces approches sont complémentaires, elles nous amènent à définir les éléments essentiels d'une émotion. Nous retenons que l'expression de l'émotion est dépendante du contexte social dans lequel la personne se situe et qu'elle s'exprime par des signes physiques et verbaux sur une durée assez courte à la suite d'un événement vécu ou observé. Enfin, nous comprenons que plusieurs auteurs ont construit une typologie des émotions à partir de leur recherche. Pour notre part, nous nous appuyons sur les émotions de base pour qualifier les ressentis des personnes en situation de handicap.

Ces éléments théoriques m'ont amenée à m'interroger sur l'expression des émotions des personnes en situation aux différents moments de leur parcours d'accès aux services administratifs. D'abord, je me suis penchée sur la manière dont les émotions se

manifestent lorsque les personnes ressentent le besoin de solliciter une aide financière, humaine ou matérielle auprès d'une administration, telles que la CAF ou la MDPH. Ensuite, mes réflexions se sont orientées vers le ressenti des émotions lors des interactions avec les professionnels de ces administrations. Je me suis demandée si ces émotions étaient déclenchées par l'échange avec le professionnel ou par la situation elle-même. Puis si ces émotions étaient exprimées, quelle(s) formes elles pouvaient prendre, et quel(s) impact(s) elles pouvaient avoir sur la situation. En participant aux entretiens collectifs, première phase de la recherche PARACCES, de nouveaux questionnements ont émergé. Mes premières interrogations portaient exclusivement sur la relation entre l'individu et l'administration, mais pour certaines personnes, cette relation est tripartite, incluant un soutien professionnel ou familial pour réaliser les démarches administratives. Enfin, je me suis intéressée à la possibilité de ressentir des émotions multiples pour une même situation et à la manière dont l'individu parvient à reconnaître et classifier ces émotions.

En définitive ces nombreuses interrogations m'ont amené à faire émerger une question de recherche : **dans quelle mesure les émotions influencent-elles et sont influencées par les démarches administratives des personnes en situation de handicap ?**

Mes lectures et ma participation aux entretiens collectifs de la recherche PARACCES m'ont amené à formuler trois hypothèses. La première est formulée ainsi : l'accompagnement dans les démarches administratives génère plus d'émotions positives par rapport à une situation où la personne doit réaliser seule ces démarches. La personne peut compter sur l'aide d'un professionnel ou d'un proche lorsqu'il se sent en difficulté face à une démarche administrative. Cet accompagnement mobilisable lorsqu'il est en ressent le besoin rassure la personne dans la réalisation de ses démarches. J'ai rédigé une deuxième hypothèse : les personnes en situation de handicap éprouvent davantage d'émotions négatives lorsqu'elles réalisent leurs démarches administratives en ligne par rapport à lorsqu'elles interagissent directement avec le personnel des bureaux administratifs. L'ensemble des plateformes numériques ne sont pas accessibles aux personnes en situation de handicap. Par ailleurs, l'organisation des sites et des applications n'est parfois pas intuitive et demande un effort cognitif important. Puis, il est généralement nécessaire de se connecter donc de faire appel à ses souvenirs pour inscrire ses identifiants personnels. Enfin, ma troisième hypothèse est formulée ainsi : une relation de confiance, fondée sur des interactions positives avec l'administration, peut réduire l'impact des émotions négatives ressenties par une personne lorsqu'elle ne parvient pas à obtenir le droit qu'elle demande. La personne ayant déjà eu des expériences positives avec les

professionnels de cette administration peut nuancer les émotions négatives ressenties vis-à-vis d'une situation précise qui ne lui apporte pas une réponse positive.

Dans la première partie, nous présenterons la méthodologie de la recherche PARACCES. Nous aborderons les prémices de la recherche puis l'organisation des entretiens collectifs et des entretiens individuels à partir de la dimension des émotions. La deuxième partie s'intéressera aux émotions ressenties par les personnes en situation de handicap par rapport à leur vécu des démarches administratives. Enfin, dans une troisième partie, nous présenterons les émotions ressenties par les personnes enquêtées et les chercheuses lors des entretiens individuels.

1 PARACCES, une recherche sur l'accès aux services et aux administrations pour les personnes en situation de handicap

Ce premier chapitre s'intéresse au cadre de la recherche PARACCES. Dans une première partie, nous présentons les prémices de la recherche (1.1) pour comprendre l'organisation de la recherche à partir de l'approche des émotions. Une première phase constituée d'entretiens collectifs (1.2) et une deuxième phase qui s'appuie sur des entretiens individuels (1.3 et 1.4). Enfin, nous présentons notre terrain d'enquête (1.5) et la façon dont nous avons amené la question des émotions face aux démarches administratives aux personnes enquêtées (1.6).

1.1 Une recherche participative amorcée par les Assises Régionales de l'Accessibilité

En septembre 2023, j'ai commencé à participer à la recherche PARACCES en tant qu'apprentie du centre de recherche Askoria ². Les premières réflexions autour de la recherche PARACCES ont eu lieu avant mon arrivée au centre de recherche. À la suite des Assises Régionales de l'Accessibilité (ARA) de 2021, Askoria et son partenaire Uniacces ³ ont décidé de mener une recherche sur l'accessibilité et plus particulièrement sur l'accès aux services et aux administrations pour les personnes en situation de handicap.

Entre 2021 et 2023, la recherche s'est co-construite grâce à la mobilisation de nombreux acteurs. Eugénie Terrier, chargée de recherche en géographie sociale à Askoria, pilote la recherche participative PARACCES. Elle s'est appuyée sur les partenariats établis lors des Assises Régionales de l'Accessibilité pour constituer les deux groupes de travail : le comité de pilotage et le groupe de recherche (annexe 1). Le comité de pilotage a pour mission de réunir les conditions (financières, humaines, matérielles) de la réalisation de la recherche et d'assurer le suivi et le soutien du projet en se réunissant trois à quatre fois par an. Le groupe de recherche discute de l'ensemble des étapes de la recherche (définition de la problématique et des hypothèses, construction de la méthodologie, analyse des données, rédaction du rapport et valorisation des résultats) lors de réunions organisées six à sept fois par an. L'accès au terrain et le recrutement des personnes pour les entretiens se fait par le biais des personnes concernées et professionnels, membres du groupe de

² ASKORIA est une association de loi 1901 gestionnaire de son centre de formation en travail social. Son offre de formation est complétée par son centre de recherche.

³ UNIACCES est une coopérative de l'économie sociale et solidaire (ESS). Son objectif est de créer des partenariats et organiser des actions pour information et développer l'accessibilité universelle en France.

Sidonie LE BRUCHEC - Mémoire de l'Université de Rennes - Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique

recherche. Le groupe de recherche a convenu de réaliser la recherche en deux étapes : des entretiens collectifs entre juin et décembre 2023, puis des entretiens individuels entre avril et juillet 2024.

1.2 Les entretiens collectifs comme phase exploratoire, une méthodologie décidée collectivement

Lors de la première phase, nous avons mené six entretiens collectifs en Bretagne et en Normandie (tableau 1). Cette étape exploratoire avait pour but de préciser l'objet de la recherche à partir du vécu des personnes en situation de handicap face aux démarches administratives. Nous avons fait le choix de nous intéresser à une diversité de situations de handicap, l'entrée par les types de déficiences ne correspondait pas aux attentes du groupe de recherche, qui se compose de personnes aux profils divers. Le risque aurait été de reproduire une catégorisation biomédicale des déficiences et d'omettre et exclure certaines situations de handicap. Nous avons demandé aux professionnels et personnes concernées du comité de pilotage de convier des participants aux entretiens, sachant qu'il était décidé de sélectionner des personnes qui avaient déjà réalisé des démarches administratives. L'accès au terrain et aux participants a été facilité par ces membres. Le guide d'entretien et le formulaire de consentement ont été rédigés en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et les groupes n'ont pas excédé plus de cinq personnes en situation de handicap, ce qui a facilité la circulation de la parole.

Entretien	Date	Territoire	Nombre de personnes présentes	Personne ressource pour transmettre l'invitation aux entretiens
Entretien 1	26 juin 2023	Saint-Brieuc (Côtes-d'Armor)	4 personnes	Professionnel du SAVS
Entretien 2	13 septembre 2023	Rennes (Ille-et-Vilaine)	5 personnes	Personne concernée Membre d'un collectif
Entretien 3	15 septembre 2023	Lorient (Morbihan)	4 personnes	Personne concernée membre de l'association Oreilles et vie
Entretien 4	9 octobre 2023	Saint-Brieuc (Côtes-d'Armor)	4 personnes	Professionnel du SAVS
Entretien 5	13 novembre 2023	La Manche	7 participants (dont 2 professionnelles)	Professionnel de Etablissement de travail protégé (ESAT + EA) de la Manche
Entretien 6	21 décembre 2023	La Manche	5 participants (dont 1 professionnelle)	Professionnel de l'Etablissement de travail protégé (ESAT + EA) de la Manche

Tableau 1 : les entretiens collectifs lors de la phase exploratoire de la recherche

Bien que n'ayant pas participé aux premiers échanges, j'ai rapidement réalisé les entretiens collectifs en binôme ou trinôme avec les chercheuses. Nous avons eu l'occasion de rencontrer une diversité de profils : des membres d'une association de malentendants et devenus sourds, des personnes suivies par un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS), des membres d'un collectif d'association d'Ille-et-Vilaine et enfin des personnes qui travaillent dans un Etablissement de travail protégé (Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) et Entreprise Adaptée (EA)). Cette entrée médico-sociale a été décidée au cours de la recherche. En effet, le groupe de recherche a souhaité interroger des personnes qui vivent en milieu urbain et en milieu rural. Suite à la difficulté d'accéder à des personnes qui vivent en milieu rural, il a été décidé de s'intéresser aux travailleurs des ESAT, en ciblant des établissements situés en milieu rural. Nous n'avons pas eu de visibilité sur le choix des participants, ni sur la façon dont les invitations ont été transmises. Certains nous ont expliqué avoir eu des difficultés à mobiliser des personnes, car elles étaient fatiguées de participer à des échanges dans le cadre de leurs actions associatives qui n'aboutissent souvent à aucun changement en termes d'accès aux démarches administratives. L'accessibilité des entretiens a été réfléchiée avec les membres du groupe de recherche. Le conseiller en accessibilité d'UNIACCES était chargé d'installer la boucle magnétique, la retranscription aux entretiens lorsque cela était nécessaire. Par ailleurs, nous avons utilisé des post-it pour noter les idées des participants et ainsi qu'ils aient un support visuel pour se souvenir de ce qui s'est dit (figure 1). Pour certains entretiens, il était possible que des professionnels soient présents pour faciliter la discussion entre les participants et les chercheurs. Les entretiens ont duré environ deux heures, nous avons veillé à proposer des pauses régulières aux participants pour favoriser une meilleure participation et éviter une trop grande fatigabilité. Nous avons préféré des échanges en petits groupes pour faciliter l'expression de tous.



Figure 1 : photos du mur de post-it de l'entretien collectif n°6 - décembre 2023

Nous avons eu l'autorisation d'enregistrer cinq entretiens sur les six que nous avons menés. À la fin de chaque entretien, j'ai pris le temps de classer les post-it et retranscrire l'enregistrement. Ces deux supports m'ont permis de rédiger une synthèse de chaque entretien à partir des propos des participants. Ce document a été construit à partir des thématiques du guide d'entretien. Dans un second temps, entre novembre et décembre 2023, j'ai rédigé un document qui résumait l'ensemble des entretiens, avec les points de convergence et de divergence. Nous avons ajouté des éléments de la littérature scientifique pour approfondir la compréhension des entretiens. La synthèse a été transmise aux membres du groupe de recherche pour que nous puissions en discuter lors de nos prochains temps de travail. Cette première phase a permis d'affiner la question de recherche, de préciser le contenu des entretiens individuels, les personnes enquêtées et les terrains d'enquête lors de plusieurs réunions.

1.3 La réflexion autour des entretiens individuels

La méthodologie de mon mémoire s'inscrit dans une dimension de la recherche participative. Ainsi, le guide d'entretien et les outils utilisés pour les entretiens individuels ont été discutés avec le groupe de recherche dans un premier temps, puis, lors de plusieurs allers-retours avec ma tutrice d'apprentissage. Enfin, j'ai testé les outils auprès des personnes qui travaillent en ESAT et qui sont formées au FALC. Pour réaliser ce travail, j'ai été dépendante de la temporalité de la recherche et de la disponibilité des membres du groupe de recherche. Ainsi, il n'a pas été possible de réaliser les entretiens en suivant le rythme du rétroplanning initialement envisagé pour mon mémoire.

En février 2024, deux réunions ont permis de discuter de la méthodologie des entretiens individuels. À partir de la synthèse des entretiens collectifs, nous avons décidé de nous intéresser aux deux administrations les plus citées : la MDPH et la CAF. Ces administrations ont été citées par l'ensemble des participants, il nous semblait alors pertinent d'approfondir le parcours d'accès aux droits des personnes en situation de handicap dans ces administrations. Ensuite, nous avons discuté de nos choix de terrain (en termes de territoire, d'accès aux personnes et de public ciblé) pour mener les entretiens individuels. Nous nous sommes demandé si nous sélectionnions un ou deux territoires, s'ils devaient se situer en milieu rural ou urbain ou les deux. Suite à l'hypothèse que l'accès aux services administratifs était particulièrement difficile pour les habitants de territoires ruraux, nous avons décidé de cibler deux territoires ruraux dans une logique comparative, l'un en Bretagne et l'autre en Normandie. Nous avons un bon contact avec l'Etablissement de Travail Protégé (ETP) de la Manche, qui nous avait proposé de poursuivre l'enquête dans son établissement. Nous avons décidé de continuer à nous intéresser à toutes les situations de handicap c'est-à-dire de ne pas avoir une entrée par déficience. Nous avons choisi de

prolonger l'enquête dans l'ESAT de la Manche suite à l'intérêt de l'ETP et avons demandé aux membres du groupe de recherche s'ils avaient des liens avec des ESAT en milieu rural en Bretagne. Nous souhaitons nous rendre dans des ESAT qui sont recensés dans le répertoire de la FINESS avec une autorisation d'accueil pour tous types de déficiences/situations de handicap. Un professionnel du SAVS des Côtes-d'Armor nous a facilité l'accès au terrain, en organisant une visioconférence avec la cheffe de service de l'ESAT de son association. Nous avons présenté la recherche et elle a indiqué être très intéressée. À la fin de la visioconférence, elle a accepté que les entretiens individuels soient organisés dans son établissement. Ainsi, grâce aux membres du groupe de recherche, nous avons convenu de mener des entretiens individuels dans deux ESAT : un ESAT dans les Côtes-d'Armor et un ESAT dans la Manche.

1.3.1 L'insertion d'un volet sur les émotions dans la recherche

Durant les entretiens collectifs, j'ai remarqué que les participants associaient des émotions aux anecdotes qu'ils racontaient. Ils exprimaient leurs ressentis face aux administrations, aux professionnels et aux documents à compléter. Ils qualifiaient verbalement les émotions ressenties dans la situation, puis les exprimaient par leurs gestes, leur débit et leur intonation dans la situation d'entretien. Par exemple, une personne exprimait qu'elle était très en colère lorsqu'elle a dû se rendre à la MDPH. Dans le même temps, j'ai remarqué que le ton de sa voix s'est élevé, ses mains ont commencé à bouger plus rapidement et son débit a augmenté. Elle se disait angoissée lorsqu'elle a vécu cette expérience et l'a exprimé avec de la colère dans son intonation et ses gestes :

« J'ai une secrétaire qui commence à, quelqu'un de l'accueil qui commence à taper et à chercher le dossier mais en me tournant le dos, elle me tourne le dos, alors moi je demande à cette personne s'il vous plaît est-ce que vous pouvez me regarder je ne vous entends pas et je pense qu'émotionnellement j'étais tellement angoissée avec ce qui s'était passé en arrivant déjà que j'ai peut-être utilisé une intonation un petit peu trop directe c'est possible. Je me suis remise en question. En tout cas la personne l'a très mal pris, elle m'a a moitié insulté et après j'étais à la MDPH et il y avait devant dans son bureau la charte d'accueil de la personne. Première sortie avec mon fils dans une administration et donc il a fallu que je me bagarre et je suis désolée si je vous ai mal parlé mais je ne vous entends pas quand vous me parlez, j'ai un badge il faut me regarder quand vous parlez. On ne parle pas comme ça, vous n'avez pas à m'agresser comme ça.... Je suis inquiète pour mon fils... On se bagarre beaucoup. J'en ai parlé à d'autres personnes qui m'ont dit de faire un courrier mais on est tellement découragé, fatigué de tout le

temps se battre au quotidien pour l'accessibilité que je ne l'ai pas fait. » (Entretien collectif n°4, SAVS de Saint-Brieuc).

Ayant beaucoup apprécié l'approche géographique des émotions dispensée en Master SHPS, j'ai proposé d'intégrer cette dimension à la recherche. J'ai expliqué vouloir traiter les données récoltées pour la recherche avec un angle spécifique, qui est l'expression d'émotions pour mon mémoire. Par ce biais, j'ai également contribué à la problématisation de la recherche en apportant un point de vue différent.

Les émotions sont des notions abstraites qui peuvent parfois être difficiles à identifier et à exprimer. En amont des entretiens individuels, nous avons co-construit avec le groupe de recherche un guide d'entretien qui a également été réfléchi avec des travailleurs d'ESAT formés au FALC. Le guide d'entretien s'intéresse aux différentes dimensions du parcours d'accès à la MDPH et à la CAF pour les travailleurs d'ESAT. L'une des dimensions est associée aux émotions, nous avons réfléchi à des questions en lien avec cette thématique. Nous proposons de demander à la personne les émotions qu'elle ressent avant/pendant/après une démarche administrative, lorsqu'elle est accompagnée dans ses démarches ou encore lorsqu'elle souhaite contacter les administrations, la MDPH et la CAF.

Les personnes que nous avons rencontrées sont généralement accompagnées dans leurs démarches. La question initiale n'incluait pas le mot émotion, mais après l'échange avec les travailleurs d'ESAT formés au FALC, il était préférable d'appuyer sur cette notion, en parlant à la fois du ressenti et des émotions. Ces questions étaient formulées ainsi dans le guide d'entretien mais l'ensemble des enquêtrices n'ont pas eu l'occasion de les poser, nous nous sommes adaptées à chacun :

- Qu'avez-vous ressenti (comme émotion) à ce moment-là ?
- Qu'avez-vous ressenti (comme émotions) avant / pendant (dans les bureaux, sur internet...) / en réalisant les papiers / en recevant la réponse / en attendant la réponse ?

