

CHAPITRE 2 : ÉLÉMENTS THÉORIQUES ET CONCEPTUELS

2.1 LA RECENSION DES ÉCRITS

Les buts premiers de la recension des écrits sont de fournir un aperçu des principaux thèmes et tendances dans la recherche contemporaine en ce qui concerne l'invalidité au travail, et d'identifier les perceptions, croyances et attitudes susceptibles de contribuer à la détermination de la représentation de l'invalidité au travail chez les conseillers en réadaptation. Une recherche électronique systématique des articles publiés en anglais ou en français datées de 2000 à ce jour a été réalisée dans quatre bases de données scientifiques : Social Services Abstract, Érudit, Francis, Repère, les moteurs de recherche (Ariane et Google Scholar et sur les sites Internet de divers organismes et centres de recherche (CSST, IRSST, MSSS). Les descripteurs et les mots clés recherchés dans les bases de données se rapportent à quatre concepts clés : 1) la représentation sociale 2) l'invalidité au travail, 3) les intervenants et 4) les travailleurs accidentés. Ces concepts ont été traduits à l'aide du répertoire de vedettes-matières afin d'avoir les termes spécifiques pour la recherche sur les bases de données. Ensuite, afin d'identifier les principaux thèmes et les tendances dans les études, les articles ont été classés en fonction du principal objectif de l'étude, des acteurs impliqués dans l'étude, des éléments théoriques et conceptuels et de la perspective de recherche. Deux grands thèmes ont été identifiés dans les études recensées : 1) l'invalidité et 2) les représentations sociales. Ce deuxième chapitre passera donc en revue les différents aspects théoriques de ces concepts ainsi que les limites méthodologiques rencontrées avec l'objet d'étude.

2.2 L'INVALIDITÉ AU TRAVAIL

Comme pour tout domaine professionnel, le concept d'invalidité, en réadaptation, fait usage d'un vocabulaire parfois spécialisé pour lequel des significations multiples sont disponibles. Il importe donc de préciser certains termes utilisés dans ce mémoire afin d'en faciliter la compréhension commune.

2.2.1 La définition de l'invalidité au travail

Il existe plusieurs définitions de l'invalidité qui renvoient aux modèles théoriques et opérationnels destinés à l'intégration des personnes ayant des incapacités dans la société. Ces définitions sont souvent employées par les gestionnaires de régimes d'assurance ou d'indemnité auxquelles elles se rapportent comme la Commission de la santé et de la sécurité du travail. De façon usuelle, l'invalidité réfère à un état d'incapacité physique ou mentale, à caractère temporaire ou permanent, dans lequel se trouve une personne à la suite d'une maladie ou d'un accident et qui l'empêche d'exercer, en tout ou en partie, ses activités professionnelles et d'en recevoir la rémunération (Gouvernement du Québec, 2014). En d'autres termes, il s'agit de l'impossibilité physique ou psychique d'exercer son activité professionnelle.

Plus précisément, l'invalidité entendue au sens de cette recherche renvoie à la LATMP. Selon cette loi, une invalidité est grave si elle rend une personne régulièrement incapable de détenir une occupation véritablement rémunératrice et une invalidité est prolongée si elle entrainera vraisemblablement le décès ou durer indéfiniment (LATMP, article 93). Ainsi, une personne est considérée comme invalide si son invalidité la rend régulièrement incapable d'accomplir un travail véritablement rémunérateur et si cette invalidité doit vraisemblablement entraîner le décès ou durer indéfiniment (CSST, 2014). En se basant sur le MDH-PPH2 et selon Lecomte et Savard (2006), cet énoncé qualifie l'invalidité comme le résultat d'une interaction défavorable entre une déficience (lésion professionnelle) qui entraîne une perte de capacité à réaliser certaines tâches (limitations fonctionnelles) et des obstacles environnementaux (par exemple, un milieu de travail non adapté, les attitudes négatives de la part des employeurs, les lois, le système administratif de compensation et même parfois le système de santé) entraînant une impossibilité à réaliser un travail. Donc, un travailleur dont la lésion professionnelle entraîne une incapacité significative et persistante et qui est sujet à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement de ses habitudes de vie ou de l'exercice de ses droits humains est en situation de handicap.

