

Enquête sur

La qualité de l'accueil

des personnes handicapées dans les

CEFO (Carrefours Emploi-FORMation)

Analyse des entretiens réalisés en juillet 2010

En collaboration avec le département emploi –formation, et
le département Aide en milieu de vie.

Service statistiques et méthodes

Contact : Bernadette Varlet- tél : 071/205.542

AVRIL 2011

Introduction

A la demande de la direction Insertion professionnelle du département « Emploi-formation », une étude concernant les Cefo a été initiée début 2010, en collaboration avec le service Statistiques et méthodes. Notons par ailleurs qu'au cours de la mise en place de ce travail, la gestion des agents Awiph en Cefo a été attribuée au département nouvellement créé à l'Agence, à savoir, le département « Aide en milieu de vie », et ce, en concertation avec le département « Emploi-formation ».

Les personnes interrogées l'ont été en juillet 2010.

L'objectif de ce travail était d'évaluer la qualité de l'accueil des personnes handicapées au sein des Cefo .

Ce rapport présente le contexte de l'évaluation, le public visé, la méthode utilisée, ainsi que les résultats obtenus et met en évidence les principaux domaines d'amélioration possible.

Comme il sera expliqué plus loin dans le rapport, les agents Awiph travaillant dans les Cefo ont activement participé à la conception – via deux réunions préparatoires – et à la réalisation de cette enquête – en nous transmettant régulièrement des coordonnées de personnes à contacter. Nous les en remercions vivement.

Contexte de l'évaluation

L'Awiph a détaché 18 agents (pour 15 équivalents temps plein) répartis dans les 12 Cefo suivants :

- Arlon
- Charleroi
- Huy
- La Louvière
- Liège
- Marche
- Mons
- Mouscron
- Namur
- Nivelles
- Tournai
- Verviers

Afin de situer le travail de ces agents dans son contexte, il est utile de rappeler les missions dévolues à l'Agence dans lesquelles s'inscrit sa participation à Carrefour emploi formation, ainsi que les objectifs visés au travers de cette participation.

Objectifs et missions de l'Agence

Le contenu des encadrés sont des extraits de l'annexe à la convention cadre qui a été conclue le 15 avril 2004 régit l'existence des CEFO.

L'AWIPH a pour mission générale de stimuler la participation des personnes handicapées à la vie économique et sociale en Région wallonne, notamment à travers la coordination et l'information des différents acteurs publics et privés (décret 6.04.95, art. 14). Pour mettre en œuvre ce mandat, le contrat de gestion entre le Gouvernement wallon et l'Agence prévoit que celle-ci développe une *logique de concertation, de coopération et de partenariats entre acteurs*, visant à *faciliter l'accès des personnes handicapées aux services généraux destinés à l'ensemble de la population, prioritairement au recours aux services spécialisés* (1^{er} contrat de gestion, art. 13). A cette fin, elle a notamment pour objectifs de *promouvoir en priorité les politiques générales ou les actions ouvertes à tout citoyen, qui prennent en compte les besoins différenciés des personnes, notamment des personnes handicapées*, et de *développer un soutien aux démarches des personnes handicapées auprès des services généraux* (1^{er} contrat de gestion, art. 15).

D'autre part, pour les personnes qui ne peuvent tirer profit de l'offre de services des opérateurs généraux, même lorsque celle-ci est dûment aménagée, l'AWIPH propose des prestations spécialisées qu'il importe également de mieux cibler et faire connaître.

La participation de l'Agence à *Carrefour Emploi Formation* s'inscrit donc parfaitement dans le cadre des objectifs et missions qui lui sont dévolus.

Objectifs spécifiques poursuivis à travers la participation à Carrefour Emploi Formation

Ces objectifs peuvent se décliner comme suit :

1. Une meilleure information et orientation des personnes handicapées (par un contact direct avec les personnes handicapées au sein des Cefo).