Ayant conscience que ces questions peuvent être abstraites, j'ai réfléchi et proposé différents supports qui pouvaient être facilitateur dans l'expression des émotions : des cartes des émotions et des supports géographiques.

1.3.2 Les cartes des émotions

J'ai proposé de travailler avec un jeu de cartes des émotions : Feel'in. Cette idée a été retenue, j'ai alors réfléchi au choix des émotions. Le jeu se compose de 56 cartes, je pensais effectuer une sélection des cartes à partir des émotions positives et négatives et

celles exprimées lors des entretiens collectifs. J'en avais sélectionné quatre : la peur, la joie, la colère et la tristesse. Finkel (2022), confirme que les quatre émotions primaires (colère, peur, tristesse et joie) suffisent à comprendre la majorité des situations vécues par les individus. Malgré cela, ma tutrice m'a conseillé d'en sélectionner dix, elle trouvait que les quatre émotions primaires étaient insuffisantes pour exprimer ses ressentis. Sur ses conseils, je me suis concentrée sur le choix de dix émotions en lien avec les émotions que j'avais sélectionné initialement. C'était celles-ci : stressé, confiant, fier, en colère, reconnaissant, serein, satisfait, déçu, triste et exaspéré.

Une fois le guide d'entretien et les outils finalisés, nous avons eu l'occasion de demander l'avis à un groupe de travailleurs d'ESAT formés au FALC et, sélectionné par la professionnelle de l'ESAT. L'idée était que ces personnes nous disent si le vocabulaire utilisé était compris de tous, si ces mots étaient en FALC. Lorsque cela n'était pas le cas, les travailleurs nous proposaient de nouveaux mots pour que nos questions soient accessibles. Ma tutrice m'a laissé l'opportunité de mener l'échange auprès de ces personnes, elle était présente comme soutien lorsque cela était nécessaire. Nous avons commencé par les questions du guide d'entretien puis nous avons présenté les cartes des émotions. Sur les conseils de la professionnelle présente, nous avons caché le nom de l'émotion et avons seulement montré l'émoticône. Cet exercice nous a montré que sans la lecture du nom de l'émotion, elle n'est pas reconnaissable. Ils nous ont expliqué que les émotions, même avec le nom, sont trop difficiles à différencier. Il y a des nuances que toutes les personnes ne sont pas capables de comprendre. Les travailleurs d'ESAT nous ont conseillé de rester sur les quatre émotions et de nous appuyer sur les émoticônes des téléphones. Pour eux, ces émoticônes sont intégrées dans le langage commun.

J'ai créé mes propres cartes en essayant de prendre en compte toutes les dimensions pour qu'elles soient accessibles au plus grand nombre (figure 2). D'abord, j'ai sélectionné un fond noir et une écriture blanche (assez grande) pour que les personnes avec une déficience sensorielle (malvoyantes) puissent lire plus facilement les cartes. Ensuite, j'ai repris les émotions sélectionnées à la base de mon travail. Je me suis appuyée sur les propos de Robert Plutchik (1991), psychologue américain, qui associe une couleur à chaque émotion de base. Le jaune représente la joie, le bleu foncé la tristesse, le rouge la colère, le vert la peur, le violet le dégoût et le bleu clair la surprise. Ainsi, mes cartes des émotions représentent les émoticônes de téléphone coloriés de la couleur associée à chaque émotion.



Figure 2 : les cartes des émotions-supports utilisés pour les entretiens individuels

1.3.3 Les supports cartographiques

Initialement, je souhaitais m'appuyer sur un outil utilisé en géographie sociale, la carte mentale (Gould et White, 1974 ; Fournand, 2003 ; Nader 2011), en demandant aux personnes de représenter les lieux qu'ils connaissent (ici liés aux démarches administratives) et préciser ce qu'ils ressentent quand ils s'y rendent. Cet outil peut être adapté en fonction des personnes enquêtées (feuille blanche, cartes avec noms de villes, etc.). Cet outil a été jugé difficile à manier par le groupe de recherche et nous avons choisi d'utiliser l'application Cartogéovie, une application développée par Meddy Escuriet, lors de sa thèse de doctorat sur les dispositifs d'accompagnement médico-sociaux. Cet outil permet à la fois d'étudier les espaces et les émotions. Toutefois, nous nous sommes questionnés sur la possibilité d'utiliser ce support auprès des personnes peu familières des outils numériques.

D'autres outils, comme les parcours commentés (Augoyard 1979 ; Grosjean & Thibaud 2001 ; Thomas 2010), ont été évoqués mais écartés, car jugés trop chronophages à mettre en œuvre, nous ne connaissions pas les territoires et n'avions pas les moyens financiers et temporels de sélectionner cette méthodologie. Par ailleurs cet outil méthodologique est peu connu par les personnes qui ne sont pas géographes. Ces parcours consistent à accompagner les personnes aux administrations ou dans les lieux où elles demandent de l'aide pour réaliser des démarches administratives.

Nous avons finalement décidé de laisser le choix aux participants, en leur proposant une carte géographique en format papier ou l'utilisation de l'application Cartogéovie qu'ils pouvaient commenter.

1.3.4 La finalisation de l'outil et l'intégration des émotions dans le guide d'entretien

J'ai imaginé que les cartes des émotions et les supports cartographiques pourraient être complémentaires. En situation, je propose à la personne de placer les lieux où elle se

rend pour réaliser ses démarches administratives, puis, les émotions qu'elle ressent par rapport à ces lieux. Si elle peut, je lui propose de me donner un exemple concret à partir d'une expérience vécue. Pour l'aider à exprimer ses émotions, je lui présente les cartes des émotions en lui expliquant que cela peut lui servir d'aide, mais il n'y a aucune obligation à les utiliser. Ces deux outils sont des supports à la discussion, il est possible que la personne ne souhaite pas ou ne soit pas à l'aise pour les utiliser. En parallèle, j'ai imaginé une grille d'observation, puisque les émotions se ressentent physiquement. Je n'ai pas pu la mobiliser entièrement, mais j'ai pu observer certains éléments lors des entretiens.

1.4 Les entretiens individuels au cœur de l'analyse des émotions

1.4.1 Les entretiens individuels comme seconde phase de recherche

Le guide d'entretien et les outils supports ont été validés par le groupe de recherche, nous avons commencé à préparer les entretiens individuels. En collaboration avec les professionnels des ESAT, nous avons organisé vingt-quatre entretiens. Nous avons d'abord effectué douze entretiens en Normandie. J'ai eu l'occasion de mener dix entretiens dans cet établissement, les deux autres ont été effectués par Eugénie Terrier. Dans le second ESAT, je me suis entretenue avec trois travailleurs, mes collègues chercheuses, Marie Cuenot, Noémie Rapegno et Eugénie Terrier ont rencontré les neuf autres personnes. Pour mon travail de recherche, je prends appui sur l'ensemble des entretiens. Ayant retranscrit mes propres entretiens et sept entretiens réalisés par mes collègues, j'ai eu l'occasion de me familiariser avec ce qui s'est dit et ainsi pu les intégrer dans l'analyse pour mon travail de mémoire.

1.4.2 Le choix des participants et la présentation de la recherche aux travailleurs

Lors des réunions du groupe de recherche, nous avons discuté de la sélection de nos participants. Nous avons envisagé deux façons de procéder : la première était de se rendre dans les établissements pour présenter la recherche aux travailleurs, nous devons recueillir le nom des volontaires puis effectuer un tirage au sort. La deuxième était que les professionnels présentent la recherche aux travailleurs et nous transmettent la liste des volontaires. S'il y en avait plus de douze, nous procédions à un tirage au sort. Pour nos deux territoires, nous n'avons pas pu utiliser la même méthodologie, nous nous sommes adaptés aux professionnels des établissements.

En Normandie, nous connaissions déjà le terrain, car nous avons effectué deux entretiens collectifs dans les locaux de l'établissement. Nous avons un contact privilégié avec une professionnelle qui a assisté aux entretiens collectifs. En avril dernier, je me suis

rendue à l'ESAT une journée entière pour me présenter et expliquer aux différents ateliers la recherche et l'organisation des entretiens. À la fin de la journée, vingt-trois personnes s'étaient portées volontaires, nous avons alors effectué un tirage au sort.

En Bretagne, nous ne connaissions pas le terrain, ni les professionnels qui y travaillent. Lors d'un échange téléphonique, en avril, j'ai proposé à la professionnelle de me rendre à l'ESAT pour me présenter et présenter la recherche aux travailleurs, comme j'ai pu le faire en Normandie mais cette proposition a été déclinée par manque de disponibilité de la professionnelle pour organiser un tel échange. C'est elle qui a présenté l'enquête aux travailleurs en se rendant dans les ateliers. En mai dernier, elle nous indique avoir douze personnes volontaires pour les entretiens. Nous lui avons alors proposé d'organiser les entretiens en juin et juillet 2024.

1.4.3 Le déroulement des entretiens

Nous avons organisé les entretiens à partir des disponibilités des travailleurs. En Normandie, j'ai effectué les dix entretiens en une semaine. J'ai réalisé deux entretiens par jour, un le matin et un l'après-midi. Il était convenu que j'aille chercher la personne sur son lieu de travail. Avant ou après l'entretien, le travailleur pouvait, s'il le souhaitait, me présenter son atelier et ses missions. Ce moment informel était un moyen pour faire connaissance et mettre en confiance la personne. Par ailleurs, cela pouvait être facilitateur pour l'entretien puisque je pouvais recontextualiser ce que la personne me racontait. Les entretiens se sont déroulés dans un bureau de l'administration, l'ancien bureau du sous-directeur. Cet exercice pouvant être difficile, nous proposons un café et des madeleines afin d'amener de la convivialité.

En Bretagne, l'organisation fut différente. Les personnes nous attendaient près des salles mises à disposition, et à la suite de l'entretien, nous proposons de les raccompagner pour qu'elles nous expliquent les missions qu'elles réalisent dans leur atelier. Certains ont accepté et d'autres ont décliné. Nous proposons également un café et des madeleines pour mettre à l'aise la personne avec laquelle nous allons nous entretenir.

La situation d'entretien présente des caractéristiques spécifiques qui influencent son déroulement. Selon JP Olivier de Sardan (1995), l'entretien est une interaction entre plusieurs individus, influencée par le contexte, les participants et les ressources cognitives de chacun. Cette dynamique engage à la fois les savoirs (compétences) et les souvenirs (expériences personnelles) des personnes interrogées, des éléments sur lesquels l'enquêteur n'a pas de contrôle direct. Il est également possible que les personnes interrogées adoptent des stratégies visant à limiter leur discours ou à fournir les informations qu'elles estiment attendues par l'enquêteur.

Dans ce cadre, le chercheur doit adopter une posture adaptée, qui consiste à laisser s'exprimer la personne enquêtée tout en gardant un contrôle de l'échange. L'objectif est de rendre compte du point de vue de l'enquêté. Lors de l'entretien, le chercheur assume un rôle d'écoute active, permettant au participant de s'exprimer librement, sans crainte de jugement. Ce rôle « d'écouteur » amène le chercheur à s'appuyer sur les informations fournies par l'enquêté pour orienter les questions suivantes, une dynamique que l'on peut qualifier de récursivité de l'entretien de terrain.

Les entretiens se déroulaient globalement en plusieurs phases. D'abord, nous présentions le document en FALC, nous le remplissions ensemble en répondant aux questions ou demandes de précision. Ensuite, nous faisons connaissance et nous commençons à poser les premières questions du guide d'entretien. Quand la personne en ressentait le besoin, nous faisons une pause. Enfin, nous proposons d'utiliser les outils co-construits pour clore l'entretien. Nous avons enregistré seize entretiens et les avons retranscrits intégralement. Pour les entretiens non-enregistrés, nous avons pris des notes que nous avons rédigées en suivant les thématiques du guide d'entretien lorsque cela était possible.

En résumé, l'approche anthropologique proposée par Olivier de Sardan (1995) m'a permis d'ajuster ma posture lors des entretiens menés auprès de la population enquêtée.

1.5 Les ESAT comme terrain d'enquête

Les entretiens individuels se sont déroulés dans des Établissements et Services d'Aide par le travail (ESAT). Comme pour les deux entretiens collectifs à l'ESAT de la Manche, les travailleurs d'ESAT pouvaient participer à un entretien individuel sur leur temps de travail sans perdre de salaire.

Un ESAT est un établissement médico-social qui relève du code de l'action sociale et des familles. Il remplace les centres d'aide par le travail depuis la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Dans cette structure, la personne en situation de handicap exerce une activité professionnelle en milieu protégé avec un accompagnement de la part des professionnels (éducateurs, assistant de service social...). Le but est un épanouissement personnel, social et professionnel de la personne en situation de handicap (Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, 2023). Une personne est orientée en ESAT suite à une demande réalisée auprès de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) (Ibid.).

En Normandie, l'ESAT (ESAT A) se situe dans une commune en milieu rural autonome peu dense (D'Alesandro & al., 2021). Le site principal de l'établissement est facile d'accès puisqu'il se situe à la sortie de l'autoroute. Certains ateliers sont délocalisés dans d'autres espaces, sur la même commune. L'ESAT fait partie de l'Etablissement de Travail Protégé (ETP) qui a aussi la gestion d'une Entreprise Adaptée (EA). L'ETP accueille 155 travailleurs dont 108 personnes à l'ESAT. Nous retrouvons huit ateliers dans des domaines d'activités divers : la scierie, le maraichage, la couture, la métallerie, les espaces verts, le conditionnement, la cuisine et la boutique solidaire. Les travailleurs d'ESAT et d'EA travaillent sur le même site dans des équipes distinctes.

Lors de notre venue, nous avons interrogé quatre femmes et huit hommes (tableau 2). Quatre personnes vivent dans des logements qui appartiennent à l'établissement, les huit autres personnes ont leur propre logement sur la même commune ou aux alentours. Dix personnes sont sous-mesure de protection et deux personnes bénéficient de soutiens non reconnus juridiquement.

Dans les Côtes-d'Armor, l'ESAT (ESAT B) se situe dans une commune en milieu rural sous forte influence d'un pôle (D'Alesandro & al., 2021). Le site principal de l'établissement se situe dans un village à quatre kilomètres du centre de la commune. Sur le site de l'ESAT, nous trouvons d'autres établissements de la même association comme un Institut Médico Educatif (IME). L'ESAT accompagne 123 travailleurs répartis en sept ateliers : les espaces verts, la cuisine, le recyclage, la blanchisserie, la métallerie, le nettoyage et le conditionnement. Certains ateliers comme la blanchisserie et la métallerie se situent dans une zone industrielle de la commune.

Nous nous sommes entretenues avec onze hommes et une femme. Onze personnes vivent dans leur propre logement et une personne réside dans un foyer de l'association. Nous avons rencontré autant de personnes sous mesure de protection que de personnes qui n'ont pas l'accompagnement d'une tutelle ou d'une curatelle.

	<i>Informations</i>	<i>Nombre de personnes</i>		
		<i>ESAT A</i>	<i>ESAT B</i>	<i>Total</i>
Genre	Homme	8	11	19
	Femme	4	1	5
<hr/>				
Type de logement	Logement appartenant à l'établissement	4	1	5
	Logement personnel	8	11	19
<hr/>				
Mesure de protection	Bénéficie d'une mesure de protection	10	6	16
	Ne bénéficie pas d'une mesure de protection	2	6	8

Tableau 2 : récapitulatif des participants aux entretiens individuels

Pour résumer, nous avons rencontré dix-neuf hommes et cinq femmes. Dix-neuf personnes vivent dans leur propre logement et cinq vivent dans un logement de l'établissement. Enfin, seize personnes sont sous mesure de protection et huit disent ne pas en bénéficier.

1.6 Les émotions dans leurs lieux de vie, une première étape pour l'accès aux émotions vis-à-vis des démarches administratives

L'expression de ses émotions vis-à-vis de ses démarches administratives est une activité qui demande, pour certains, multiples activités mentales : se souvenir de la démarche, des étapes réalisées et enfin des émotions ressenties. Pour introduire plus facilement ces questions, nous nous sommes intéressés aux émotions ressenties dans leurs lieux de vie, espaces qu'ils fréquentent tous les jours : lieux où ils vivent et lieux où ils travaillent. Par ces questions, certains ont réussi à expliquer les raisons de leurs émotions, ce qui a pu faciliter les questions sur les administrations. Ils avaient compris ce que nous souhaitions comprendre et savoir, à partir d'une situation plus concrète à leurs yeux.

Ces deux premières questions servent à introduire les prochaines sur les administrations. Les premières analyses montrent que les travailleurs d'ESAT ressentent majoritairement des émotions positives vis-à-vis des lieux dans lesquels ils vivent mais ce n'est pas le cas de tous. Puis, il est intéressant que certaines personnes nuancent les émotions qu'elles ressentent en justifiant à la fois leurs émotions positives et négatives.

Ces questions ne sont pas en lien direct avec les démarches administratives mais elles sont essentielles pour les introduire auprès des travailleurs.

2 Les émotions de la personne enquêtée par rapport à son vécu des démarches administratives

Ce deuxième chapitre introduit l'analyse des émotions des personnes en situation de handicap vis-à-vis de leurs démarches administratives. En prenant appui sur la création des profils types (2.1), nous nous intéresserons aux émotions ressenties dans l'accompagnement aux démarches administratives (2.2). Nous poursuivrons par les émotions ressenties lorsque les personnes en situation de handicap constituent des dossiers (2.3) et lorsqu'elles se rendent dans les administrations (2.3). Pour finir, nous nous focaliserons sur les émotions ressenties par les individus lorsqu'ils prennent contact avec les administrations (2.5).

2.1 La création de profils types pour une meilleure compréhension des émotions vis-à-vis des démarches administratives

Nous avons créé nos profils types à partir de plusieurs éléments que nous présenterons dans cette partie. Nous nous intéresserons aux spécificités des travailleurs en situation de handicap c'est-à-dire aux mesures de protection dont certains peuvent bénéficier. Ensuite, nous répertorions les démarches administratives auxquelles ils participent en s'appuyant sur l'échelle de participation d'Arnstein Hart (1969). Puis, nous terminerons par établir des profils types à partir des éléments collectés.

Lors de nos entretiens collectifs, nous avons sélectionné des personnes ayant eu l'expérience d'au moins une démarche administrative. Les échanges furent riches, toutes les personnes ont partagé une voire plusieurs de leurs expériences. En nous rendant dans les ESAT, nous nous attendions à obtenir autant d'informations que lors de nos deux entretiens collectifs à l'ETP (entretien collectif n°5 et n°6), avec des précisions supplémentaires sur les émotions notamment. Nous pensions qu'il serait possible pour les enquêtés de nous raconter sous forme de récit leurs expériences vis-à-vis de la CAF et la MDPH.