2.3 LES REPRÉSENTATIONS SOCIALES

Cette recherche s'appuie sur la théorie des représentations sociales. Afin de bien comprendre ce domaine d'étude et d'en tirer les éléments utiles à cette recherche, cette section sera élaborée selon différents aspects : l'origine et la définition des représentations sociales ainsi que les fonctions et caractéristiques de ce concept.

2.3.1 L'origine et la définition des représentations sociales

En parcourant les écrits scientifiques, il n'est pas difficile de constater qu'il n'existe pas « une » définition de ce que sont les représentations sociales (Berestovoy, 2006). Depuis longtemps, plusieurs disciplines ont contribué à l'avancement des connaissances entourant le concept de représentation sociale, notamment, la sociologie, la psychologie sociale, l'anthropologie et l'histoire (Pouliot, Camiré et St-Jacques, 2013). Bien que le sociologue Émile Durkheim (1858-1917), fut le premier à évoquer la notion de représentation qu'il qualifiait de « conscience sociale », c'est surtout à partir de la réflexion dans le domaine de la psychologie sociale, dans le milieu du XXe siècle, que la théorie des représentations sociales a été achevée (Pouliot et al., 2013).

Selon Jodelet et Moliner, c'est Moscovici qui, dès 1961, élabore véritablement les fondements du concept de représentation sociale. Il introduit les représentations comme des formes de savoirs naïfs destinés à guider les conduites et les communications des individus et des sociétés. Le travail de Moscovici énonce le processus de formation d'une représentation (objectivation et ancrage) ainsi que l'analyse du contenu des représentations suivant trois dimensions (Jodelet, 1984 ; Moliner, 1996) : l'attitude, le champ et l'information. Moscovici (1961

dans Abric 2011) affirme que les représentations sociales influencent considérablement la façon dont les individus comprennent le monde. En se référant à cette conceptualisation de Moscovici, Abric actualise les écrits sur la théorie des représentations sociales en étudiant la formation et les composantes des différentes représentations sociales, ce qui le mena à l'élaboration d'un cadre méthodologique et d'une analyse systématique de l'approche des représentations sociales. Comme le mentionne Abric (2011), la notion de représentation sociale est le fruit d'une interaction entre l'individu, le monde social qui l'entoure et la position qu'il occupe dans ce monde. Cette vision permet à l'individu ou à un groupe de donner un sens à ses conduites et de comprendre la réalité à travers son propre système de références et de s'y adapter et d'en définir sa place. Il définit donc les représentations sociales comme étant un « ensemble organisé et hiérarchisé des jugements, des attitudes et des informations qu'un groupe social donné élabore à propos d'un objet » (1994 : 11). Les représentations sont variées puisqu'elles peuvent être formées d'opinions, d'attitudes, d'images, de stéréotypes, de croyances et d'informations se référant à un objet ou une situation (Abric, 2003). La représentation de cet objet (situation, phénomène, événement, etc.) est déterminée par un individu qui porte en lui ses expériences personnelles et un bagage social, culturel et idéologique et par la nature des liens que l'individu entretient avec le système social (Abric, 1989). Il précise que la représentation résulte « de la réalité de l'objet, de la subjectivité de celui qui la véhicule et du système social dans lequel s'inscrit la relation sujet-objet » (Abric, 1987, p. 64). La représentation est une création personnelle qu'un individu construit et reconstruit par le contact avec son environnement et en fonction de ses rapports avec les membres des groupes auxquels il appartient.

Une représentation sociale est donc un ensemble d'expériences, d'informations, de savoirs, de modèle de pensée que les individus reçoivent et transmettent par la tradition, l'éducation et la communication sociale. C'est une structure dynamique, évolutive, en reconstruction permanente sous l'influence des conditionnements et orientations provenant de la société et des groupes d'appartenance. Ces représentations sont qualifiées de sociales parce qu'elles sont partagées par un grand nombre de personnes et ne se limitent pas à la somme des représentations individuelles (Abric, 2011). Elles fondent le système de signification d'une communauté. Ce système de significations fait référence au sens commun et fournit un certain nombre de connaissances sur ce qu'est une personne, sur la façon dont s'agencent les traits de personnalité, sur les différentes manières de se comporter positives ou négatives selon les circonstances.