Carrefour Emploi Formation devrait :

- élargir l'accès à l'information sur l'éventail des possibilités d'insertion professionnelle offertes aux personnes handicapées,
- aiguiller les personnes handicapées vers les opérateurs susceptibles de leur offrir les services les plus adéquats, et les soutenir à cette fin vis-à-vis des opérateurs,
- contribuer à faire tomber les obstacles éventuels mis en travers de leur accès aux dispositifs de formation ordinaires, s'ils sont injustifiés,
- offrir ces services non stigmatisants à des personnes handicapées qui hésitent à se reconnaître comme telles,

2. Une sensibilisation accrue des opérateurs « génériques » de formation

Carrefour Emploi Formation devrait :

- sensibiliser les opérateurs de formation génériques et les interpeller quant à l'accessibilité de leurs actions pour les personnes handicapées,
- faire ainsi progresser la conscience de la nécessité d'inclure les personnes handicapées dans toutes les politiques,
- banaliser la présence des personnes handicapées dans un lieu "tous publics", en s'adressant à elles dans un cadre qui ne leur soit pas réservé,

3. Une meilleure synergie avec l'Agence et son réseau d'opérateurs spécialisés

A cet égard, *Carrefour Emploi Formation* devrait :

- permettre aux services d'information de l'Agence et de son réseau d'être mieux informés de l'ensemble de l'offre de services disponibles en Région wallonne,
- inciter les prestataires spécialisés à cibler leur offre de services par rapport aux autres offres présentes sur le marché de l'insertion, en ajustant progressivement leur offre spécifique,
- faciliter un centrage de l'offre de service spécialisée sur les personnes qui connaissent les difficultés d'insertion socio-professionnelle les plus importantes (les autres étant mieux prises en compte par les opérateurs généraux),

4. Une amélioration globale du dispositif d'insertion

A cette fin, *Carrefour Emploi Formation* devrait :

- faciliter une approche globale de l'insertion socio-professionnelle (essentiellement l'interaction entre orientation, formation, emploi, et création d'activité).
- faire circuler l'information entre opérateurs, tant en ce qui concerne les actions organisées qu'en ce qui concerne les méthodologies de gestion des demandes, d'orientation et d'accompagnement.

Objet de l'évaluation

L'évaluation réalisée se concentrera plus spécifiquement sur la réalisation du premier point cité dans les objectifs : **Une meilleure information et orientation des personnes handicapées.** Précisons cependant que, comme nous ne pouvons mesurer la situation « avant la présence des agents awiph », nous devons nous « limiter » à mesurer la qualité de l'information et de l'orientation auprès des personnes dans la situation au moment de l'enquête.

L'évaluation abordera donc cette question d'un **point de vue qualitatif** en recueillant la satisfaction des personnes handicapées concernant l'information reçue et l'orientation qui leur a été proposée :

- Quelles sont les attentes des personnes handicapées qui se présentent au Cefo ?
- Parmi les attentes auxquelles le Cefo peut apporter une réponse, lesquelles sont satisfaites ?
- A-t-on tenu compte du handicap dans les questions et propositions qui ont été adressées à la personne ? La personne est-elle satisfaite de l'adaptation des lieux, du langage employé ?
- S'est-elle sentie écoutée ?
- Vers quel type de service la personne a-t-elle été orientée (un service qui s'adresse à toute la population/ un service qui s'adresse spécifiquement aux personnes handicapées) ?
- La rencontre au Cefo a-t-elle amené la personne à entreprendre une démarche, établir un contact ?
- Et enfin, la personne a-t-elle des suggestions à faire en termes d'amélioration de l'accueil des personnes handicapées au sein des Cefo ?

Méthode utilisée

Pour réaliser cette évaluation, plusieurs méthodes ont, dans un premier temps, été envisagées et discutées avec des agents Awiph en Cefo et avec les directeurs des départements concernés.