Les premiers entretiens individuels nous ont montré que les travailleurs d'ESAT n'avaient que très peu de relations avec les administrations et que leur implication dans les démarches administratives pouvait être minime. Certaines personnes ne connaissaient pas ou avaient une représentation abstraite des administrations que nous souhaitions étudier dans cette phase d'entretien individuel, cela a pu rendre l'expression d'émotions différente de ce que nous attendions. Deux tiers des travailleurs d'ESAT que nous avons rencontrés

bénéficient d'une mesure de protection juridique. Nous n'en avons pas discuté collectivement, ce qui peut justifier que la relation aux administrations soit différente de la majorité des personnes rencontrées lors des entretiens collectifs.

En effet la protection juridique a pour objectif de protéger la personne qui se retrouve en incapacité de représenter seule ses intérêts personnels et matériels. Il existe plusieurs formes : la sauvegarde de justice, la curatelle et la tutelle (Necol, 2016). Les personnes rencontrées lors des entretiens sont sous curatelle ou tutelle, certains sont confus sur le nom de la mesure dont ils bénéficient. Lorsque la personne bénéficie d'une curatelle, le professionnel ou le proche a pour rôle de conseiller la personne et veiller à ce qu'aucun des actes engagés ne nuise à la personne. Cette mesure de protection favorise l'autonomie de la personne. Quand il s'agit d'une tutelle, la personne est représentée par le tuteur pour l'ensemble de ses actes : civils, administratifs, de la vie courante (Necol, 2016). Michel Lecarpentier & Georges Isabelle (2020) reprennent la définition inscrite dans le rapport interministériel de 2018, remis au gouvernement, pour définir l'accompagnement d'une personne vulnérable dans le cadre d'un mandat de protection judiciaire :

« L'accompagnement de la personne dans le cadre de la protection juridique vise principalement à consolider certains actes juridiques :

- À vérifier l'existence d'un consentement et la manifestation de ce dernier
- À aider la personne à faire valoir ses droits fondamentaux

Lorsqu'une mesure juridique devient nécessaire, rappeler que le soutien apporté à la personne dans l'exercice de ses droits doit se faire en lien avec tous les autres intervenants » (Lecarpentier & Isabelle, 2020, p.80).

Cette définition prend appui sur la loi du 5 mars 2007 qui redéfinit les contours de l'accompagnement proposé. Les professionnels ou les proches doivent maintenant favoriser l'autonomie de la personne tout en la protégeant. L'idée est que la personne soit actrice de son projet, et participe aux décisions, le tuteur doit obtenir un consentement éclairé de la personne (Necol, 2016).

Ainsi le soutien du tuteur ou du curateur dans les actes administratifs, qui doit obtenir le consentement éclairé de la personne, peut expliquer le peu d'expérience dans les démarches administratives et les difficultés à se souvenir de ce qui s'est passé. Par cette recherche, nous essayons de comprendre la façon dont les personnes sous mesure de protection judiciaires sont associées aux démarches administratives et ce qu'elles peuvent en comprendre. Nous avons eu des difficultés à obtenir des récits précis qui permettent de retracer le parcours d'accès à un droit. Les questions du guide d'entretien, n'ont pas facilité

l'exercice puisqu'elles étaient ouvertes afin de laisser la parole à l'enquêté. Dans notre situation d'entretien, les personnes se sont exprimées sans avoir l'envie/les souvenirs pour développer leur pensée. Ces informations m'ont amené à réorganiser mon approche des émotions ressenties par rapport aux démarches administratives. D'abord, j'ai pris la décision de prendre en compte les émotions que peuvent ressentir les personnes en situation de handicap dans leur lieu de résidence et dans leur travail à l'ESAT. Il est plus facile pour eux de s'exprimer sur des lieux qu'ils fréquentent tous les jours. Ensuite, je m'intéresse à toutes les démarches administratives auxquelles ils ont participé dans toutes les administrations.

L'analyse des entretiens individuels m'a amené à répertorier les démarches administratives en question. Un ou plusieurs participants ont associé ces acteurs en évoquant les démarches administratives : la CAF, la MDPH, le SAVS, la banque, le garage, l'organisme de tutelle, la poste, les assurances, la MSA et les opérateurs de téléphonie.

Puis j'ai recensé les tâches évoquées par les travailleurs d'ESAT. Je prends en compte toutes les démarches avec tous les niveaux de participation. Elles sont nombreuses, je les ai triées dans ce tableau :

Les tâches	Nombre de personnes
Retirer son argent à la banque toutes les semaines	4
Appeler les administrations/la tutelle	8
Se déplacer pour déposer des documents dans la boîte aux lettres ou poster des documents	5
Compléter seul un dossier ou un document	4
Rédiger CV et lettres de motivation	3
Utiliser les outils numériques pour envoyer des mails, consulter ses comptes, renseigner des informations et prendre des rendez-vous	9
Se rendre chez le médecin pour le certificat médical pour le dossier MDPH	4
Recevoir et Ranger/classer des documents	4

Tableau 3 : l'ensemble des démarches réalisées par les participants

Ensuite, je me suis intéressée à la participation des travailleurs d'ESAT dans ces démarches. Je me suis appuyée sur l'échelle de participation sociale d'Arnstein Hart (1969). Cet outil présente huit niveaux de participation (tableau 4). Ayant conscience que la participation fluctue selon l'environnement dans lequel se situe la personne

Sidonie LE BRUCHEC - Mémoire de l'Université de Rennes - Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique

& de l'Université Rennes 2 - 2023-2024

(temporalité, motivation, souhait et personne qui accompagne) j'ai essayé de m'appuyer au maximum sur les éléments concrets des entretiens. Sur le panel rencontré, nous avons des personnes dont la participation peut-être au premier niveau comme au dernier.

Niveau	Qualification	Définition
Niveau 1	Manipulation	Ces niveaux supposent un public passif à qui on fournit des informations pouvant être partiales et partielles* *moins absolu dans les pédagogies actives et interdisciplinaires
Niveau 2	Education	
Niveau 3	Information	Le public est informé sur ce qui va se produire, sur ce qui s'est produit
Niveau 4	Consultation	Le public a la parole mais n'a aucun pouvoir dans la prise en compte de leur point de vue
Niveau 5	Implication	Les opinions du public ont quelques influences mais ce sont encore les détenteurs du pouvoir qui prennent les décisions
Niveau 6	Partenariat	Le public peut commencer à négocier avec les décideurs, Incluant un accord sur les rôles, les responsabilités et les Niveaux de contrôle
Niveau 7	Délégation	Délégation partielle des pouvoirs
Niveau 8	Contrôle des décisions	Délégation totale dans la prise de décision et de l'action

Tableau 4 : Echelle de participation, Arnstein Hart (1969)

Mes premières préoccupations lors du choix de mon mémoire étaient de m'intéresser aux émotions des personnes en situation de handicap lorsqu'elles réalisent des démarches administratives. L'analyse des vingt-quatre entretiens⁴ m'a conduit à réaliser des mini-profils des personnes enquêtées. Puis, j'ai repéré cinq profils types pour faciliter la compréhension des résultats de mon enquête de terrain (figure 3). Pour créer ces profils, je me suis appuyée sur les éléments transmis lors de l'entretien c'est-à-dire leur relation aux administrations et leur participation aux démarches administratives. Cette tâche a été d'autant plus complexe puisque huit personnes n'ont pas accepté l'enregistrement.

Pour créer ces profils types, j'ai différencié les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection de celles qui n'en ont pas. Pour celles qui n'en ont pas, j'ai distingué celles qui réalisent la majorité de leurs démarches seules à celles qui prennent appui sur leurs proches.

⁴ Les personnes rencontrées lors des entretiens ont toutes été renommées (pseudonymisation)

Pour les personnes sous mesure de protection, je prends en compte le fait qu'elles aient connaissance ou non de la CAF et de la MDPH. Puis, je me suis appuyée sur l'échelle de participation sociale d'Arnstein Hart (1969). Je différencie les personnes dont le niveau de participation convient à celles qui souhaiteraient avoir un niveau de participation plus élevé.

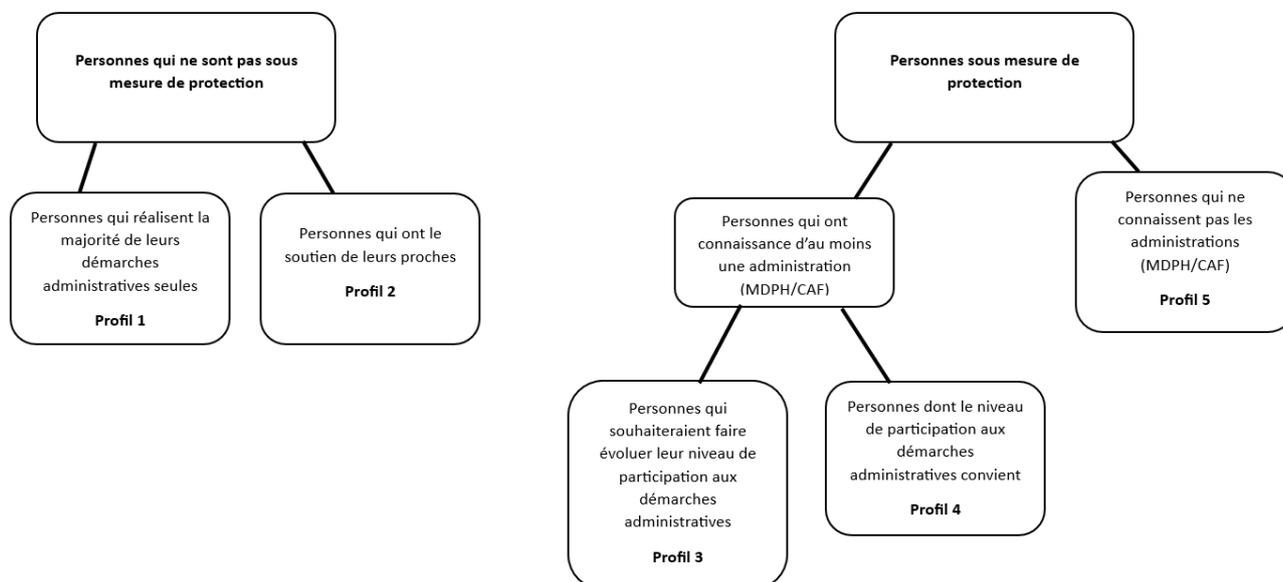


Figure 3 : la création des profils types pour l'analyse des démarches administratives

Les deux premiers profils correspondent à des personnes qui ne sont pas sous mesure de protection. Les personnes du premier profil ont une bonne connaissance des administrations dont il est question dans la recherche et des administrations en général. Généralement, elles n'ont pas besoin d'aide pour réaliser leurs démarches administratives c'est-à-dire qu'elles se situent au niveau 8 (contrôle des décisions) et de façon très occasionnelle au niveau 7 (délégation) de l'échelle de participation sociale. Elles sont deux Julie et Raymonde. Les personnes du deuxième profil expliquent connaître les administrations auxquelles nous nous intéressons dans la recherche. Généralement elles ont le soutien de leurs proches pour réaliser leurs démarches administratives. Elles se situent entre le niveau 3 (information) et 7 (délégation) de l'échelle de participation sociale. Elles sont trois : Lydie, Damien, Mathias.

Le troisième profil correspond aux personnes qui sont sous mesure de protection. Les personnes connaissent au moins une administration sur les deux administrations, elles sont au courant des démarches réalisées par l'organisme de protection. Ces personnes souhaiteraient participer davantage ou du moins être davantage au courant des démarches réalisées en leur nom, elles souhaitent augmenter leur niveau de participation. Nous

comptons onze personnes : Gérard, Lorenzo, Claire, Steeven, Corentin, Bastien, Dominique, Benjamin, Patrick, Nicolas et Xavier.

Le quatrième profil correspond aux personnes qui sont sous mesure de protection. Les personnes connaissent au moins une administration. Elles sont partiellement au courant des démarches administratives réalisées et ne souhaitent pas être investies davantage ni même être davantage au courant, cette situation leur convient. Nous comptons quatre personnes : Guillaume, Gwennaëlle, Antoine et Jimmy.

Le cinquième profil correspond aux personnes qui sont sous mesure de protection. Ces personnes disent ne pas connaître les administrations, elles ne font pas de démarches et ne veulent pas en faire, et expliquent qu'elles n'ont pas/très peu connaissance des démarches réalisées en leur nom. Selon la situation, leur participation varie entre le niveau 1 et 5 sur l'échelle de participation. Il s'agit de Jordan et Tony.

Grâce à la création de ces profils types, nous pourrions mieux comprendre la diversité des émotions ressenties par les personnes en situation de handicap.

2.2 Les émotions vis-à-vis de l'accompagnement dans les démarches administratives

Lors des entretiens, nous avons constaté que les travailleurs d'ESAT avaient peu de relations avec la CAF et la MDPH. Nous leur avons demandé s'ils complétaient des dossiers, se rendaient dans les bureaux, contactaient les administrations, ils ont souvent répondu « non » ou « je ne sais pas, ce n'est pas moi qui m'en occupe ». Ce constat, qui pour ma part m'a surprise m'a amenée à interroger les émotions ressenties dans l'accompagnement pour réaliser des démarches administratives. La majorité des travailleurs ont bénéficié d'un accompagnement plus ou moins important à un moment de leur vie. Selon les profils identifiés en introduction de cette deuxième partie, les personnes ressentent des émotions différentes. Les émotions sont propres à chaque individu, ainsi toutes les personnes d'un même profil ne peuvent ressentir les mêmes émotions et n'ont pas bénéficié d'un même accompagnement. Les émotions sont aussi liées aux relations interpersonnelles qui se créent. L'analyse des émotions prend appui sur les quatre émotions de base définies par Finkel (2022) : joie, colère, tristesse et peur. Je distingue la joie comme émotion positive des autres émotions que j'associe à des émotions négatives. Puis, je m'appuie sur le panel d'expressions associées à chaque émotion pour préciser mon analyse. Finkel (2022) a déterminé des variantes pour ces quatre émotions :

« **Colère** : *fureur, indignation, ressentiment, courroux, exaspération, tracas, animosité, mécontentement, irritabilité, hostilité, haine, violence.*

Peur : anxiété, appréhension, nervosité, inquiétude, crainte, timidité, énervement, effroi, terreur, épouvante, panique, phobie.

Tristesse : chagrin, affliction, morosité, mélancolie, apitoiement, solitude, abattement, désespoir, dépression.

Joie : bonheur, plaisir, soulagement, contentement, félicité, fierté, satisfaction, euphorie, orgasme, extase. » (Finkel, 2022, p.127).

2.2.1 Un premier profil en quête des émotions ressenties dans les années passées

Les personnes du premier profil, même si elles ne bénéficient plus d'un accompagnement (elles peuvent demander de l'aide de façon très occasionnelle), se sont souvenues des émotions ressenties il y a quelques années, lorsqu'elles étaient accompagnées.

Pendant quelques années, Julie était soutenue par son père pour réaliser ses démarches administratives. Elle a expliqué avoir ressenti de la colère et de la tristesse lorsque celui-ci faisait avec ou sans elle les démarches en son nom :

« J'étais entre je suis triste et en colère parce que je pensais pouvoir le faire toute seule. J'avais envie de la faire toute seule, mais il me manquait une ou deux choses quoi » (Julie, ESAT B, profil 1).

Elle ne s'épanouissait pas dans cet accompagnement puisqu'elle souhaitait réaliser seule ses démarches. Ces émotions étant assez fortes, elle a observé et mémorisé les démarches réalisées par son père dans le but de ne plus avoir besoin d'aide et essayer seule « *Si j'essaie pas, j'y arriverai pas* » (Julie, profil 1). Julie a aussi bénéficié d'un accompagnement du SAVS mais n'a pas exprimé d'émotions vis-à-vis de ces professionnels. Contrairement à Julie, Raymonde a partagé ses ressentis vis-à-vis de l'accompagnement proposé par le SAVS. Elle retient avoir apprécié ce soutien, mais explique y avoir renoncé à cause de la lourdeur du dossier administratif à transmettre à la MPDH pour continuer d'être accompagné par le SAVS.

Ces deux personnes ont bénéficié d'un accompagnement, l'une de la part d'un proche, l'autre de la part d'un professionnel. La première ressent des émotions négatives, quant à la seconde elle exprime des émotions positives, même si la fin de cet accompagnement a dû lui faire ressentir des émotions négatives. S'il n'y avait pas eu cette contrainte de dossier à compléter, il est possible qu'elle ait souhaité maintenir son accompagnement encore quelque temps.

2.2.2 Un deuxième profil pour qui l'accompagnement des proches rime avec émotions positives

Les personnes incluses dans le deuxième profil bénéficient toutes d'un accompagnement de la part de leurs proches. Aucune démarche n'a été effectuée pour que ce soutien soit reconnu juridiquement. En parallèle, certaines personnes prennent appui sur les professionnels de l'ESAT lorsqu'elles en ressentent le besoin.

Ces trois personnes sont satisfaites de l'accompagnement dont elles bénéficient. Elles expriment toutes être joyeuses lorsque leurs proches les accompagnent. Lydie et Damien sont accompagnés par l'un de leurs parents et en sont satisfaits :

« *ENQUÊTRICE : Et vous êtes content d'être accompagné comme ça ?*

DAMIEN : Oui.

ENQUÊTRICE : Ou vous aimeriez faire autrement ?

DAMIEN : Non je suis content d'être accompagné, je suis joyeux. » (Damien, ESAT B, profil 2).

Tous deux participent aux démarches administratives en se rendant dans les administrations par exemple. Ils expliquent que certaines démarches sont réalisées sans leur présence, mais cela ne leur fait pas ressentir d'émotions négatives, ils ressentent des émotions positives :

« *ENQUÊTRICE : Je vois ça, ok d'accord et donc oui votre maman elle fait les papiers sur l'ordinateur ?*

LYDIE : Oui sur l'ordinateur surtout pour comment pour la prime d'activité.

ENQUÊTRICE : Pour la prime d'activité ? Et ça vous convient ?

LYDIE : Oh oui bah oui il y a pas de soucis.

ENQUÊTRICE : Ouai et vous aimeriez pas faire toute seule ?

LYDIE : Ah non non pas toute seule » (Lydie, ESAT A, profil 2).