2.3.2 Les trois dimensions du contenu des représentations sociales

Selon Moscovici (1961), les représentations sociales se construisent à l'aide de trois dimensions : l'attitude (dimension attitudinale), le champ (dimension structurale) et l'information (degré d'information). Jodelet (1994) appelle ces trois dimensions le « contenu des représentations ».

La première dimension, l'information, représente le degré d'information (ou de connaissance) qu'a le sujet ou le groupe par rapport à l'objet (Roussiau et Bonardi, 2001). L'information sous-jacente à une représentation sociale n'a ni besoin d'être élevée ni objective. Pour vérifier le degré d'information par rapport à un objet donné, il suffit de poser quelques questions de connaissances (Roussiau, et Bonardi, 2001). Ces connaissances ont une influence sur les comportements adoptés par les personnes face à un phénomène ou un événement et sur l'image que se fait l'individu de ce phénomène ou événement (Jodelet 1994).

La deuxième dimension, l'attitude, est une notion qui se définit comme un mécanisme psychologique en lien avec les valeurs sociales (Jodelet, 1994). « Il s'agit d'une position spécifique que l'individu occupe sur une dimension ou plusieurs dimensions pertinentes pour l'évaluation d'une entité sociale donnée » (Jodelet, 1994, p.222). L'attitude exprime l'orientation positive ou négative par rapport à ce qui est représenté (l'objet) (Roussiau et Bonardi, 2001). Les attitudes peuvent se modifier en fonction d'expériences personnelles. Moscovici (1994) rapporte que « les attitudes naissent, disparaissent et se transforment » (p.92) à travers différents processus d'acquisition et de changement. L'attitude est essentielle dans l'élaboration de la représentation puisque cette dernière se construit à partir des prises de position, ce qui crée un lien très fort entre la représentation et l'attitude (Moscovici, 2002). Les prises de position individuelles, mais aussi partagées peuvent, en fonction de certaines conditions, changer de sens et d'intensité pour amener un changement d'attitude (Moscovici, 1992). Les attitudes positives ou négatives des individus par rapport à l'objet de représentation sont l'aspect le plus résistant des représentations, car il ne s'agit pas d'une opinion passagère, mais d'une posture cognitive fortement ancrée chez l'individu. L'attitude est la tendance à adopter un comportement ou à poser un jugement. Elle permet à l'individu de réguler ses conduites, facilite ses réponses et le pousse à agir. Ainsi, « la représentation est dépendante des attitudes dans la mesure où l'on s'informe et où l'on se représente un objet uniquement après avoir pris position à son sujet. » (Pouliot, Camiré et Saint-Jacques, 2013, p.14).

La troisième dimension, le champ des représentations ou l'image, réfère à l'organisation faite par un individu des connaissances qu'il possède sur un sujet (Moscovici, 1961). Les images que se font les sujets par rapport à l'objet se sont formées à partir de l'information qu'ils avaient par rapport à l'objet. Lorsque ces images apparaissent, elles influencent à leur tour les informations que les sujets retiennent à propos de l'objet. Le champ de représentation varie d'une personne à l'autre, et ce, même à l'intérieur d'un même groupe. Donc, un même objet peut correspondre, pour certaines personnes, à des images différentes selon leur appartenance idéologique (croyances, valeurs, normes, etc.) (Moscovici, 1961 et Pouliot, Camiré et Saint-Jacques, 2013).

2.3.3 Les fonctions des représentations sociales

Selon Abric (2011), les représentations sociales remplissent quatre fonctions dans les pratiques et les

dynamiques de relations (voir le Tableau 5 : résumé des fonctions d'une représentation sociale). Premièrement, les représentations sociales servent à comprendre et à expliquer la réalité. L'individu peut acquérir des connaissances et les intégrer en tenant compte de ses valeurs dans un cadre de référence. Ce savoir constitue une condition nécessaire à la communication sociale. Deuxièmement, elles permettent de situer les individus dans le champ social, de définir leur identité et de sauvegarder la spécificité des groupes. Troisièmement, la représentation guide les comportements et les pratiques. Les représentations guident l'action et elles définissent ce qui est licite, tolérable ou inacceptable dans un contexte social donné. Finalement, les représentations permettent de justifier les prises de position, les comportements, les conduites dans une situation donnée ou à l'égard des autres.