Lorsque l'accompagnement du parent ne suffit pas, ils peuvent demander à leurs frères, sœurs ou encore grands-parents. Lydie fait appel à sa sœur lorsque sa mère ne comprend pas certains documents. Elle explique que sa sœur est habituée, elle est assistante de service social :

« *Oui bah avec maman y a des papiers qu'on comprend pas des fois faut demander qui sont plus connaisseurs des trucs comme ça ou mon autre frangine, ma sœur elle connaît pas trop les papiers, mais bon il y a des trucs elle connaît plus que nous tout ça bah c'est elle qui remplit si on sait pas on téléphone à la personne comme ma sœur bah des fois bah tiens j'ai un papier à remplir bah tiens*

je sais pas trop je pose la question. Même mon autre frangine c'est pareil je pose une question comment faire elle m'explique. » (Lydie, ESAT A, profil 2).

Damien quant à lui ressent des émotions positives lorsque ses grands-parents sont présents pour l'amener à ses activités puisqu'il n'a pas le permis. Il poursuit en expliquant que sa grand-mère l'aide aussi à gérer son argent pour Noël, il est content :

« ENQUÊTRICE : Elle, elle vous aide dans les démarches, dans les papiers ?

DAMIEN : Oui elle m'aide aussi.

ENQUÊTRICE : Ouai qu'est-ce qu'elle fait ?

DAMIEN : Là pour les Noel elle m'aide avec l'argent sinon bah elle m'aide aussi, oh j'ai vraiment une tête de poisson rouge.

ENQUÊTRICE : Vous m'avez raconté plein de choses pour une tête de poisson rouge. Qu'est-ce que vous avez comme émotion ?

DAMIEN : Je suis très content quand je vais la voir. » (Damien, ESAT B, profil 2).

La troisième personne du profil 2, Mathias, demande à ses sœurs quand il a besoin. Dernièrement, il s'est rendu chez sa sœur pour remplir sa déclaration d'imposition. Il dit être joyeux quand ses proches l'accompagnent, car il peut poser toutes les questions qui lui viennent :

« ENQUÊTRICE : Et quand vous demandez de l'aide à vos sœurs ?

MATHIAS : C'est pareil. C'est joyeux, hein ! » (Mathias, ESAT B, profil 2)

Ces trois personnes demandent de l'aide à leurs proches quand elles en ressentent le besoin. Certaines semblent être accompagnées pour l'ensemble de leurs démarches quand d'autres expliquent en réaliser quelques-unes. Quelle que soit leur participation, ils expriment tous des émotions positives vis-à-vis de l'accompagnement proposé par leur famille et de leur participation aux démarches administratives.

Pour compléter cet accompagnement familial, l'une des personnes mobilise des soutiens professionnels de l'établissement dans lequel elle travaille. Ces émotions vis-à-vis des professionnels sont plus nuancées. Certains lui procurent des émotions positives comme la psychologue, car elle peut lui parler et cela lui fait du bien « *J'ai été la voir et tout ça on a parlé ensemble et tout ça, ça fait du bien, y a des gens qui y vont ça fait du bien* » (Lydie, ESAT A, profil 2). Mais ce n'est pas le cas de tous, un responsable lui fait parfois ressentir de la colère. Lydie explique que cette personne lui demande des documents pour justifier de son absence et il les perd. Ou alors, il essaie de l'aider dans ses tâches au magasin, mais il ne sait pas faire :

« *Et qu'est-ce qu'il fait ? Oh je dis regarde il y a un truc qui va pas elle dit qu'est ce qui va pas ? Je dis regarde il a fait que des bêtises ah bah mince t'es pas contente non je suis pas contente. Non parce qu'il fait des choses, c'est pas comme ça qu'il faut faire* » (Lydie, ESAT A, profil 2).

Nous retenons que ces personnes ressentent dans la majorité des situations des émotions positives par rapport à l'accompagnement de leurs proches familiaux. Quant aux professionnels, ils peuvent être associés aux émotions positives et négatives.

2.2.3 Un troisième profil qui montre que les émotions ressenties sont différentes selon le vécu de l'accompagnement

Le troisième profil exprime des émotions plus distinctes puisqu'ils ne bénéficient pas des mêmes accompagnements. Quelques personnes n'ont pas exprimé d'émotions vis-à-vis de certains accompagnements même si elles en bénéficient.

Cinq personnes se sont exprimées vis-à-vis de l'accompagnement proposé par le SAVS. Quatre personnes (Claire, Corentin, Benjamin et Patrick) expriment des émotions positives et une personne des émotions plutôt négatives (Steeven).

Corentin et Claire expliquent que les professionnels du SAVS se rendent à domicile quand ils ont besoin, cela les rend joyeux. Corentin trouve cela « *super* », les professionnels sont présents lorsqu'il a besoin « *quand j'ai besoin c'est elle qui vient* » (Corentin, ESAT A). Claire est du même avis, cela lui facilite son accompagnement puisqu'elle n'est pas véhiculée. Pour Benjamin, les professionnels du SAVS lui font ressentir des émotions positives parce qu'ils lui proposent des activités sportives pour se dépenser « *Oh ouai, le sport en vrai ça rend joyeux* » (Benjamin, ESAT B). Patrick, quant à lui exprime seulement ses émotions vis-à-vis du SAVS sans expliquer les raisons « *Ah là ouai, là je suis content, là ouai* » (Patrick, ESAT B). L'enquêtrice observe que le visage de Patrick s'illumine lorsqu'on lui demande d'exprimer ses émotions vis-à-vis de cet accompagnement.

Steeven ressent des émotions à tendance négative par rapport à l'accompagnement du SAVS. Il explique que la professionnelle du SAVS lui fait des leçons de morale sur la façon dont il gère son argent. Dernièrement, il a dû rembourser un ami pour des vacances qu'ils ont passées ensemble. Selon lui, le SAVS n'a pas eu une posture de soutien, il s'est alors mis en colère :

« *Et on me le disait on me le disait bah oui, mais au bout d'un moment je trouve que vous êtes beaucoup stress, vous vous énervez beaucoup quand on vous parle de ça je dis écoutez je dis je sais le faire, je sais qu'il faut que je rembourse tac je voilà.* » (Steeven, ESAT A, profil 3).

Ces émotions se sont traduites physiquement lors de l'entretien, il a haussé le ton et bougé ses mains dans tous les sens. Ces émotions étant tellement fortes, il a annulé ses rendez-vous au SAVS pendant deux mois :

« STEEVEN : [...] Ah bah alors là ça a été ohlala on peut pas vous dire on peut pas vous parler de l'argent tout ça voilà parce que vous partez sur tout de suite voilà et là oui j'avais beaucoup d'inquiétude parce qu'en fait à chaque fois on me j'allais pas du tout aux rendez-vous, j'annulais.

ENQUÊTRICE : Vous annuliez avant ?

STEEVEN : Parce que je savais que ça allait parler de ça jusqu'à, j'ai annulé pendant deux mois parce que je savais que je savais qu'il fallait que je rembourse parce que fallait quand même que je mette deux mois donc c'était pas voilà et euh je dis moi j'en ai marre, j'entends tout le temps parler de ça, j'en avais marre avec mon ami je faisais que en parler même lui ils disaient ils savent que tu vas rembourser c'est bon là. » (Steeven, ESAT B, profil 3).

Puis, contrairement aux quatre autres personnes du même profil, il n'apprécie pas que le SAVS se rende à son domicile, il préfère garder son intimité *« Mais c'est vrai que des fois on a une intimité quand même avec mon ami on aime pas trop pfouu. »* (Steeven, ESAT B, profil 3).

Plus tard dans l'entretien, Steeven nuance ses émotions négatives, il explique apprécier le soutien proposé par la professionnelle qui essaie de s'adapter à leurs besoins. Elle leur a expliqué qu'elle pouvait les aider à faire leur ménage pendant un certain temps au lieu de faire intervenir une personne extérieure, qui créer chez eux une source d'angoisse supplémentaire.

Ce premier point montre que les émotions sont propres à chaque personne. L'un peut apprécier l'accompagnement à domicile alors que l'autre peut ne peut pas en être satisfait.

Le deuxième accompagnement dont bénéficient ou ont bénéficié ces personnes vient de la famille. Gérard, Lorenzo, Claire et Patrick ont mentionné leur famille lorsque nous leur avons demandé de nommer les personnes qui les accompagnaient pour réaliser leurs papiers. Lorenzo explique qu'il a bénéficié du soutien de son père pour compléter ses dossiers et se rendre aux rendez-vous, cela le rendait heureux. Les autres personnes mobilisent encore leur famille et cela leur fait ressentir des émotions positives. Claire et Patrick sont heureux puisqu'ils peuvent poser des questions à leurs parents, frères et sœurs

quand ils ne savent pas. Gérard, quant à lui, demande de l'aide à son père pour classer ses papiers pour la retraite :

« Je ramène tous les papiers que je reçois, il les classe dans un dossier pour perdre rien comme ça c'est pour ma retraite pour plus tard. » (Gérard, ESAT A, profil 3).

Gérard, Corentin et Lorenzo expliquent demander de l'aide aux professionnels de l'ESAT. Deux personnes ressentent des émotions positives, la troisième quant à elle ressent à la fois des émotions positives et négatives. Gérard est rassuré d'avoir l'accompagnement des éducateurs quand il a besoin :

« Ça me convient parce que je suis au foyer et il y a les éducateurs qui sont là pour envoyer des mails à la tutelle donc non depuis que je suis arrivé à l'ETP tout se passe bien euh pour moi » (Gérard, ESAT A, profil 3).

Lorenzo est également heureux de bénéficier du soutien des éducateurs, mais cela lui arrive de se mettre en colère lorsqu'il ne comprend pas ce que lui disent les éducateurs *« quand on m'explique parfois ça m'énerve »* (Lorenzo, ESAT A, profil 3). Corentin mentionne la psychologue qu'il rencontre une fois par semaine. Il ressent des émotions positives, car il peut s'exprimer *« on parle »* (Corentin, ESAT A, profil 3).

Toutes les personnes incluses dans ce profil bénéficient d'une mesure de protection. Deux personnes ont mentionné être sous tutelle ou curatelle, mais n'ont pas exprimé d'émotions (Xavier et Dominique) vis-à-vis de cet accompagnement. Une personne exprime que des émotions positives (Patrick), trois personnes que des émotions négatives (Steeven, Corentin et Bastien) et quatre personnes des émotions positives et négatives (Gérard, Lorenzo, Claire et Benjamin) selon la situation.

Patrick est entièrement satisfait d'être accompagné par une tutrice. Il explique qu'être sous tutelle le rassure, il est content quand ça se passe bien. Puis, il précise qu'au début de l'accompagnement, le soutien de la tutrice l'a apaisé *« Bah oui, ah oui ça m'a apaisé. Ah oui oui, ah ouf. »*. Il explique être fier, car depuis qu'il est accompagné par sa tutrice il a évolué, cela l'étonne *« Même moi je suis étonné que j'ai évolué aussi vite que ça »*. Il poursuit en expliquant qu'un accompagnement de la tutelle lui permet d'être plus à l'aise *« Oh oui c'est moins contrariant pour moi. Je me sens plus à l'aise. »* (Patrick, ESAT B, profil 3).

Bastien, Corentin et Steeven expliquent ne pas avoir de soucis avec leur tuteur, l'accompagnement se passe bien. Cependant, ils ressentent des émotions négatives.

Corentin n'a pas développé sa pensée, mais il exprime que l'accompagnement proposé par sa tutrice est stressant. Bastien et Steeven expliquent ne pas être satisfaits, car la tutrice ne répond pas à leur demande. Bastien souhaiterait participer davantage aux démarches, mais sa tutrice ne le fait pas « *C'est vrai que la personne elle discute pas trop de ça. Mais moi ça m'intéresserait de voir.* » (Bastien, ESAT B, profil 3). Steeven a demandé à avoir une somme d'argent plus importante pour ses courses, mais sa tutrice a refusé, cela l'a mis en colère « *Ah non pas du tout alors ouai j'ai la colère ouai.* » (Steeven, ESAT A, profil 3). Quand il a expliqué cette situation, il la revivait et ses émotions se ressentaient dans sa voix qui s'est élevée et dans la façon dont il bougeait ses mains. Puis, il explique qu'une fois il s'est retrouvé sans argent le temps d'un week-end à cause de sa tutrice, cela a créé du stress et de la colère. Steeven, tout comme pour l'accompagnement proposé par le SAVS, ressent des émotions négatives vis-à-vis de la tutelle, lorsqu'elle se rend à domicile, il préfère garder son intimité. Bastien expose d'autres éléments qui produisent des émotions négatives. Il explique que ce n'est pas son choix d'être sous tutelle, on le lui a imposé « *On m'a mis ça comme ça par défaut, en fait, plus ou moins* » Il aurait préféré essayer seul « *On m'a mis d'office une personne alors que j'avais pas encore travaillé* », « *on a présumé que peut-être que je savais pas le faire alors que bah j'ai pas eu ma chance* » (Bastien, ESAT B, profil 3). Il poursuit en expliquant qu'être sous tutelle peut l'énerver, car il se sent contraint de toujours demander l'autorisation avant de pouvoir faire un achat par exemple « *c'est un peu énervant de devoir toujours demander* » (Bastien, ESAT B, profil 3). Puis, il explique qu'il ressent également des émotions négatives, car parfois le délai et long entre la demande et l'acquisition qu'il souhaite faire.

Les autres personnes nuancent leurs émotions. Elles expriment qu'être sous tutelle leur fait ressentir des émotions positives, car elles n'ont pas à se soucier des démarches administratives. Pour Gérard, être accompagné lui permet de ne pas être sursollicité mentalement « *Uhm ça me convient j'ai pas à me soucier de ça.* » (Gérard, ESAT A, profil 3). Claire rejoint l'avis de Gérard, pour elle les démarches administratives représentent une corvée. Pour Benjamin et Lorenzo, les émotions positives sont produites par le fait qu'ils participent aux démarches et qu'ils sentent que grâce à cet accompagnement leurs démarches aboutissent. Par exemple, Benjamin voit régulièrement sa tutrice pour l'achat d'une voiture :

« *Joyeux, je suis content. Bah par exemple hier elle est venue je suis content qu'on ait fait les démarches qu'on a fait parce que ça avance du coup.* » (Benjamin, ESAT B, profil 3).

Cependant chaque personne exprime ressentir des émotions négatives à certains moments de leur accompagnement. Gérard est triste, car il estime que sa tutrice ne lui donne pas assez d'informations sur ses comptes bancaires. Puis, il aimerait pouvoir apprendre à utiliser les outils informatiques pour pouvoir consulter plus facilement ses comptes et envoyer des mails à sa tutrice : « *Pour gérer les comptes, pour les budgets, pour la curatelle elle peut t'envoyer ça par mail, des trucs comme ça quoi* » (Gérard, ESAT A, profil 3). Claire associe ses émotions négatives au fait que sa tutrice ne la tienne pas au courant de ses congés. Une fois Claire avait envoyé un mail à sa tutrice et n'avait jamais obtenu de réponse. La professionnelle n'avait pas informé Claire. Par ailleurs, ce qui peut lui faire ressentir des émotions négatives c'est le manque de disponibilités de l'organisme de tutelle, puisque les horaires d'ouverture permettent d'appeler uniquement le matin et que ce n'est pas facile de les joindre. Enfin, elle a ressenti beaucoup d'émotions négatives et notamment de la peur lorsqu'elle a changé six à sept fois de tutrice en un an. Lorenzo et Benjamin ressentent parfois de la peur lorsqu'ils sont accompagnés par leur tutrice. Lorenzo n'ose pas demander ce qu'il souhaite à la professionnelle, il a peur. Benjamin, lui, est stressé avant de revoir sa tutrice, il a peur que la discussion ne se passe pas bien.

Ce troisième profil propose un panel d'émotions positives et négatives vis-à-vis de leurs accompagnements. Nous retenons que trois personnes ont exprimé des émotions positives et une personne a plutôt exprimé des émotions négatives vis-à-vis du SAVS. Concernant l'accompagnement des proches, celles qui se sont exprimées ont toutes ressenti des émotions positives. Trois personnes mobilisent les professionnels de l'ESAT, deux d'entre elles expriment des émotions positives et l'une explique ressentir des émotions positives et négatives selon la situation. Enfin, le dernier accompagnement fait référence aux tuteurs et curateurs. Une personne exprime uniquement des émotions positives, trois des émotions négatives et quatre personnes expliquent parfois ressentir des émotions positives et parfois des émotions négatives.

2.2.4 Un quatrième profil où l'accompagnement est majoritairement associé aux émotions positives

Les personnes incluses dans le quatrième profil bénéficient d'un accompagnement similaire au troisième profil. La distinction se situe au niveau de leur participation aux démarches administratives. Ces personnes sont satisfaites de leur participation et ne souhaitent pas davantage s'investir dans les démarches administratives, ni même avoir des informations supplémentaires. L'analyse de ce profil est différente des précédents profils puisque nous n'avons pu enregistrer qu'un seul entretien, qui a été relativement court, car les émotions très présentes de la personne lors de l'entretien ont limité l'échange. Tout

comme pour le troisième profil, les personnes sont sous mesure de protection et bénéficient d'accompagnements parallèles par le SAVS, leur famille et les professionnels de l'ESAT.

Gwennaëlle et Guillaume sont accompagnés par le SAVS depuis quelque temps. Tous deux ressentent des émotions positives vis-à-vis du professionnel qui les accompagne. Guillaume indique avoir changé plusieurs fois d'éducatrice, mais qu'actuellement ça se passe bien, il est heureux. Gwennaëlle exprime que tous ses accompagnements lui conviennent en répondant « *ça va* », elle n'a jamais ressenti de peur.

Au niveau des soutiens familiaux, tous les quatre en ont bénéficié à un moment donné. Pour Guillaume, cela lui fait ressentir des émotions négatives puisqu'il répondait toujours favorablement aux demandes de sa mère, cela a entraîné le blocage de ses comptes. Antoine a déjà bénéficié d'un soutien de la part de sa famille d'accueil, cela le rendait heureux. Tout comme Gwennaëlle qui demandait de l'aide à ses parents quand elle était plus jeune. Jimmy, lui aussi bénéficie du soutien de ses parents, reconnus comme tuteurs, et ressent des émotions positives.

Antoine est le seul à bénéficier du soutien des éducateurs de l'ESAT. Pour lui, être aidé par ces professionnels le fait rire, car ils écrivent tout ce qu'il dit sur l'ordinateur :

« C'est drôle. Ils reçoivent des mails, c'est marrant, ils posent des questions et « répètent » (réécrivent) tout ce que tu dis sur l'ordinateur. » (Antoine, ESAT A, profil 4).

L'ensemble des personnes du quatrième profil ont exprimé des émotions vis-à-vis de leur mesure de protection. Ils ressentent tous des émotions positives et l'expriment de différentes façons. Pour Antoine, il est heureux, car elle amène de bonnes nouvelles « *Je suis content de la voir, elle amène de bonnes nouvelles.* ». Guillaume et Gwennaëlle expliquent qu'ils entretiennent une bonne relation avec leur curatrice, c'est rassurant pour eux de bénéficier de ce soutien. Jimmy est heureux que ses parents soient ses tuteurs « *ça se passe bien, ouai ouai ça se passe bien* » (Jimmy, ESAT A, profil 4). Il dit faire confiance à ses parents, cela lui fait ressentir des émotions à tendance positive « *je leur fais confiance* » (Jimmy, ESAT A, profil 4). Son niveau de participation aux démarches administratives le rend également heureux.

Guillaume, Antoine et Jimmy expliquent avoir peur à certains moments de leur accompagnement, de façon très ponctuelle. Guillaume et Jimmy expliquent ressentir de la peur lorsqu'ils ne connaissent pas. Par exemple, Jimmy a peur d'être accompagné par un organisme de tutelle, il craint de ne pas réussir à lui faire confiance. Antoine, lui a peur que

sa tutrice lui amène de mauvaises nouvelles. Il faisait référence à la réparation de son scooter, il ne sait pas s'il pourra le réutiliser cela lui fait peur, c'est sa tutrice qui doit l'informer.

Dans ce quatrième profil, les personnes expriment majoritairement des émotions positives. Deux personnes associent l'accompagnement du SAVS à des émotions positives. La famille est elle aussi associée aux émotions positives pour trois personnes, la quatrième ressent des émotions négatives. Une seule personne mobilise les professionnels de l'ESAT et en est satisfaite. Enfin, les émotions vis-à-vis des tuteurs et curateurs sont à la fois positives et négatives. Les quatre personnes se rejoignent sur l'expression d'émotions positives, trois d'entre elles nuancent avec des émotions négatives. Parfois, elles ont peur à certains moments de leur accompagnement.

2.2.5 Un cinquième profil qui a des difficultés à exprimer ses émotions

Le cinquième profil se compose de Jordan et Tony. Ils ont exprimé très peu d'émotions vis-à-vis de leur accompagnement. La situation d'entretien était un exercice difficile tout comme les questions que nous leur posions.

Jordan a pointé du doigt la carte de l'émotion « peur » lorsque nous lui demandons les émotions qu'il ressent s'il doit faire des papiers seul. Lorsque ses parents l'accompagnent dans ses démarches, il dit être joyeux. Enfin, lorsque nous lui proposons de qualifier ses émotions vis-à-vis de la curatelle, il ne sait pas que dire. Par sa posture, nous pensons qu'il ressent des émotions négatives :

« ENQUÊTRICE : Ok, et comment vous vous sentez si vous devez faire des papiers avec vos parents ?

JORDAN : Il me montre « je suis joyeux ».

ENQUÊTRICE : Ok, et avec votre curatelle ?

*JORDAN : Il baisse la tête et tord ses lèvres, d'un air de dire : c'est pas joyeux »
(Jordan, ESAT B, profil 5).*

Pour Tony, l'expression des émotions fût aussi difficile. Il a eu des difficultés à reconnaître les émotions des cartes proposées. Tony est accompagné par sa tutrice et le SAVS, ce qui lui fait ressentir des émotions positives :

« ENQUÊTRICE : Donc vous m'avez dit que vous êtes tout le temps joyeux ?

TONY : Ouai. » (Tony, ESAT A, profil 5).

Pour ces deux profils l'expression des émotions a été plutôt difficile. Pour la première personne, discuter était un exercice assez difficile et exprimer ses émotions l'était encore

plus. Pour la seconde, il était difficile d'identifier ses émotions, même s'il a dit que tout se passait bien dans l'ensemble.

Cette première analyse montre que les personnes rencontrées ont toutes des ressentis différents même si elles bénéficient des mêmes types d'accompagnement. Cette analyse ne vise pas à comptabiliser le nombre de personnes ayant ressenties des émotions positives ou négatives mais plutôt montrer que les émotions sont propres à chaque expérience individuelle. Les émotions négatives comme positives ont leur importance dans l'accompagnement et permettent de mieux comprendre le rapport aux démarches administratives des personnes enquêtées.

2.3 Les émotions vis-à-vis de la constitution des dossiers

Toutes les personnes rencontrées n'ont pas exprimé participer seule ou accompagnée à la constitution d'un dossier administratif. De ce fait, elles n'ont pu exprimer d'émotions. Treize personnes sur vingt-quatre ont pu partager leurs ressentis.

Pour le premier profil, chacune exprime des émotions différentes. Raymonde a ressenti de la colère lorsqu'elle a renouvelé son dossier MDPH. Elle explique que cette activité est chronophage, elle doit réaliser tous les ans le même dossier pour obtenir un accompagnement de la part du SAVS. Julie explique ne pas avoir peur de compléter des dossiers, car elle a l'habitude. Elle n'exprime aucune émotion si tout se passe bien pour elle :

« ENQUÊTRICE : Ok et ça vous fait pas peur un peu de remplir tous ces dossiers ?

JULIE : Moi non j'ai un peu l'habitude. » (Julie, ESAT B, profil 1).

Les personnes du deuxième profil ressentent en majorité des émotions positives. Damien explique que les démarches administratives ne lui procurent pas d'angoisse, mais plutôt de la joie :

« ENQUÊTRICE : En tout cas les démarches administratives vous m'avez dit que vous étiez joyeux ?

DAMIEN : Oui ça se passe bien.

ENQUÊTRICE : Ça vous angoisse pas ?

DAMIEN : Non. » (Damien, entretien 19, profil 2).

Il poursuit en expliquant, qu'il est d'autant plus joyeux quand il constate que la constitution d'un dossier lui ouvre un nouveau droit, comme pour l'AAH :

Sidonie LE BRUCHEC - Mémoire de l'Université de Rennes - Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique

& de l'Université Rennes 2 - 2023-2024

« ENQUÊTRICE : Et quand vous avez eu l'AAH ?

DAMIEN : Oh j'étais content, je sautais au plafond. » (Damien, ESAT B, profil 2).

Les propos de Mathias corroborent avec ceux de Damien. Pour lui, les démarches administratives sont simples « Bah moi, je trouve que c'est simple, hein. » (Mathias, ESAT B, profil 2). Lorsqu'il réalise ses démarches en ligne pour la prime d'activité ou le dossier MDPH, il dit être heureux puisqu'il ne rencontre pas de difficultés et qu'il sait qu'elles aboutiront :

« ENQUÊTRICE : Et quand vous faites ces démarches, j'ai des petites cartes, ça peut aider peut-être, est-ce que... j'ai des petites cartes des émotions, est-ce que vous pouvez me dire quand vous faites vos démarches pour aller à la CAF, qu'est-ce que vous ressentez comme émotion.

[il prend une carte sans hésiter qu'il fait glisser devant lui] Ah joyeux.

ENQUÊTRICE : Vous êtes plutôt joyeux quand vous demandez votre prime d'activité ?

MATHIAS : Ah ouais ! Ça se passe sans problème.

ENQUÊTRICE : Ça se passe sans problème et vous savez que vous allez avoir de l'argent.

MATHIAS : Ah oui, ça, je l'sais !

ENQUÊTRICE : Et pour votre dossier MDPH ?

MATHIAS : Pareil, joyeux aussi » (Mathias, ESAT B, profil 2).

Damien reconnaît ne pas avoir toujours ressenti des émotions positives lorsqu'il constituait des dossiers administratifs. Il dit que ses premières démarches administratives l'angoissaient, il ne savait pas comment compléter les documents. Damien n'avait pas l'habitude de compléter des documents, il ne savait pas si sa demande allait aboutir sur une réponse positive. Il prend pour exemple ses premiers sinistres :

« Au début, si. Quand j'ai fait ma première déclaration de sinistre pour mon deuxième accident, ça m'avait angoissé parce qu'il fallait dire où c'est qu'il fallait envoyer la voiture, la carrosserie. » (Damien, ESAT B, profil 2).

Le dossier MDPH lui a aussi procuré de la peur, les nombreuses informations à compléter et le rendez-vous chez le médecin traitant ont contribué à ce ressenti « [il prend une carte « peur »] j'avais peur au début. Quand j'ai vu toutes les questions qu'ils posaient. C'est un gros dossier. Il fallait aller chez le médecin traitant. ». Lydie est du même avis, elle a toujours peur de ne pas pouvoir répondre aux questions « Ça fait peur ouai. Ouai c'est pour voir si y a des questions des fois que je connais pas. ». La taille des dossiers contribue à augmenter ce ressenti « Ah bah ouai parce que le dossier tout ça c'est long, très long »

(Lydie, ESAT A, profil 2). Dans son étude Siblot (2006) explique que faire « les papiers » est source d'angoisse pour certaines personnes. Elles n'ont pas l'habitude, cela représente un effort cognitif important qui entraîne de la fatigue. Elle prend pour exemple les personnes en situation de précarité, la réalisation des démarches administratives ont un caractère anxiogène. Elles ont l'impression d'être envahies par cette tâche administrative « je fais que ça ».

Gérard et Steeven, inclus dans le troisième profil, racontent que les démarches administratives ne leur font pas peur. Gérard a été hésitant au début, mais confirme que ce n'est pas une source d'angoisse chez lui :

« ENQUÊTRICE : Uhm d'accord parce que remplir des documents ça vous fait peur peut-être ?

GERARD : Ouais [mou peu convaincue].

ENQUÊTRICE : Non ?

GERARD : Non ça me fait pas peur. » (Gérard, ESAT A, profil 3).

Steeven l'affirme :

« ENQUÊTRICE : Ça vous fait peur parfois de faire les papiers ?

STEEVEN : Ah non c'est pas les papiers parce que bah ça les papiers ça va »
(Steeven, ESAT A, profil 3).

Corentin et Lorenzo (profil 3) reconnaissent avoir peur de ne pas réussir à compléter les documents. Corentin aimerait faire ses démarches administratives dont la constitution de ses dossiers mais il a peur de ne pas y arriver « Ouai ça me plairait, mais j'ai peur de ne pas y arriver ». Tout comme Lorenzo qui, malgré sa volonté de réaliser davantage de démarches administratives, a peur de compléter des documents et de se mettre en colère s'il ne comprend ce qui est demandé.

Patrick, quant à lui, explique ressentir à la fois des émotions négatives et positives lorsqu'il doit compléter des dossiers. Il peut passer par toutes les émotions, cela dépend du dossier :

« ENQUÊTRICE : Quand vous devez faire des papiers ?

PATRICK : Bah joyeux euh ouai ça, quand je fais des papiers c'est que tout se passe bien. Ouai donc ça. Et quand ça va pas, bah c'est ça. [montre la carte triste].

ENQUÊTRICE : Et quand est-ce que vous êtes triste ?

PATRICK : Euh bah quand ça va pas du tout.

ENQUÊTRICE : Quand ça va pas du tout vous êtes en colère ?

PATRICK : Ouai.

ENQUÊTRICE : Et avec les papiers parfois vous êtes en colère ?

PATRICK : Bah ça dépend des, ça dépend quand ça fonctionne bien ça va, mais quand ça fonctionne pas je suis pas content. » (Patrick, ESAT B, profil 3).

Claire ne reconnaît aucun de ses ressentis dans les émotions proposées. Pour elle, la réalisation de dossiers administratifs est une habitude qui ne procure pas d'émotions « *j'ai aucune émotion* » (Claire, ESAT A, profil 3).

Jimmy, appartenant au profil 4, est à l'aise avec les démarches administratives. L'accompagnement de ses parents dans la constitution des dossiers fait qu'il n'est pas stressé par rapport à cette tâche :

« ENQUÊTRICE : Et comment vous vous sentez quand vous devez faire des papiers ? Émotionnellement je veux dire.

JIMMY : à l'aise.

ENQUÊTRICE : À l'aise ? Vous avez confiance en vos parents ?

JIMMY : Oui.

ENQUÊTRICE : Ça vous stresse pas plus que ça je veux dire ?

JIMMY : Non. » (Jimmy, ESAT A, profil 4).

Pour Tony et Jordan, les démarches administratives leur font ressentir des émotions négatives. Ils expriment tous les deux de la peur s'ils doivent faire des papiers. Peu bavards, nous n'avons pas plus d'informations. Nous savons que Jordan a montré l'émotion de la peur lorsque l'enquêtrice lui a posé la question. Pour Tony, la constitution d'un dossier est stressante, car il ne sait pas lire et cela le met en difficulté. Il dit ne pas avoir peur, mais plutôt ressentit du stress :

« ENQUÊTRICE : Ouai ça vous stresse ?

TONY : Un petit peu ouai.

ENQUÊTRICE : Ça vous fait peur ?

TONY : Non non non.

ENQUÊTRICE : Non pas peur ? Juste stressé ?

TONY : Ouai je comprends rien, lire c'est... » (Tony, ESAT A, profil 5).

Les personnes rencontrées ont exprimé leurs émotions vis-à-vis de la constitution des dossiers, une tâche avec laquelle certains sont familiers et d'autres pas. Nous constatons que le premier profil semble le plus à l'aise avec cette activité et que le dernier semble le

plus éloigné des dossiers administratifs. Pour les autres profils les émotions sont nuancées, elles varient selon les dossiers qui sont à compléter. Nous notons que pour certaines personnes cette tâche ne procure pas d'émotions, il s'agit d'une habitude. Les personnes qui connaissent, qui ont l'habitude des démarches administratives et qui savent que leurs demandes aboutiront positivement semblent ressentir des émotions positives. Alors que les personnes qui ne savent pas comment compléter un dossier et qui rencontrent des difficultés de compréhension, elles ressentent de l'incertitude et de l'angoisse par rapport aux droits qu'elles souhaitent obtenir.

2.4 Les émotions des personnes enquêtées lorsqu'elles se rendent dans les bureaux de l'administration

Lors de chaque entretien, nous avons essayé de demander aux personnes si elles se rendaient dans les bureaux de la CAF et de la MDPH puis de la tutelle et du SAVS. Dans le cadre de deux entretiens nous n'avons pas réussi à obtenir de réponses à ces questions. Pour les autres, les réponses peuvent être partielles. Pour les personnes qui se sont rendues dans des bureaux, cela n'a pas forcément conduit à l'expression d'émotions.

En interrogeant d'abord les personnes sur la MDPH, nous avons constaté que six personnes ne se sont jamais rendues dans les bureaux. Elles font toutes parties soit du troisième ou du quatrième profil c'est-à-dire qu'elles bénéficient toutes d'une mesure de protection. Huit personnes n'ont pas eu l'occasion de mentionner qu'elles se sont rendues à la MDPH ou alors elles ne savaient plus si elles en ont déjà eu l'occasion. Les personnes du cinquième profil ne s'en souviennent pas et quelques personnes du deuxième et troisième profil ne se sont pas exprimées sur ce sujet. Nous retenons que sept personnes ont exprimé être déjà allées à la MDPH. Il s'agit principalement de personnes du premier, du deuxième et du troisième profil. Benjamin, qui correspond au troisième profil s'est déjà rendu à la MDPH pour des raisons professionnelles et non pour des démarches administratives :

*« BENJAMIN : Ouai ouai ouai. Alors je sais pas si c'est vraiment celle-là la MDPH de *****.*

ENQUÊTRICE : Si si c'est celle-là. J'ai regardé sur internet c'est celle-là. Et vous êtes déjà allé pour faire des papiers ?

BENJAMIN : Ouai récupérer des bacs avec les papiers.

ENQUÊTRICE : Ok et pour vous, vos papiers administratifs ?

BENJAMIN : Moi non. » (Benjamin, ESAT B, profil 3)

Quatre personnes expriment ne plus se souvenir des émotions ressenties lorsqu'elles ont eu l'occasion de s'y rendre puisque ça fait longtemps. Ou alors elles ne savent pas que dire.

Mathias et Julie expriment des émotions positives vis-à-vis de leur visite à la MDPH. Julie explique être plutôt sereine quand elle se rend à la MDPH, elle était accompagnée de son père. Une fois sortie, elle était rassurée :

« ENQUÊTRICE : Donc en fait l'idée c'est de vous ressentez comme émotion vous m'avez dit quand vous, avant d'aller à la MDPH, vous m'aviez dit que vous étiez plutôt ?

JULIE : Je suis plutôt sereine.

ENQUÊTRICE : Ouai ok et quand vous êtes allée dans les bureaux de la MDPH ?

JULIE : Oui il n'y a pas eu de soucis.

ENQUÊTRICE : Pour vous repérer ?

JULIE : Bah vu qu'à l'époque j'étais accompagnée, il n'y a pas eu de soucis.

ENQUÊTRICE : C'est-à-dire que vous étiez accompagnée par ?

JULIE : Par mon père, je ne suis pas retournée depuis officiellement.

ENQUÊTRICE : D'accord votre papa vous accompagnait ?

JULIE : La première fois oui.

ENQUÊTRICE : Ok et après quand vous étiez sortie de la MDPH vous étiez plutôt ?

JULIE : Rassurée. » (Julie, ESAT B, profil 1).

Au cours de l'entretien, nous avons interrogé les participants sur leur venue dans les bureaux de la CAF. Tout comme pour la MDPH, huit personnes nous ont indiqué ne jamais être allées dans les bureaux de la CAF, ce ne sont pas les mêmes les mêmes personnes.

Les personnes appartiennent au profil 3 et au profil 4. Pour huit personnes nous n'avons pas réussi à obtenir l'information. Et, sept personnes nous ont indiqué avoir déjà eu une expérience dans les bureaux de la CAF. Elles sont incluses dans les profils 1, 2 et 3. Comme dans le cas de la MDPH, Steeven est déjà allé à la CAF dans le cadre de son travail et non pour ses démarches administratives. Une personne ne se souvient pas des émotions qu'elle a ressenties. Dominique et Mathias expriment ressentir des émotions positives lorsqu'ils se rendent à la CAF :

« ENQUÊTRICE : et puis quand vous me racontiez tout à l'heure, quand vous étiez allé dans les bureaux de la CAF par exemple, comment ça s'était passé ? vous diriez quoi ?

DOMINIQUE : ben, souvent, il faut un rendez-vous qui faut fixer là-dedans. Mais moi j'avais pris un rendez-vous et ils nous prenaient sur place.

ENQUÊTRICE : oui, vous aviez pris un rendez-vous à l'avance. ... et donc vous diriez quelle carte ?

DOMINIQUE : ben ça va hein, ouais. Ouais, et pis après j'attendais et puis voilà quoi. » (Dominique, entretien 15, profil 3).