Tableau 5 : Résumé des fonctions d'une représentation sociale

Fonction cognitive : comprendre et expliquer la réalité

Fonction d'orientation : des comportements et des pratiques

Fonction de justification : des prises de position et des comportements

Fonction identitaire : permet la sauvegarde de la spécificité des groupes, les différents groupes se reconnaissent à travers les mêmes représentations

Source : Abric (2011)

2.4 LES LIMITES MÉTHODOLOGIQUES DE L'OBJET D'ÉTUDE

Tout d'abord, nous pouvons constater que les représentations sociales sont complexes. À la fois un concept et des connaissances, les représentations sociales interviennent sur les émotions, les attitudes et guident les comportements liés à un phénomène et aux relations avec celui-ci (Berestovoy, 2006). La représentation sociale d'un phénomène peut être liée à d'autres représentations dont il faut tenir compte. Les études mentionnent qu'il est important de ne pas s'attarder seulement à la relation directe et apparente entre les acteurs et ce phénomène, mais aussi rester à l'affût des représentations sous-jacentes ou connexes à celui-ci (Berestovoy, 2006 ; Germain, 2011 ; Méthivier, 2010). Étant donné que les individus voient la réalité de différentes manières, c'est-à-dire qu'ils interprètent une situation selon leur culture, leurs expériences, leur position dans la société et les interactions qu'ils entretiennent avec cette réalité, le nombre de représentations sociales à analyser peut s'additionner. Par exemple, outre la représentation sociale de l'invalidité au travail, les conseillers en réadaptation peuvent avoir une représentation des accidents du travail, une représentation du travail, une représentation de l'inemployabilité ou même de la maladie et de l'invalidité en général, etc. Toutefois, même si chaque aspect de la vie sociale est susceptible de mener à une étude de représentation, certains phénomènes se prêtent mieux que d'autres à l'analyse pour des raisons techniques ou théoriques (Pouliot et al., 2013).

Finalement, Abric (2011) mentionne que l'étude des représentations sociales pose deux problèmes : « celui du recueil des représentations et celui de l'analyse des données obtenues. » (p.3). Il ne faut pas négliger que le

chercheur lui-même est interprète des représentations sociales produisant ainsi une interprétation des interprétations des acteurs à l'étude. Malgré tout, les représentations sociales de l'invalidité guidant l'action des conseillers en réadaptation pourraient nous permettre de comprendre ce qui les pousse à agir comme ils le font avec les travailleurs accidentés et si leurs représentations influencent le processus de réadaptation. Dans cette étude, l'analyse des représentations sociales nous permettra d'acquérir une meilleure compréhension de la conception de l'invalidité au travail qui sert de base aux perceptions, aux comportements et aux actions des conseillers.

CHAPITRE 3 : LE CADRE CONCEPTUEL

3.1 LE CADRE CONCEPTUEL

3.1.1 L'analyse des représentations sociales selon le MDH-PPH2

Dans l'optique de cette recherche, l'analyse des représentations sociales offre un éclairage particulier et permet de dégager les dimensions objectives et subjectives de l'invalidité au travail. Elle favorisera une meilleure compréhension de ce que signifie cette notion pour les conseillers en réadaptation de la CSST. La représentation de l'invalidité au travail correspond à un ensemble de conceptions, d'attitudes, de valeurs, de significations, de connotations, d'associations et autres éléments d'ordre cognitif ou affectif qui résulte à la fois de l'expérience des conseillers en réadaptation avec cet objet et détermine la relation de ceux-ci avec ce phénomène. En voici quelques exemples : (1) la motivation à retourner au travail; (2) la volonté de changement et de retour au travail; (3) la dramatisation ou peur du mouvement chez le travailleur; (4) l'adoption du rôle de «malade» ou d'«accidenté» (légitimité sociale); (5) la reconnaissance; (6) le sens ou la valeur accordée au travail; (7) l'engagement du travailleur dans la démarche de réadaptation; (8) la représentation de la santé, de la maladie et de la douleur; (9) la représentation de l'état de santé ou de la capacité au travail et (10) le sentiment de contrôle et d'efficacité personnelle. La représentation de l'invalidité au travail influence les attitudes des conseillers en fonction des connaissances qu'ils possèdent sur l'invalidité.

Étudier les représentations sociales permettra de mieux comprendre le caractère systémique et complexe du phénomène d'invalidité au travail. Explorer les représentations, c'est observer comment un ensemble de valeurs, de normes sociales et culturelles et d'idéologies à propos de l'invalidité est pensé et vécu par les conseillers en réadaptation. C'est aussi examiner comment l'image de l'invalidité au travail engendre certaines attitudes et comportements à partir des savoirs et de l'information qui circulent à propos de ce phénomène. C'est un outil privilégié pour comprendre l'univers subjectif des conséquences médicales, psychologiques, sociales et économiques des lésions professionnelles et de la perte d'emploi.

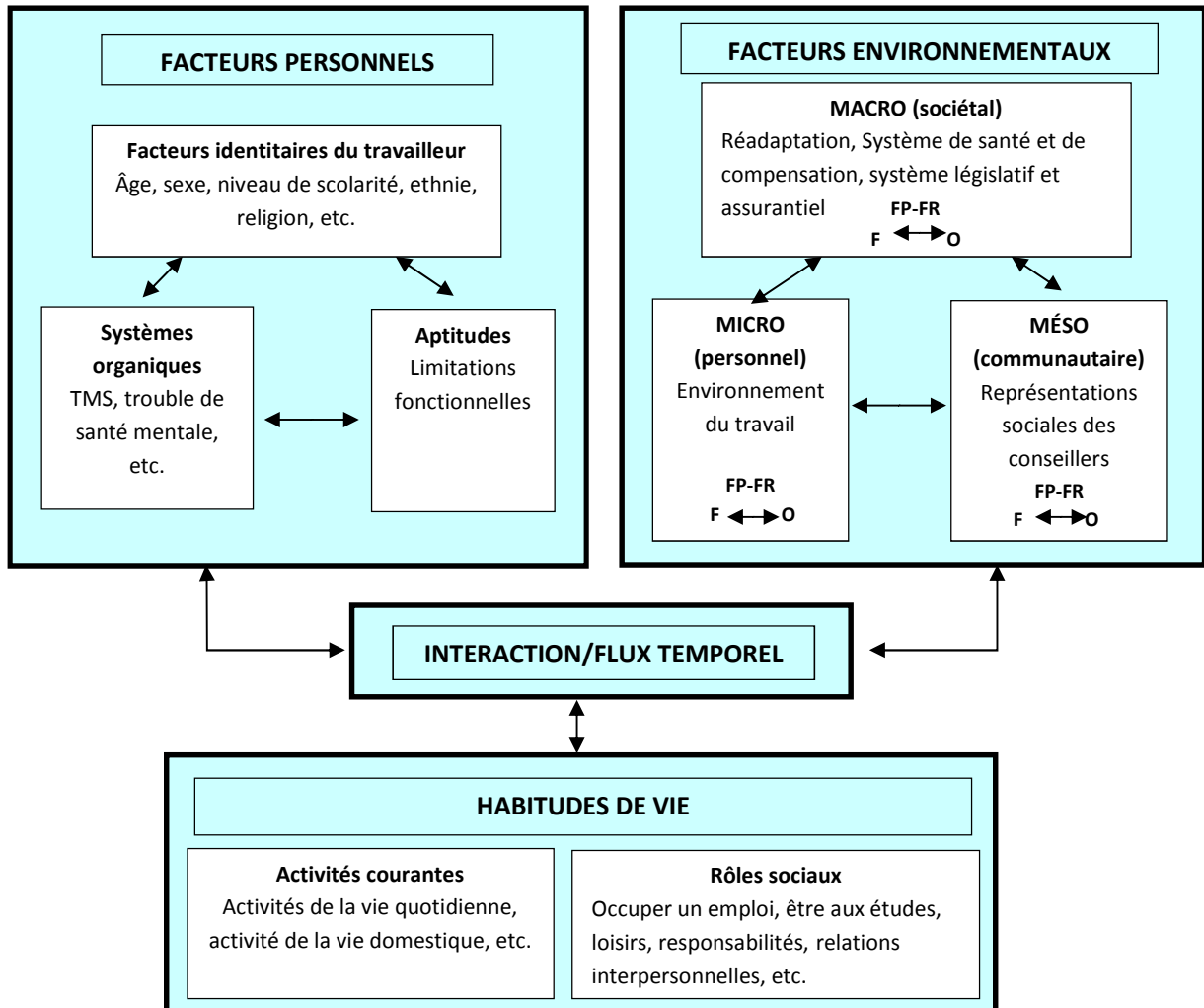
Cette analyse permettra également d'interpréter l'adaptation des lois, règlements et autres conventions formelles en vue de repérer les clauses discriminatoires à l'égard des travailleurs accidentés (Benoît et Dorvil, 1999). L'analyse des représentations est une manière de mieux comprendre comment un conseiller construit sa réalité sociale et comment cette pensée individuelle s'enracine dans ses attitudes et comportements. Par l'intermédiaire des représentations sociales, il devient possible de connaître le sens et la valeur accordés au concept légal ou social de l'invalidité au travail chez les conseillers.