Lydie et Damien expriment à la fois des émotions positives et négatives. Lydie a peur de poser ses questions aux agents de la CAF. Damien quant à lui ressent de la peur, il dit qu'il doit bien s'habiller, ne pas être sale. Cela signifie qu'il ne peut pas se rendre dans les administrations avec ses vêtements de travail, car il occupe un poste aux espaces verts. Il pense peut-être qu'il doit se changer avant les rendez-vous, car sa tenue vestimentaire pourrait le disqualifier dans sa demande :

« DAMIEN : [il regarde les cartes] bah un peu, peur et de la joie quand même.

ENQUÊTRICE : et pourquoi de la joie ?

DAMIEN : bah.. pour avoir un rendez-vous, il faut être... comment on appelle ça [il cherche] euh... j'ai perdu le mot... être bien dans sa peau et bien habillé aussi. Pas être sale. Voilà. »

Il explique aussi avoir peur de ne pas réussir à se faire comprendre et obtenir les réponses qu'il souhaite avoir. Tous deux expriment ressentir des émotions positives. Damien associe la joie au fait qu'il participe aux démarches et que son père l'accompagne. Puis, il poursuit en disant qu'il bénéficie d'un bon accueil lorsqu'il s'y rend et que ça l'aide beaucoup. Lydie explique être contente lorsqu'elle sort des bureaux de la CAF, car les professionnels ont répondu à ses questions.

Notre dernière question en lien avec les bureaux s'intéresse aux locaux de la tutelle pour ceux qui en bénéficient, quinze personnes sont susceptibles de répondre à cette question. Trois personnes ne sont jamais allées dans les bureaux, quatre personnes n'ont pas donné d'informations à ce sujet. Huit personnes du troisième profil et du quatrième profil sont déjà allées au moins une fois dans les bureaux de leur tutelle. Tous ont expliqué qu'ils ne s'y rendent plus ou alors de manière occasionnelle, car les tuteurs se déplacent désormais à domicile. Certains préfèrent, ils n'ont pas à se déplacer et demander l'accompagnement de quelqu'un s'ils n'ont pas le permis. Lorenzo est la seule personne à s'être souvenu de ses émotions dans les bureaux de sa tutrice. Il dit qu'il y est allé deux fois, une fois avec son père et une fois seul. Cette situation lui avait fait ressentir du stress et de la peur. Les autres personnes ont un souvenir trop vague pour exprimer les émotions qu'ils ont pu ressentir.

Lors de la création du guide d'entretien, nous apportions une grande importance aux émotions ressenties avant d'entrer dans les bureaux, pendant et après, en particulier les bureaux de la CAF et de la MDPH. L'analyse montre que les personnes rencontrées n'ont pas toutes vécu cette situation. Puis, les personnes qui ont pu le vivre, n'expriment pas toutes des émotions vis-à-vis de leur expérience. En élargissant aux bureaux de la tutelle/curatelle, nous pensions avoir davantage d'informations, ce qui n'est pas le cas puisque beaucoup se rendent au domicile des personnes accompagnées.

2.5 Les émotions des personnes enquêtées lorsqu'elles contactent les administrations

Lors de la recherche, nous nous intéressons à l'ensemble des moyens de contact utilisés par les participants lorsqu'elles souhaitent joindre une administration. Nous avons questionné les travailleurs sur l'utilisation des plateformes numériques comme les applications, les sites internet ou les mails puis sur l'utilisation du téléphone. Nous avons eu peu de retours sur leurs habitudes d'utilisation et les émotions qu'ils ont pu ressentir.

Cinq personnes nous indiquent téléphoner lorsqu'ils ont besoin d'un renseignement. Quatre personnes ressentent des émotions positives puisqu'ils sont à l'aise avec l'outil. Pour Steeven (profil 3) et Julie (profil 1) le téléphone est facilitateur dans les échanges avec les administrations. Julie explique que cela lui permet de limiter ses déplacements, elle qui dit avoir des problèmes d'orientation : *« Je téléphone parce que j'ai un grand problème avec le sens de l'orientation. Moins je peux me déplacer, mieux c'est. »* (Julie, ESAT B, profil 1). Inversement Damien (profil 2) et Raymonde (profil 1) ressentent des émotions négatives lorsqu'ils doivent téléphoner. Ils sont tous deux d'accord sur le fait qu'ils arrivent rarement à joindre quelqu'un. Damien explique que téléphoner peut lui faire ressentir de la colère lorsque personne ne lui répond pas :

« DAMIEN : Le téléphone aussi. Mais c'est plus embêtant quand on essaie de les avoir on tombe sur le répondeur ou on attend, on attend, on attend et deux minutes plus tard.

ENQUÊTRICE : Et dans ce cas-là vous avez quelles émotions ?

DAMIEN : Un peu la colère. » (Damien, ESAT B, profil 2).

Raymonde souligne que les administrations sont plus difficiles à joindre depuis quelques années. Elle prend l'exemple de la MDPH pour exprimer sa colère *« Parce que maintenant il y a MDPH, il y a la MDA vous savez. Et maintenant on peut même plus les joindre au téléphone comme on veut c'est. Ça c'est nul à chier. Mais bon c'est comme ça. »* (Raymonde, ESAT A, profil 1).

Nous nous sommes aussi intéressés à l'utilisation des outils numériques. Nous avons remarqué que toutes n'ont pas accès aux outils numériques ou du moins ne sont pas à l'aise avec leur utilisation. Trois personnes, appartenant à différents profils, se rejoignent sur les émotions positives que procure l'utilisation des plateformes numériques. Pour Benjamin (profil 3), l'utilisation des outils numériques est associée aux mails qu'il arrive à rédiger, cela lui procure des émotions positives. Dominique (profil 3) exprime ressentir des émotions positives vis-à-vis des démarches en ligne :

« ENQUÊTRICE : Voilà et donc si je vous dis : comment ça se passe pour vous quand vous faites des démarches sur Internet ? vous diriez quoi ?

DOMINIQUE : je suis content ! [il rigole] euh ouais, ça va ! » (Dominique, ESAT B, profil 3)

Dominique poursuit en exprimant que l'utilisation de l'ordinateur lui assure plus de sécurité et moins de temps d'attente que le smartphone : « Oh, c'est plus l'ordi. Si j'ai le mobile aussi, j'ai dû y aller une fois mais après je trouve que c'est moins sécurisé sur un mobile. Donc, ouais, je vais plus en ligne sur l'ordi. C'est mieux, ça rame moins. » (Dominique, ESAT B, profil 3).

Ils sont tous les trois fiers de le faire seuls, sans l'aide de quelqu'un « Je suis plutôt fière parce que maintenant j'y arrive par moi-même » (Julie, ESAT A, profil 1). Même si Julie explique qu'avant elle ressentait des émotions négatives, car elle avait peur de ne pas réussir à se connecter « Avant j'avais toujours un peu peur de pas réussir à me connecter ou des choses comme ça. » (Julie, ESAT A, profil 1).

Mathias (profil 2) exprime des émotions négatives vis-à-vis des sites internet. Pour lui, il est plus facile de téléphoner aux administrations que de les contacter par mail :

« ENQUÊTRICE : D'accord. Et vous n'avez pas pu faire appel à votre carrossier ?

MATHIAS : Si j'ai réussi à la longue d'insister, j'ai réussi à l'envoyer là-bas.

ENQUÊTRICE : Donc avoir des gens au téléphone, ça ne vous dérange pas ?

MATHIAS : Non, ça va.

ENQUÊTRICE : C'est plus les sites internet qui sont compliqués ?

MATHIAS : Ouais, les sites internet. » (Mathias, ESAT B, profil 2).

Nous constatons que toutes les personnes enquêtées n'ont pas l'occasion de contacter les administrations. Pour celles qui en ont eu l'opportunité, elles utilisent autant le téléphone que les outils numériques par le biais des mails. Une analyse par profil ne serait pas pertinente, car nous n'avons pas collecté assez de données. Cependant, nous remarquons

Sidonie LE BRUCHEC - Mémoire de l'Université de Rennes - Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique

& de l'Université Rennes 2 - 2023-2024

que les personnes qui se sont exprimées ressentent pour la plupart des émotions positives. Sur l'ensemble des moyens de contact, nous remarquons que la majorité ressentent des émotions positives. Ces situations montrent que les expériences passées influencent les ressentis des personnes en situation de handicap vis-à-vis des moyens de contacts.

Ce deuxième chapitre a présenté les émotions des personnes en situation de handicap vis-à-vis des dimensions des démarches administratives. L'approche qualitative par profil type a montré que sur certains aspects, la relation aux administrations est liée à l'accompagnement dont les personnes disposent. Nous comprenons que les personnes interrogées n'ont pas toutes eu l'occasion d'expérimenter les dimensions introduites dans ce mémoire, ce qui entraîne qu'elles n'ont pas pu toutes exprimées des émotions. Par ailleurs, nous constatons que les émotions ressenties se construisent sur à partir des expériences individuelles vécues. Dans un troisième chapitre, nous poursuivrons notre analyse sur les émotions ressenties lors des entretiens individuels par la personne enquêtée et le chercheur.

3 Une compréhension des émotions de la personne enquêtée et de l'enquêtrice

Initialement, mon objectif était d'analyser uniquement les émotions ressenties par les personnes en situation de handicap face aux démarches administratives. Au fil des entretiens, il est apparu que les émotions ne se limitaient pas à ce contexte. J'ai constaté que le rappel de souvenir (3.1) exerçait une influence sur les émotions ressenties par les participants lors des entretiens. Puis, l'expérience de l'entretien a fait émerger des émotions chez les personnes enquêtées (3.2) et chez les chercheuses (3.3).

3.1 La difficulté à se souvenir des démarches administratives et des émotions ressenties

Nous avons interrogé les personnes sur leurs expériences des démarches administratives auprès de la CAF et de la MDPH. Pour illustrer les émotions ressenties nous leur demandions de raconter ce qui a produit ces émotions. Chaque entretien est singulier, il est propre à une histoire de vie. Certaines personnes ont réussi à exprimer des émotions en lien avec les administrations, leur lieu de vie et leur accompagnement, mais cela n'a pas été facile pour d'autres. L'appel aux souvenirs est un exercice complexe qui peut limiter l'expression des émotions.

Nous nous sommes retrouvées face à plusieurs personnes qui rencontraient des difficultés à exprimer ce qu'elles ressentaient. Pour certains travailleurs, l'une des raisons est leur participation limitée aux démarches administratives qui les concernent. Par ailleurs, nous avons constaté que se souvenir était un exercice complexe lorsque nous débutions l'entretien. Avant de s'intéresser aux parcours d'accès aux services et aux administrations des personnes, nous leur demandions s'ils se rappelaient la raison de leur participation à l'entretien. Certaines personnes arrivaient à expliquer l'objet de la recherche avec leurs propres mots. Mais, cela restait complexe pour d'autres. Deux personnes pensent se rendre à une formation pour les aider à réaliser leurs démarches administratives. Une personne m'a interpellé quelques jours avant l'entretien pour me poser des questions sur l'objet de notre rencontre, je lui réexplique, cela semblait assez précis pour elle. Je la rencontre quelques jours plus tard, je lui demande si elle souvient des raisons de sa présence à l'entretien, elle m'explique que non, elle ne s'en souvient pas. Cette personne n'a pas accepté l'enregistrement, il m'est alors difficile d'illustrer cette situation, autrement que par mes notes de terrain.

Dans d'autres situations, nous nous sommes rendu compte que les personnes ont des difficultés à se remémorer les informations de façon générale, ce n'est pas propre à l'objet de recherche. Au début de l'entretien nous faisons connaissance avec la personne en s'intéressant à sa vie personnelle. Ces moments sont importants pour la suite de l'entretien, puisqu'ils nous permettent d'adapter notre langage et notre façon de communiquer avec la personne. Les questions du talon sociologique, nous amène à leur demander leur âge ou leur date de naissance. Généralement, cette question reste simple mais cela n'a pas été le cas pour tous. Une personne n'a pas réussi à se souvenir de son âge et de son année de naissance, dans mes notes de terrain je l'ai écrit de cette façon :

« Quand je lui ai demandé son âge il ne savait plus (j'ai su après avec une professionnelle qu'il a 34 ans). Je lui demandé sinon sa date de naissance en me disant que ce serait peut-être plus simple, il m'a répondu le 20 septembre, il ne savait pas l'année. » (Extrait prise de notes Tony, ESAT A).

Cette situation rend compte que se souvenir de ses informations personnelles est difficile, alors le vécu des démarches administratives est souvent encore plus abstrait pour ces personnes. Une autre personne peut illustrer cette situation puisqu'elle ne se souvient plus depuis quand elle travaille à l'ESAT *« Le souvenir est difficile, rien que savoir depuis quand il est à l'ESAT ça n'a pas été facile. »* (Extrait prise de notes Guillaume, ESAT A).

Lors des entretiens, nous avons souhaité avoir des informations précises sur les démarches administratives auxquelles ils ont participé tout au long de leur vie, celles qui ont pu les marquer ou les plus récentes, soit celles qui leur parlent le plus. Certaines personnes expliquent avoir participé aux démarches auprès de l'administration dont il est question. Lorsque nous essayons d'avoir plus de détails, les personnes nous expliquent que cela fait trop longtemps, elles ne s'en souviennent plus, nous en comptons quatorze dans notre échantillon. Voici un exemple :

« ENQUÊTRICE : D'accord et donc oui les APL, c'était il y a longtemps le document que vous avez fait ?

BASTIEN : Ouai, c'est vrai que je m'en souviens plus trop. » (Bastien, ESAT B).

Dans cet extrait, Bastien connaît la CAF et les aides dont il peut bénéficier avec cette administration. Lorsque nous essayons d'avoir des informations supplémentaires sur la réalisation du dossier, il explique qu'il ne s'en souvient plus trop puisque c'était il y a longtemps. Nous n'avons pas d'indicateur de temporalité, nous ne savons pas ce que signifie « longtemps », nous savons seulement que cela fait trop longtemps pour qu'il puisse s'en souvenir. Ne pouvant avoir d'explications supplémentaires sur l'obtention de

cette aide, il nous est difficile d'obtenir ses ressentis. La première étape pour accéder aux émotions de l'enquêté est d'obtenir le récit d'une situation vécue. Quelques fois, nous avons accès à la temporalité, comme dans cette situation mais l'expression des émotions reste difficile :

« ENQUÊTRICE : La dernière fois que vous êtes allé dans les bureaux de la tutelle vous avez ressenti quelles émotions ?

BENJAMIN : À l'UDAF ?

ENQUÊTRICE : Oui à l'UDAF.

BENJAMIN : Oh ça fait un moment. Un an, un an et demi.

ENQUÊTRICE : Ah oui d'accord et vous ne vous en souvenez pas ?

BENJAMIN : Non, non je m'en souviens plus. » (Benjamin, ESAT B).

Benjamin explique qu'il s'est déjà rendu dans les bureaux de l'UDAF pour un rendez-vous avec son tuteur. Il a expliqué que c'était pour rencontrer son nouveau tuteur mais lorsque nous essayons d'avoir des informations sur les émotions ressenties à cet instant, il ne s'en souvient plus. Cet extrait montre que pour Benjamin, une année est une période trop longue pour faire appel aux souvenirs et donc aux émotions. Steeven, quant à lui explique qu'il ne se souvient pas des démarches réalisées seul ou avec sa tutelle, il explique que pour lui faire appel à ses souvenirs est difficile. Pour lui, le moyen de se souvenir des démarches réalisées est d'en parler régulièrement :

« Pour vraiment que je sache il faut que je voie toutes les semaines en fait. Si on me le dit on va me le dire aujourd'hui pour un papier et si on me le dit un an ou deux ans après c'est pas la peine je vais plus m'en rappeler. » (Steeven, ESAT A).

Ces diverses situations soulignent la complexité pour les travailleurs d'ESAT à raconter ce qu'ils ont vécu, en lien avec leur vie quotidienne ou par rapport aux démarches administratives. Cependant, ces éléments ne reflètent pas l'ensemble des entretiens réalisés. Nous avons rencontré des personnes pour qui l'entretien était un moyen de s'exprimer vis-à-vis de leur participation aux démarches administratives. Tous les entretiens ont été riches pour l'analyse et ont apporté des éléments de compréhension à la problématique posée.

3.2 Les émotions de la personne enquêtée vis-à-vis de la situation d'entretien et de la thématique d'entretien

La méthodologie sélectionnée par le groupe de recherche demande à se rendre dans les ESAT pour effectuer des entretiens individuels avec les travailleurs. Les personnes qui travaillent dans l'établissement n'ont pas l'habitude de participer à des entretiens avec des personnes extérieures à l'ESAT. Plusieurs fois par an, ils peuvent s'entretenir avec les éducateurs pour discuter de leur projet de vie ou bien des professionnels du SAVS, par exemple. Cette situation, qui est exceptionnelle pour les travailleurs, peut créer de multiples émotions qu'ils expriment verbalement ou non.

Avant l'entretien, nous avons ressenti que les personnes étaient stressées (un quart des personnes rencontrées), elles ne savaient pas ou plus pour quelles raisons elles étaient là. Par exemple, Raymonde avait oublié l'interview, cela lui a créé du stress, car elle ne savait pas combien de temps cela allait durer. Puis, elle avait peur que l'entretien dure trop longtemps et qu'elle ne puisse pas se rendre au rendez-vous qu'elle avait fixé après sa journée de travail (extrait du carnet de terrain).

Lors de l'entretien, beaucoup de personnes semblaient ressentir du stress. Chacune l'a exprimé d'une façon différente dans son attitude. D'abord, deux personnes ont gardé leur manteau tout le long de l'entretien. Cela reflétait sans doute le stress ressenti, car il ne faisait pas froid dans la salle. Ensuite, sept personnes avaient un regard fuyant lorsque nous discutions, elles avaient beaucoup de mal à nous regarder dans les yeux (Guillaume, Gwennaëlle, Antoine, Tony, Kevin, Ludovic et Bastien). Ensuite, d'autres signes ont été observés comme se frotter les mains, regarder par la fenêtre, bouger sans cesse ses jambes, ses mains, toucher l'aimant de son téléphone, rire nerveusement, saigner du nez ou encore respirer fortement. Mes notes de terrain rendent compte de la posture de Gwennaëlle qui ne cessait de toucher son téléphone et n'a pas enlevé son manteau : « *Elle semblait stressée, elle n'a pas enlevé son manteau (il fait bon) et elle faisait que toucher l'aimant de son téléphone.* » (Notes de terrain Gwennaëlle, ESAT A). Pour Jimmy ce stress s'est traduit par un saignement du nez, il a dû quitter la salle à deux reprises « *Arrivé dans le bureau, Jimmy semble toujours aussi nerveux. Il se rend deux fois aux toilettes. Il saigne du nez. J'essaie de le rassurer. C'est la première fois qu'il va à un entretien.* » (Notes de terrain Jimmy, ESAT A, entretien réalisé par Eugénie Terrier). Tous ces signes physiques étaient plus ou moins présents chez chaque individu à des moments précis. Dans une situation d'entretien, le stress était tellement intense que nous avons stoppé l'entretien. Nous sommes sortis à l'extérieur pour continuer notre discussion de façon moins formelle. Ce participant a répété à plusieurs reprises être désolé « *je suis encore désolé pour tout à l'heure* » (Bastien, entretien 13), il m'explique que rire est une façon d'évacuer son stress.