Finalement, l'étude des représentations sociales de l'invalidité au travail chez les conseillers en réadaptation permet une meilleure exploration des facteurs facilitant ou faisant obstacle au processus de réadaptation. Il ne s'agit nullement d'une forme de jugement de la qualité du travail des conseillers, mais plutôt de leur faire prendre conscience que leurs propres représentations peuvent affecter positivement ou négativement l'intervention avec les travailleurs accidentés, par exemple sur le plan de la motivation et de l'alliance thérapeutique. Ainsi, la compilation des données recueillies sur les facilitateurs et les obstacles perçus permettent de dresser un portrait de l'environnement dans lequel évolue la clientèle. Cela permet aussi, s'il y a lieu, l'élaboration de modèles pédagogiques et de formation adaptés pour démontrer l'importance de la connaissance et la maîtrise des habilités d'intervention en réadaptation. Cette affirmation rejoint l'idée que c'est en maîtrisant des compétences fondamentales de communication, d'établissement d'alliance thérapeutique, de processus de résolution de conflits interpersonnels, de processus de motivation et de résistance que le conseiller peut donner des assises professionnelles à son rôle d'intervenant dans le processus de réadaptation auprès du travailleur accidenté (Coutu et al., 2011).

3.1.2 La schématisation du cadre conceptuel

Le choix de l'utilisation du modèle conceptuel MDH-PPH2 pour analyser les représentations sociales repose sur la possibilité qu'il offre d'identifier et de catégoriser les variables tout en conservant une vision holistique et systémique du phénomène de l'invalidité et de ses représentations sociales chez les participants à l'étude (Figure 2). Ce modèle vise à favoriser l'adaptation du travailleur accidenté à sa nouvelle situation, son retour à la vie régulière et sa réinsertion dans la société et sur le marché du travail. Il distingue les facteurs de risques et de protection associés aux variables personnelles (âge, sexe, type et degré de gravité des déficiences et incapacités), aux habitudes de vie (activités courantes et les rôles sociaux d'une personne) et aux variables environnementales (représentations sociales, sources de revenu, réseaux familial et social, système d'indemnisation, programme de réadaptation, etc.). Avec ce modèle, l'invalidité au travail est liée non seulement aux facteurs personnels de l'individu (physiques et psychologiques), mais de façon impérative à l'interaction avec son environnement.

Figure 2 : Analyse des représentations sociales selon le MDH-PPH2



Légende : FP : Facteur de protection / FR : Facteur de risque / F : Facilitateur / O : Obstacle

Ce modèle permet donc de dresser un portrait de la situation par la mise en évidence des obstacles et des facilitateurs, c'est-à-dire les représentations sociales, qui contribuent au changement du travailleur lors de sa réadaptation. Les représentations sociales sont des descripteurs environnementaux qui passent du facilitateur optimal à l'obstacle complet. Selon Fougeyrollas (2010), « un facilitateur correspond à un facteur environnemental qui favorise la réalisation des habitudes de vie lorsqu'il entre en interaction avec les facteurs personnels. » (p. 159), tandis que « [...] qu'un obstacle entrave de la même façon la réalisation des habitudes de vie. » (p. 159).

Il est important de préciser que la mesure des représentations sociales (éléments de l'environnement) ne prend du sens que dans leur dynamique interactive avec un résultat attendu, par exemple l'habitude de vie « occuper

un emploi » (les activités sociales nécessaires pour la réalisation d'un travail particulier) et les variables personnelles pertinentes (lésions professionnelles, limitations fonctionnelles et identité personnelle) (Fougeyrollas, 2010). « On qualifie alors le type et le degré d'influence des catégories environnementales contextuelles en fonction des deux autres sous-systèmes en situation réelle » (Fougeyrollas, 2010, p. 158). Dans le cadre de cette recherche, il s'agit d'étudier les valeurs sociales, les attitudes des conseillers en réadaptation par rapport à leur clientèle. On tient compte des variables de l'organisation des systèmes de compensation et législatif et de l'admissibilité aux mesures de réadaptation sociale et professionnelle. On examine aussi l'accès aux aides techniques, l'environnement du travail, la disponibilité d'une adaptation à l'organisation des tâches au travail et à domicile.

3.2 LES OBJECTIFS ET LES QUESTIONS DE RECHERCHE

Premièrement, l'étude a pour objectif général de contribuer à une meilleure connaissance de la représentation de l'invalidité au travail en cherchant à répondre à la question : Comment les conseillers en réadaptation se représentent-ils l'invalidité au travail ? La recherche cherche à identifier précisément quelles sont les représentations du phénomène de l'invalidité au travail ainsi que les valeurs qui en découlent telles que l'importance du travail, la performance, l'actualisation, le mérite, la victime, le fraudeur, etc. Ces valeurs sous-tendent les attitudes, préjugés et comportements que peuvent adopter les conseillers à l'égard des travailleurs invalides et faciliter ou faire obstacle à l'intervention lors du processus de réadaptation. En effet, les opinions préconçues, les attitudes et les comportements négatifs ou positifs à l'égard de travailleurs invalides se situent au seuil de la porte qui donne accès ou non à un statut, une indemnité, un droit à une mesure de réadaptation dans le système légal de la CSST. L'invalidité temporaire avec un processus de retour au travail peut être perçue totalement différente de l'invalidité permanente qui mène à aucun retour au travail.

Deuxièmement, la recherche tente de mettre à jour les similitudes ou les différences pouvant exister entre les représentations sociales des deux catégories de conseillers en réadaptation. D'une part, les conseillers en réadaptation professionnelle et sociale établissent des contacts différents avec les travailleurs accidentés et interviennent à des stades différents du processus de réadaptation. D'autre part, les conseillers en réadaptation de la CSST se caractérisent par leurs connaissances respectives en matière d'emploi et d'invalidité en lien avec les accidents du travail. Nous pouvons donc supposer que les représentations sociales des conseillers donneront lieu à des représentations de l'invalidité au travail spécifiques liées à un statut professionnel propre, à des connaissances différentes ou à une pratique différenciée.

Ma réflexion autour du phénomène étudié tente de répondre plus précisément aux questions suivantes : comment les conseillers perçoivent-ils la participation sociale des travailleurs accidentés durant le processus de

réadaptation ? Quels obstacles peuvent rencontrer les intervenants durant l'intervention en réadaptation ? Comment leurs attitudes et comportements face aux travailleurs victimes d'une lésion professionnelle influencent le processus de réadaptation ? À partir des conclusions tirées de l'étude, il sera possible d'avoir une idée plus juste des opinions et des comportements des conseillers en réadaptation quant à leur façon d'interagir avec les travailleurs accidentés en situation d'invalidité.