Cet entretien l'a mis dans une situation inconfortable, il me dit avoir l'impression de me faire perdre mon temps et culpabilise « *Excusez-moi j'ai l'impression de vous faire perdre votre temps* » (Bastien, entretien 13).

Nous avons aussi rencontré des personnes qui étaient fatiguées avant l'entretien (Gérard et Corentin). Cela a demandé une adaptation pour l'échange, dans l'objectif de ne pas trop les fatiguer. Elles expliquaient être fatiguées par leur emploi à l'ESAT, l'une commence sa journée de travail tôt et est venue après à l'entretien. Quant à l'autre personne, elle explique ne pas avoir eu de vacances depuis décembre dernier. Deux autres personnes ont montré des signes de fatigue au cours de l'entretien, nous avons alors proposé une pause.

Quatre personnes (Steeven, Lydie, Antoine et Julie) semblaient à l'aise avec cette situation d'échange. Elles sont souriantes tout au long de l'entretien, avant et après l'entretien. Trois personnes stressées au début de l'entretien (Raymonde, Damien et Guillaume) semblaient heureuses, libérées lorsque cela était fini.

Les dernières émotions observées sont celles exprimées lors de la proposition d'enregistrer l'entretien. Deux personnes ont exprimé être stressées par cette situation et ont hésité à accepter l'enregistrement. L'un d'entre eux a accepté que j'enregistre puisque c'est un support pour la recherche à condition que je cache le dictaphone pour ne pas le stresser.

La participation aux entretiens individuels peut produire des émotions visibles physiquement ou alors exprimées verbalement, celles-ci peuvent influencer le déroulement de l'entretien. Les personnes rencontrées ont toutes vécu la situation d'échanges de différentes façons, même si beaucoup ont ressenti du stress face à cette situation inhabituelle. À la fin de l'entretien, la plupart des personnes semblaient satisfaites et ressentir des émotions positives voire de la fierté d'avoir pu participer à l'enquête. Après avoir analysé les émotions ressenties par les personnes enquêtées et leur influence sur l'entretien, nous nous intéressons dans un second temps aux émotions du chercheur aussi nommé enquêteur.

3.3 Les émotions de l'enquêteur par rapport à la situation d'entretien et l'analyse des entretiens

La situation d'entretien provoque des émotions chez la personne enquêtée (3.2) tout comme chez le chercheur (3.3). Propres à chaque personne et à chaque situation d'entretien, elles peuvent aussi influencer l'entretien et la façon dont l'enquêteur pose ses

Sidonie LE BRUCHEC - Mémoire de l'Université de Rennes - Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique

& de l'Université Rennes 2 - 2023-2024

questions. Pour Schirrer, M. & Schmitt, D. (2016), la situation d'entretien est à la fois objective et subjective. L'enquêteur étudie un objet de recherche, pour cela il mène des entretiens afin d'obtenir des données et de les analyser. Puis, cette situation est subjective, car le chercheur s'engage corporellement et émotionnellement dans l'entretien. Sa sensibilité, ses ressentis et son expérience guident l'échange avec la personne enquêtée. André-Lamat, V. & al. (2016) ajoute que la gestion des émotions du chercheur repose sur trois éléments : la relation qu'il entretient avec son terrain d'enquête, ses expériences passées similaires à la situation et le rôle qu'il occupe dans la recherche.

J'ai réalisé treize entretiens et veillé à écrire les émotions que j'ai pu ressentir après chaque entretien. Certaines de mes collègues, enseignantes chercheuses et chargée de recherche, ont-elles aussi exprimé ce qu'elles ont ressenties lors de leurs entretiens, nous en avons discuté en aval. Puis, j'ai également exprimé à l'écrit les émotions que j'ai ressenties lorsque j'ai retranscrit et analysé les entretiens que j'ai réalisés ou que mes collègues ont menés. Ce travail de retranscription est préconisé, il permet de garder une trace émotionnelle de l'expérience du chercheur sous forme de notes, audio ou vidéo (Schirrer, M. & Schmitt, D., 2016).

La situation d'entretien était nouvelle pour moi, je me suis approprié le guide au fur et à mesure. Les émotions ressenties lors des entretiens furent toutes différentes et pour plusieurs raisons.

Lors du premier entretien, en Normandie, je ressentais à la fois des émotions positives et négatives. Ma connaissance du terrain, la présentation de la recherche à l'ESAT et le contact privilégié avec la professionnelle me mettaient en confiance. Je connaissais le travailleur que j'allais rencontrer, il avait participé à un entretien collectif. Je ressentais de l'excitation vis-à-vis de cette situation d'entretien, j'avais hâte de pouvoir échanger avec les travailleurs. Puis, j'étais stressée, je ne savais pas comment cela allait se passer. Même si j'avais pris le temps de m'entraîner et d'adapter le guide d'entretien, je ne connaissais pas le degré de participation des personnes dans leurs démarches administratives. Au cours de l'entretien, je me suis détendue et j'ai essayé d'adapter ma posture à la personne. J'ai pu lui exprimer ma surprise face à sa participation dans les démarches administratives et les relations entretenues avec son tuteur « *ça me surprend, je pensais que vous faisiez quelques papiers ou du moins que vous étiez allé à l'ATMPM donc vous n'avez jamais vu votre curatrice ?* » (Gérard, entretien 1). Cela m'a conduit à comprendre réellement ce que la personne vivait, qu'il s'agisse de sa relation aux démarches administratives ou des relations entretenues avec les personnes qui l'accompagnent dans ses démarches administratives.

Mon premier entretien dans les Côtes-d'Armor fut tout aussi stressant, voire davantage. Je me rendais sur un terrain inconnu, je ne connaissais pas l'établissement et son organisation, les professionnels et les travailleurs, et sa localisation. Ces conditions ne me mettaient pas dans une situation confortable, le stress a pris le dessus sur l'excitation et la joie de rencontrer de nouveaux travailleurs. Nous sommes arrivées en retard, la personne était déjà installée dans la salle, cela a augmenté mon état de stress. Je n'ai pas eu le temps de relire les questions du guide et créer un espace rassurant pour accueillir la personne. Le travailleur en face de moi, avait un masque, ce qui complexifiait ma compréhension de ses émotions. Au début de l'entretien, j'ai essayé de calmer mon stress pour rendre la situation rassurante. Malgré cela, la personne ayant tendance à beaucoup stresser, nous avons aménagé l'entretien en discutant à l'extérieur du bâtiment, plutôt sur des éléments de sa vie personnelle que sur les démarches administratives.

La réalisation de ces deux entretiens m'amène à questionner les émotions ressenties avant, pendant et après la situation d'entretien lors de mon analyse. Ces deux entretiens confirment que la connaissance du terrain en amont de l'enquête joue un rôle majeur dans le ressenti de mes émotions. Dans ma situation, la réalisation de dix entretiens en Normandie n'a pas suffi à calmer ma peur pour les entretiens qui ont suivi dans les Côtes-d'Armor.

Ensuite, dans les deux établissements, les entretiens qui ont suivi m'ont permis d'être plus à l'aise. Au fur et à mesure, je me suis approprié le guide d'entretien et ait mieux compris l'environnement dans lequel les travailleurs évoluaient. Il était plus facile de comprendre le rôle des professionnels mobilisés par les travailleurs d'ESAT pour réaliser leurs démarches administratives. Nous avons une meilleure compréhension de la localisation des villes mentionnées par les participants.

J'ai constaté que le fait de me rendre à l'atelier et que la personne m'explique ses missions m'aide à me sentir plus à l'aise pour la suite de l'entretien. Ces échanges informels nous ont permis de créer un lien informel avant de commencer l'entretien. J'ai été contente de comprendre ce qu'ils faisaient dans leur atelier et qu'ils puissent m'expliquer leur participation dans les démarches. Lors de quatre entretiens, j'étais particulièrement heureuse puisque les personnes prenaient plaisir à m'expliquer ce qu'elles faisaient et ce qu'elles souhaitaient améliorer au niveau de leur participation dans la réalisation des démarches administratives. L'entretien a plutôt pris la forme d'une discussion que d'un entretien où les personnes répondent de façon fermée, comme cela a pu être le cas dans certaines situations.

Lors de deux entretiens, je me suis sentie particulièrement en difficulté. Deux personnes m'ont indiqué après avoir débuté l'entretien qu'elles ne savaient pas lire et avaient des difficultés à écrire. Ces nouvelles informations m'ont fait peur, je sentais qu'il était nécessaire d'adapter ma posture mais j'avais des difficultés à aménager les outils sur l'instant même. Par exemple, j'ai proposé à ces personnes d'utiliser la carte pour chercher ensemble les lieux où elles réalisent leurs démarches administratives, sans penser qu'elles venaient de me dire qu'elles ne pouvaient pas lire le nom des villes. J'avais peur de blesser la personne et d'être maladroite dans ma façon d'amener les questions. Après avoir réalisé ces deux entretiens, je me suis sentie triste pendant quelque temps. J'avais l'impression que je n'avais pas su m'adapter suffisamment à la personne. Ces situations amènent le chercheur à se questionner sur sa posture et envisager sa méthode d'enquête sous un autre angle. L'idée est de se questionner sur comment aménager l'entretien plutôt que pourquoi cela n'a pas fonctionné comme je l'aurai souhaité (Schirrer, M. & Schmitt, D., 2016).

De façon générale, à la fin des entretiens en Normandie, mes émotions étaient partagées. D'une part, je ressentais de la tristesse et de la colère. De la tristesse parce que certaines personnes ont un parcours de vie difficile et qu'elles n'étaient pas satisfaites de l'accompagnement dont elles bénéficiaient dans la réalisation des démarches administratives. Et de la colère, car généralement, elles ne participaient autant qu'elles l'auraient souhaité. D'autre part, j'étais joyeuse puisqu'ils m'ont beaucoup appris. L'ensemble des échanges étaient complémentaires que ce soit au niveau du sujet de la recherche que de leur travail à l'ESAT. Ces entretiens m'ont apporté un nouveau regard sur la participation des personnes en situation de handicap à la réalisation des démarches administratives. Dans les Côtes-d'Armor, mon implication fût différente, je me suis rendue que deux fois à l'ESAT. Je ressentais les mêmes émotions qu'en Normandie mais avec une moindre intensité. Ayant une moins bonne connaissance du terrain et moins de partages avec les travailleurs et les professionnels de l'ESAT, je n'ai pas eu l'occasion de créer autant de lien qu'en Normandie. Ainsi, l'intensité des émotions dépend des relations créées avec les personnes enquêtées et avec le terrain d'enquête (André-Lamat, V. & al., 2016).

Après avoir réalisé l'ensemble des entretiens, j'ai eu l'occasion d'en retranscrire une grande majorité (dix-sept). L'écoute, la retranscription et l'analyse m'ont également faire ressentir des émotions. J'ai pu revivre des situations d'entretiens et ressentir les mêmes émotions que lorsque j'étais en situation d'entretien. Cependant, mes ressentis étaient atténués puisque j'avais eu le temps de prendre du recul sur les entretiens et eu une vision globale des entretiens. Les échanges avec mes collègues à la suite des entretiens ont également un moyen de prendre du recul. Ce travail de retour d'expérience sur ses propres

émotions aurait pu être formalisé par des entretiens en re-situ subjectif c'est-à-dire des entretiens d'auto-confrontation. Le chercheur visionne les entretiens qu'il a réalisés et exprime les émotions qu'il a pu ressentir et qu'il ressent lors du visionnage, cela stimule la capacité de reviviscence du chercheur (Schirrer, M. & Schmitt, D. 2016).

Après chaque entretien, j'ai eu l'occasion de discuter de façon informelle, avec un professionnel ou mes collègues chercheurs des émotions que j'ai perçus chez les participants et celles que j'ai ressenties. J'ai partagé l'ensemble de mes émotions et nous en avons discuté collectivement. Grâce à ces temps, j'ai pu être rassurée et trouver d'autres approches pour des entretiens qui m'ont questionné, comme pour les personnes qui n'avaient pas accès à la lecture et l'écriture. Il a aussi été intéressant de voir ce que les entretiens pouvaient produire comme émotion chez mes collègues, je l'ai vécu comme un échange de pratiques. Cet espace d'échange me paraissait primordial, car nous ne sommes pas tous aptes à accueillir les histoires des travailleurs. Puis, cela m'a apporté des éléments de compréhension par rapport aux entretiens que j'ai uniquement retranscrits.

Les émotions du chercheur sont toutes aussi présentes que les émotions de la personne enquêtée en situation d'entretien. Le chercheur, considéré comme le meneur de l'entretien, ressent des émotions qui jouent un rôle essentiel dans l'échange. Parfois ambivalentes, elles influencent la posture du chercheur. Les émotions permettent au lecteur de comprendre le terrain d'enquête à partir du regard du chercheur. La compréhension des émotions permet au lecteur de comprendre plus facilement des éléments objectifs d'un milieu social dont il est éloigné (Besozzi, T. 2022, Champagne & Clennett-Sirois, 2016).

Pour conclure, le partage de ses propres émotions, qu'il s'agisse du participant ou de l'enquêteur peut avoir des effets sur la situation d'entretien. Les émotions, étant un sujet sensible, les exprimer à l'autre peut mettre la personne en confiance et faciliter le partage de son vécu. Le participant sent que le chercheur est intéressé, c'est une reconnaissance de sa participation. L'expression des émotions a aussi pour fonction d'atténuer la relation de pouvoir que la situation d'entretien peut instaurer entre le chercheur et le participant (Champagne & Clennett-Sirois, 2016). Dans l'un des entretiens, j'ai pu exprimer mes émotions pour rassurer la personne, qui était très stressée :

« BASTIEN : Je suis encore désolé pour tout à l'heure .

ENQUÊTRICE : Franchement ne vous inquiétez pas, il n'y a pas de problème, moi aussi je suis quelqu'un de stressé.

BASTIEN : Ouai ouai très très stressé.

ENQUÊTRICE : Je comprends, je suis pareil que vous, j'étais stressée de venir vous voir, je reconnais. » (Bastien, entretien 13).

Ce troisième chapitre souligne l'importance des émotions ressenties par la personne enquêtée et la chercheuse. Nous comprenons que les émotions ressenties à un instant T, peuvent réapparaître lorsque nous faisons référence à un souvenir, mais cela n'est pas toujours le cas. L'échange créé lors de l'entretien produit autant d'émotions à la personne enquêtée qu'au chercheur et celles-ci peuvent guider l'interview.

Conclusion

Le rapport aux démarches administratives est subjectif, il se construit en fonction de ses expériences personnelles. Les travailleurs d'ESAT ont exprimé des émotions à la fois positives et négatives, selon la situation et le souvenir auquel ils ont fait référence. À partir de leur vécu, les personnes ont partagé les facilitateurs et les obstacles rencontrés face aux démarches administratives, ainsi que les émotions associées. Au début de cet écrit, nous nous demandions dans quelles mesures les émotions influencent et sont influencées par les démarches administratives des personnes en situation de handicap.

Ce travail de recherche montre que les personnes rencontrées n'ont pas le même niveau de participation aux démarches administratives. Elles n'ont pas toutes consciences du chemin parcouru pour accéder à un droit et nous ont raconté certaines bribes de leurs parcours. Le premier élément a souligné est que la majorité des personnes interrogées bénéficient d'un accompagnement reconnu juridiquement pour leurs démarches administratives. Quand d'autres bénéficient uniquement du soutien de leurs proches ou alors d'un soutien très occasionnel. Nous ne pouvons pas affirmer que l'accompagnement aux démarches administratives procure davantage d'émotions positives que la réalisation des démarches sans accompagnement. Notre analyse montre que peu de personnes réalisent leurs démarches administratives seules. Lorsqu'elles le font, elles ressentent plutôt de la fierté, car elles sont capables de s'en occuper sans demander de l'aide. Pour les personnes accompagnées, ces émotions sont plus nuancées selon l'accompagnement dont elles bénéficient. L'expression d'émotions négatives peut émaner d'une volonté de participer davantage aux démarches administratives et ainsi les conduire à s'intéresser aux démarches administratives. Mais, nous pouvons reconnaître que pour certaines personnes l'accompagnement procure des émotions positives et que si elles n'en bénéficiaient elles ressentiraient probablement des émotions négatives comme de la peur ou de la tristesse de ne pas réussir à faire seul leurs démarches administratives.

Ce travail de recherche montre que les personnes se rendent très peu dans les bureaux des administrations et qu'elles prennent rarement contact avec les administrations, que ce soit en ligne ou par téléphone. Nous remarquons que les personnes qui se rendent dans les bureaux associent cette expérience à des émotions positives. Certaines reconnaissent avoir peur avant le rendez-vous, mais sont satisfaites lorsque celui-ci est terminé, elles ont obtenu les informations demandées. Pour l'usage des outils numériques, nous constatons que pour la majorité des personnes qui se sont exprimées, l'usage des outils numériques est un facilitateur pour l'accès à leurs démarches administratives.

Souvent à l'aise avec la navigation sur les plateformes, elles n'expriment pas d'émotions négatives. Pour les personnes qui ne se sont pas exprimées vis-à-vis des outils numériques, nous pouvons émettre l'hypothèse qu'elles n'ont pas l'habitude de les utiliser et ainsi n'ont pas d'expériences positives ou négatives à partager.

Notre analyse souligne que peu de personnes ont l'expérience des démarches administratives. Quelques-unes ont exprimé avoir l'habitude de compléter des dossiers et que cela les conduit à ne pas ressentir d'émotions particulières. Cependant, nous constatons que la familiarité des personnes avec les démarches administratives facilite l'expression d'émotions positives par rapport aux personnes éloignées de ces tâches. Les personnes qui ont l'habitude de compléter ou de participer à la constitution du dossier perçoivent les étapes de leur démarche et pensent que généralement cela aboutit sur une réponse positive. En opposition, les personnes qui n'ont pas l'habitude reconnaissent avoir peur de compléter des dossiers, elles n'ont pas acquis les codes qui permettent de comprendre comment les compléter et le processus qui s'en suit. Il est alors probable qu'elles ressentent davantage d'émotions négatives et que cela les décourage à demander à nouveau un droit si elles ont obtenu une réponse négative une première fois. Cette mauvaise expérience, synonyme d'émotions négatives, peut entraîner un non-recours de la part de l'utilisateur s'il n'est pas accompagné dans ses démarches administratives.

Le dernier élément de cet écrit est l'expression des émotions des personnes en situation de handicap et du chercheur vis-à-vis de la situation d'entretien. Nous constatons que ce sujet peut provoquer chez l'un comme chez l'autre des émotions qui peuvent guider la situation d'entretien. D'une part, l'enquêté peut se souvenir de ses émotions ressenties et les exprimer dans sa façon de raconter ses expériences (physiquement et verbalement). D'autre part, l'enquêteur accueille les récits des personnes rencontrées et conduit l'entretien par rapport à ce qui se dit et comment il vit la situation d'entretien. Cela peut aussi faire appel à des expériences similaires, l'entretien se transforme en un instant de partage, les personnes se rapprochent et peuvent créer un lien par le biais de leurs émotions.

Ce travail de recherche montre que les personnes en situation de handicap ressentent des émotions vis-à-vis des démarches administratives, qu'elles peuvent être positives et négatives. Nous constatons que les personnes peuvent ressentir des émotions en amont de la démarche administrative et qu'elles peuvent influencer la façon dont la personne va vivre la réalisation de celle-ci dans ses différentes dimensions. Ces émotions peuvent aussi être ressenties à d'autres moments et avoir autant d'influence. Nous remarquons que la démarche administrative a également une influence sur les émotions de la personne en situation de handicap. Selon le type de démarche, la personne pourrait

ressentir une émotion particulière, soit parce qu'elle en a déjà fait l'expérience ou alors parce qu'elle a déjà eu des retours d'expériences par d'autres personnes. Nous constatons que les émotions ont deux pôles d'influence, elles peuvent être produites et ressenties par la personne (à partir de ses caractéristiques individuelles) et ainsi influencer ses démarches tout comme être associées à des démarches spécifiques et guider la réalisation de celles-ci (figure 5).

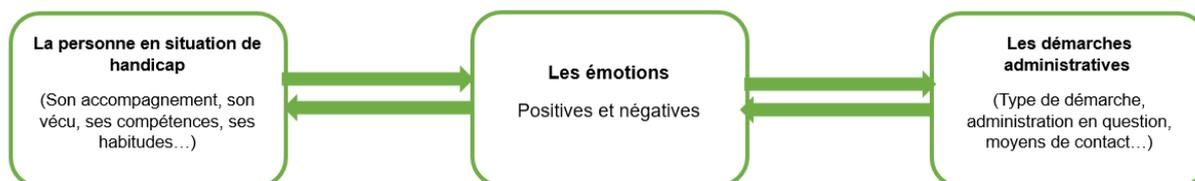


Figure 4 : Le rôle des émotions dans les démarches administratives de la personne en situation de handicap

Il serait intéressant de poursuivre ce travail sur les émotions vis-à-vis des démarches administratives auprès d'autres personnes en situation de handicap qui ne travaillent pas en établissement protégé. Nous pourrions relever les points de divergences et de convergences entre l'expérience des personnes accompagnées en établissements médico-sociaux et celles qui n'en bénéficient pas.

La recherche PARACCES, est une recherche participative qui s'inscrit dans les recommandations énoncées par le Comité des droits dans ses Observations publiées en 2021 sur la mise en œuvre de la Convention de l'ONU sur les droits des personnes handicapées en France. Il est recommandé à l'État de valoriser les projets de recherches participatives en coopérations avec les personnes en situation de handicap sur des sujets qui les concernent « *Le Comité recommande également à l'État partie de promouvoir des projets de recherche participative en coopération avec les personnes handicapées sur les questions qui les concernent* »⁵. Il serait intéressant de réfléchir aux différentes façons de travailler avec les personnes en situation de handicap et notamment aux façons d'améliorer leur participation aux recherches participatives.

Ce travail de recherche a permis de réfléchir aux façons de rendre plus accessibles ou du moins plus faciles des démarches administratives à l'échelle nationale et locale. L'État a son rôle à jouer dans cette mise en accessibilité, qui est essentiel pour le respect des droits des personnes en situation de handicap. Lors des entretiens individuels et

⁵ Extrait des « Observations finales concernant le rapport initial de la France » du Comité des droits des personnes handicapées

collectifs, les participants ont été force de proposition pour rendre ces démarches plus faciles. Sans en avoir conscience, ils font parfois référence à des dispositifs existants sur certains territoires. Par exemple des services de proximité comme les Maisons France Services disponibles sur les territoires ruraux ou encore les agents médiateurs pour l'accès aux démarches administratives en ligne. Depuis 2022, dans le bassin de Lorient Agglomération, un véhicule itinérant « Pimms Médiation Lorient » circule sur le territoire pour accompagner les personnes en situation de handicap dans leurs démarches numériques. Chaque semaine, le véhicule se déplace et se met à disposition des personnes pour les aider lorsqu'elles en ressentent le besoin (Banque des Territoires).

D'autres propositions pourraient être faites, mais le plus important semble être le développement d'une communication autour des ressources existantes dont les personnes en situation de handicap pourraient se saisir. Nous pourrions faire connaître les guides en FALC disponibles sur les sites de la MDPH et de la CAF, qui ont pour objectif de faciliter l'accès aux prestations, tout comme les plateformes numériques qui visent à simplifier les démarches administratives de la population, par exemple le site internet des démarches simplifiées. Un nouveau cadrage de l'accompagnement proposé par les tuteurs et curateurs pourrait être facilitateur dans l'expression des émotions des personnes en situation de handicap. Il serait question de rappeler que la personne accompagnée est au cœur de son projet d'accompagnement, elle doit avoir le choix de son niveau de participation aux démarches administratives. Au niveau des émotions, nous pourrions proposer de continuer à prendre en compte les émotions dans les recherches et plus particulièrement dans celles qui visent à améliorer l'accès aux démarches administratives. Des outils méthodologiques comme le parcours commenté pourrait être mobilisé pour approfondir l'expression des émotions visibles physiquement.

Ces préconisations soulignent l'importance d'associer les personnes en situation de handicap aux outils créés pour elles. Elles seraient actrices, auraient connaissance des aménagements et pourraient les partager à leurs pairs.

Bibliographie

André-Lamat, V., Faulon, M., Jacquemet, E. & Sacareau, I. (2016). « Quatre géographes face à leurs émotions », *Carnets de géographes*. DOI : <https://doi.org/10.4000/cdg.665>

Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>

Augoyard J.F. (1979). *Pas à Pas, Essai sur le cheminement quotidien en milieu urbain*, Paris, Ed du Seuil.

Bailly, É. (2016). Les paysages urbains en mal d'émotions. *Carnets de géographes*, 9. <http://doi.org/10.4000/cdg.594>

Besozzi, T. (2022). Les dessous d'une immersion ethnographique avec les sans-abri de Nancy. Tactiques, dérives et émotions du chercheur sur le terrain. *Revue de l'organisation responsable*, 17, 54-60. <https://www.cairn.info/revue--2022-1-page-54.htm>.

Bus itinérant pour l'inclusion numérique à Lorient | Banque des Territoires. (2024). <https://www.banquedesterritoires.fr/realisations/bus-inclusion-numerique-orient>

Caradec, V., Ertul, S., & Melchior, J.-P. (2012). *Les dynamiques des parcours sociaux : Temps, territoires, professions*. Presses universitaires de Rennes. <https://doi.org/10.4000/books.pur.67551>

Cerulo, M. (2023). Les émotions dans la recherche sociologique : théories et concepts. *Sociétés*, 160, 23-32. <https://doi.org/10.3917/soc.160.0023>

Champagne, A., & Clennett-Sirois, L. (2016). Les émotions en recherche : Pourraient-elles nous permettre de mieux comprendre le monde social ? *Recherches qualitatives*.

D'Alessandro, C., Levy, D. & Regnier T. (2021). *Une nouvelle définition du rural pour mieux rendre compte des réalités des territoires et de leurs transformations – La France et ses territoires | Insee*. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5039991?sommaire=5040030#onglet-1>

Darwin C. (1872), *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, Chicago, The University of Chicago Press.

Défenseur des droits. (2022). *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*. https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/202307/ddd_rapport_dematerialisation-2022_20220307.pdf

Deville, C. (2018). Les chemins du droit : Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural. *Gouvernement et action publique*, OL7, 83-112. <https://doi.org/10.3917/gap.183.0083>

Dortier, J. (2014). Les émotions en questions. Dans J.-F. Dortier (Éd.), *Le cerveau et la pensée : Le nouvel âge des sciences cognitives* (pp. 271-277). Auxerre : Éditions Sciences Humaines. <https://doi.org/10.3917/sh.dorti.2014.01.0271>

Ekman P. (1973). Universal facial expressions in emotion. *Studia Psychologica*, 15 (2), 140-147.

ÉMOTION : Définition de ÉMOTION. (s. d.). <https://www.cnrtl.fr/definition/%C3%A9motion>

Finkel, A. (2022). Chapitre 6. Identifier les émotions. Dans A. Finkel (dir), *Manuel d'analyse cognitive des émotions: Théorie et applications* (pp. 117-134). Paris : Dunod.

Fournand, A. (2003). Images d'une cité. Cartes mentales et représentations spatiales des adolescents de Garges-lès-Gonesse / Images of a suburb. Mental maps and spatial representations of Garges-lès-Gonesse (France) teenagers. *Annales de Géographie*, 112(633), 537-550. <https://doi.org/10.3406/geo.2003.968>

Gleizes, F., Nougaret, A., Pla, A., & Viard-Guillot, L. (2022). *Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021*. Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE). <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6438420>

Gould, P., & White, R. (1974). *Mental maps*. Penguin Books.

Guinard P. (2016). De la peur et du géographe à Johannesburg (Afrique du Sud) : retour sur des expériences de terrain et propositions pour une géographie des émotions. *Géographie et cultures*, n°93-94, p. 277-301.

Guinard, P., & Gervais-Lambony, P. (2016). Nostalgie et géographie. *Carnets de géographes*, 9, Article 9. <https://doi.org/10.4000/cdg.618>

Guinard, P., & Tratnjek, B. (2016). Géographies, géographes et émotions. *Carnets de géographes*, 9. <http://doi.org/10.4000/cdg.605>

Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE). (2023). *Enquête sur l'emploi, l'activité et le chômage au sens du BIT – T4 2022*. INSEE. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5039991?sommaire=5040030#onglet-1>

JUNIER, H (2022). Chapitre 1. Émotion : les théories. *Les émotions à l'aube de la vie Expressions de l'émotion au sein de l'échange parent - nouveau-né* (pp. 5-42). Dunod.

Larose-Hébert, K., Deshaies, M., Hieu Truong, A. (2022). Chapitre 1. Investir la recherche-action féministe participative : un processus en mouvement. Dans : D. Loignon, B. Godrie, S. Dupéré, L. Gervais (Dir), *recherches participatives et équité en santé*. Les Presses de l'Université de Laval.

Lecarpentier, M. & Isabelle, G. (2020). Dialogue : pour tenter de définir cette démarche difficile et souvent mal comprise, l'accompagnement des personnes protégées par les mandataires judiciaires. *Pratiques en santé mentale*, 66, 79-84. <https://doi.org/10.3917/psm.204.0079>

Lecomte, J. (2017). La psychologie des émotions. Dans : J. Lecomte, *30 grandes notions de la psychologie* (pp. 31-35). Paris : Dunod.

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. (2005, 11 février). *Journal officiel de la République française*. <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000809647>

Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités. (2023). *ESAT | Établissements ou services d'aide par le travail*. Travail-emploi.gouv.fr. <https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/handicap-et-travail/article/esat-etablissements-ou-services-d-aide-par-le-travail>

Møhl, P. (2015). Médias sensoriels en anthropologie : exploration d'une complicité. *Spécificités*, 8, 47-53. <https://doi.org/10.3917/spec.008.0047>

Muis, A.-S. (2016). Psychogéographie et carte des émotions, un apport à l'analyse du territoire ? *Carnets de géographes*, 9. <http://doi.org/10.4000/cdg.713>

Nader B., (2011). *Les territoires de vie des 75 ans et plus à Paris. Quel environnement urbain pour une qualité de vie durable ?* Thèse. Université Paris-Est Créteil (UPEC).

Necol, C. (2016). La protection juridique des majeurs : entre protection et autonomie. *Pratiques en santé mentale*, 62, 37-40. <https://doi.org/10.3917/psm.163.0037>

Oatley, K. et Johnson-Laird, P. N., 1987. « Towards a cognitive theory of emotions », *Cognition and Emotion*, 1 (1) : 29-50.

Olivier de Sardan, J.-P. (1995). La politique du terrain. *Enquête*, (1).
<https://doi.org/10.4000/enquete.263>

Olmedo, É. (2021). À la croisée de l'art et de la science : la cartographie sensible comme dispositif de recherche-crédation. *Mappemonde*, 130.
<http://doi.org/10.4000/mappemonde.5346>

Oloukoi, C. (2016). La marche urbaine : Un outil pour appréhender les émotions à Johannesburg ? [Carnets de terrain]. *Géographies des émotions*.
<https://doi.org/10.4000/cdg.576>

Organisation des Nations Unies. (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (CDPH). <https://www.un.org/development/desa/disabilities/fr/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Palazzolo, J. (2020). Psychologie positive et émotions positives. Dans J. Palazzolo (Éd.), *La psychologie positive* (pp. 14-38). Paris : Presses Universitaires de France.

Perrier, G. (2013). « Mettre l'usager au cœur du dispositif » : Regards croisés sur quatre maisons départementales des personnes handicapées. *Terrains & travaux*, 23, 93-112. <https://doi.org/10.3917/tt.023.0093>

Plutchik, R. (1991). *The emotions*. University Press of America.

Revillard A. (2022). « Enquête pour évaluer la politique du handicap en France : des effets incertains ». *Servir*, (N° 516) (6), 48-50. <https://doi.org/10.3917/servir.516.0048>

Revillard, A. (2020). *Des droits vulnérables: Handicap, action publique et changement social*. Presses de Sciences Po. <https://doi.org/10.3917/scpo.revil.2020.01>

Schirrer, M. & Schmitt, D. (2016). Les émotions dans l'activité de recherche. Le cas de la conduite d'entretiens. *Corps*, 14, 249-258. <https://doi.org/10.3917/corp1.014.0249>

Siblot, Y. (2006). *Faire valoir ses droits au quotidien : Les services publics dans les quartiers populaires*. Presses de Sciences Po. <https://doi.org/10.3917/scpo.siblo.2006.01>

Staszak, J.-F. (2016). Quand le cafard fait son cinéma : La mise en scène du cafard colonial dans les films français des années 1930. *Carnets de géographes*, 9, Article 9.
<https://doi.org/10.4000/cdg.700>

Grosjean, M. & Thibaud, J-P. (2001). *L'espace urbain en Méthodes*. Parenthèses.

Thomas R. (sous la direction). (2010). *Marcher en Ville*, Editions des Archives contemporaines

Tratnjek, B., & Rekacewicz, P. (2016). Cartographier les émotions. *Carnets de géographes*, 9. <http://doi.org/10.4000/cdg.687>

Winance, M. & Ribault, C. (2023). Chapitre 5. Les recherches participatives en santé. Dans : J. Kivits, F. Balard, C. Fournier & M. Winance (Dir), *Les recherches qualitatives en santé* (pp. 134-173). Paris : Armand Colin.

Liste des annexes

Annexe 1 : Les membres de la recherche

Le **comité de pilotage** de la recherche rassemble, en partie, les membres du comité de pilotage des Assises Régionales de l'Accessibilité. D'abord nous retrouvons le directeur d'UNIACCES et la directrice du centre de recherche d'Askoria. Ensuite, deux personnes en situation de handicap, membres d'associations, des chercheurs pour certains spécialistes des situations de handicap, la responsable Askoria en management/Direction de la stratégie et du développement puis des professionnels de terrain (association Ar'goued, Trisomie 21, ETP Saint-James) et un conseiller en accessibilité d'UNIACCES.

Le **groupe de recherche** est un groupe de travail qui rassemble en petit nombre les experts du savoir scientifique, de l'expérience professionnelle et du vécu. Nous retrouvons les chercheurs du comité de pilotage, une personne concernée du comité de pilotage, les professionnels de terrain et le conseiller en accessibilité.

LE BRUCHEC

Sidonie

26 septembre 2024

Master Situations de handicap et participation sociale

Promotion 2023-2024

Démarches administratives et émotions des personnes en situation de handicap

PARTENARIAT UNIVERSITAIRE : Université de Rennes

Résumé :

Dans le cadre de la recherche participative PARACCES qui s'intéresse aux parcours d'accès aux services et aux administrations pour les personnes en situation de handicap, ce mémoire vise à explorer la manière dont les émotions influencent et sont influencées par les démarches administratives des personnes en situation de handicap.

À partir de vingt-quatre entretiens individuels menés auprès des travailleurs d'ESAT, l'analyse porte sur les émotions ressenties dans les dimensions associées aux démarches administratives. Pour faciliter l'expression des émotions deux outils méthodologiques ont été créés : les cartes géographiques et les cartes des émotions. Les premiers résultats de l'enquête montrent que les émotions varient en fonction du type de démarches réalisées et de l'accompagnement proposé.

L'originalité de ce travail s'inscrit d'une part dans l'analyse des émotions ressenties par la personne enquêtée et la chercheuse. D'autre part, dans la façon dont les émotions peuvent influencer le déroulement et la dynamique de l'entretien.

Summary :

As part of the PARACCES participatory research project, which is looking at access routes to services and administrations for people with disabilities, this dissertation aims to explore the way in which emotions influence and are influenced by the administrative procedures of people with disabilities.

Based on twenty-four individual interviews with ESAT workers, the analysis focuses on the emotions felt in the dimensions associated with administrative procedures. Two methodological tools were created to facilitate the expression of emotions: geographical maps and emotion maps. The initial results of the survey show that emotions vary according to the type of procedures carried out and the support offered.

The originality of this work lies in the analysis of the emotions felt by the interviewee OU INTERVIEWED and the researcher. Secondly, in the way in which emotions can influence the conduct and dynamic of the interview.

Mots clés : Emotions - Démarches administratives- Recherche participative
PARACCES - Parcours d'accès - Personne en situation de handicap

Key words : Emotions - Administrative procedures PARACCES participative research-
Access path – Disabled person

L'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les mémoires : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.