3.3 L'OPÉRATIONNALISATION DES PRINCIPAUX CONCEPTS

Pour parvenir à notre objectif de recherche, les représentations sociales de l'invalidité seront examinées au regard de quatre grandes catégories principales :

- le phénomène de l'invalidité
- les connaissances sur l'invalidité
- les effets et manifestations de l'invalidité
- les attitudes et comportements face à l'invalidité

Ces catégories sont organisées autour d'une série de questions permettant aux répondants de s'exprimer sur l'invalidité au travail ou son contraire et sur divers enjeux connexes. Plusieurs indicateurs sociaux et fonctionnels, économiques, relationnels, culturels sont relevés pour obtenir les représentations de l'invalidité au travail. Par exemple, en s'appuyant sur la théorie des représentations sociales, les indicateurs fonctionnels sont présents dans les situations orientées vers la réalisation d'une tâche. La dimension fonctionnelle est associée au contexte immédiat de production des représentations et des pratiques sociales. Les indicateurs sociaux sont plutôt présents dans les situations où interviennent directement des composantes socio-affectives, sociales et idéologiques telles qu'une norme, un stéréotype ou une attitude. Le Tableau 6, ci-dessous, montre l'opérationnalisation du concept de l'invalidité.

Tableau 6 : Opérationnalisation du concept de l'invalidité		
Dimensions	Indicateurs	Questions
Dimension culturelle	(1) Verbalisation de l'importance accordée au travail pour répondre aux besoins physiologiques, de sécurité et de protection, sociaux, d'estime de soi et d'auto-accomplissement	(1) Croyez-vous que, dans notre société québécoise, il est essentiel d'occuper un emploi afin de subvenir à nos besoins fondamentaux (ex : pyramide de Maslow) ? Préciser pourquoi ?
Dimension sociale	(1) Verbalisation de la signification accordée à l'accident du travail (2) Verbalisation de la signification accordée à l'expérience de vie, aux croyances, aux réussites ou aux difficultés liées à l'invalidité (3) Verbalisation de la signification accordée à l'invalidité	(1) Lorsque vous pensez à des personnes invalides, quels sont les 3 premiers mots ou expressions qui vous viennent spontanément à l'esprit ? (2) Selon votre expérience, de quelle manière l'invalidité affecte-t-elle les activités au quotidien ? (3) Croyez-vous que l'invalidité au travail est un problème social ? Préciser pourquoi ?
Dimension fonctionnelle	(1) Verbalisation des incapacités physiques ou psychologiques (2) Réalisation des habitudes de vie	(1) Comment percevez-vous l'invalidité physique liée au travail chez des travailleurs accidentés ? (2) Comment percevez-vous l'invalidité psychologique liée au travail des travailleurs accidentés ? (3) Croyez-vous que les travailleurs invalides peuvent continuer à participer activement à la société (travailler, loisir, implication sociale) ?
Dimension personnelle	(1) Verbalisation sur les conséquences personnelles liées à l'invalidité (2) Renforcement des aptitudes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aptitude à se bâtir un réseau de soutien social, ▪ Aptitude à demander de l'aide et à recevoir de l'aide (3) Compensation des incapacités : <ul style="list-style-type: none"> ▪ capacités à résoudre des problèmes 	(1) Croyez-vous que les travailleurs adoptent le statut de « malade » pour ne pas avoir à travailler ? (2) Croyez-vous que la plupart des travailleurs accidentés sont motivés à retourner en emploi ? Préciser pourquoi ? (3) Croyez-vous que les travailleurs accidentés sont responsables de leur situation ? Préciser pourquoi ?
Dimension économique	(1) Verbalisation sur les insécurités financières liées à l'invalidité (2) Verbalisations sur l'utilité ou non des compensations financières	(1) Comment percevez-vous le rôle de l'indemnité de revenu lors d'une situation d'invalidité ?
Dimension relationnelle	(1) Perte ou création de liens sociaux	(1) Parmi les sources de soutien du travailleur accidenté, à quel pourcentage estimez-vous votre rôle de soutien et de responsabilité pour l'aider ?
Dimension politique	(1) Verbalisation d'une opinion sur les politiques, les règles (normes) et critères de la CSST	(1) Diriez-vous que vous êtes totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec les lois, politiques ou mesures de réadaptation que vous devez appliquer ?