La méthode suivante a été retenue puisqu'elle présentait un bon rapport entre les avantages et les inconvénients inhérents à chaque technique d'enquête ; concrètement il s'est agi de :

- 1. Au Cefo : recueillir des noms de personnes handicapées ayant eu un entretien avec un agent du Cefo, et qui étaient d'accord de participer à l'enquête.**
- 2. interroger ces personnes par téléphone dans un délai raisonnable (1 semaine à quelques semaines après le passage au Cefo) à l'aide d'un guide d'entretien.**

Citons comme avantage à cette méthode :

- Les personnes ont un peu de temps devant elles pour utiliser ou mettre en pratique les conseils reçus lors de la visite au Cefo et pouvoir en estimer ainsi la pertinence (par opposition à une méthode qui prévoit l'entretien dès la sortie du Cefo)
- Nous disposons de deux étudiants au mois de juillet ayant le profil enquêteurs, et qui peuvent, en un mois, réaliser 100 entretiens
- La personne handicapée ne doit pas faire une démarche particulière puisque c'est l'enquêteur qui téléphone (par opposition à l'enquête par courrier qui suppose que la personne prenne la peine de renvoyer le questionnaire par la poste)

Mentionnons par ailleurs les inconvénients :

- nous ne nous adressons qu'aux personnes ayant déclaré ou mentionné leur handicap ou leurs difficultés (ou qui ont donné à un moment une information de ce type) et pas à toute personne effectivement porteuse d'une difficulté liée à une maladie, un handicap ou un accident étant donné que rien ne nous permet de les identifier comme telles.
- Le contact par téléphone n'est pas toujours fructueux (personnes absentes, numéros pas corrects...) et il faut donc prévoir une « réserve » suffisante de numéros de téléphone.

La première étape

La première étape s'est réalisée de mi juin à fin juillet.

Tous les agents des Cefo ont été informés de l'existence de l'enquête et ont été invités à proposer l'enquête téléphonique aux personnes porteuses de difficultés particulières liées à une maladie, un accident ou un handicap.

Il a été demandé que cette proposition soit faite aux personnes avec lesquelles un entretien a effectivement eu lieu au Cefo.

Si la personne était d'accord de participer, l'agent Cefo prenait note de ses coordonnées téléphoniques, les transmettait à l'administration centrale de l'Awiph, et donnait à la personne un document qui rappelait le but de l'enquête et remerciait la personne pour sa participation.

La deuxième étape

Elle s'est tenue du 1^{er} au 30 juillet.

Deux étudiants engagés chacun pour 15 jours à l'administration centrale de l'Awiph ont été affectés à la passation des entretiens (un étudiant du 1^{er} au 15 et un autre du 16 au 31 juillet).

Lorsque les coordonnées étaient communiquées à l'administration centrale, ces derniers se chargeaient de contacter les personnes handicapées par téléphone et menaient l'entretien à l'aide d'un questionnaire.

La durée de l'entretien variait selon les personnes interrogées, mais globalement, on peut dire que celle-ci était d'environ 15 minutes.

Public de l'enquête

L'entretien a été proposé à toute personne « porteuse de difficultés liées à une maladie, un accident ou un handicap » et ce afin de ne pas se limiter aux personnes reconnues officiellement « personnes handicapées » par l'Awiph.

Il a pu arriver que la personne mentionne clairement son handicap ou fasse référence à son inscription à l'Awiph ou que la personne ne fasse qu'une brève allusion à ses difficultés résultant par exemple d'un accident ou d'une maladie. Dans les deux cas, l'agent du Cefo était invité à proposer l'enquête à la personne.

Il a été décidé d'interroger 100 personnes, ce nombre nous paraissant suffisant dans le cadre de cette enquête.

Concrètement, nous avons reçu 130 coordonnées de personnes.

L'objectif initial a presque été atteint puisque les étudiants ont pu joindre **89 personnes** par téléphone. Il est en effet régulier dans ce type d'enquête que des erreurs dans la transmission des numéros empêchent d'atteindre la personne. De plus, certaines sont restées injoignables pour des raisons que nous n'avons pu identifier : travail, vacances, indisponibilité pour d'autres motifs.

Résultats

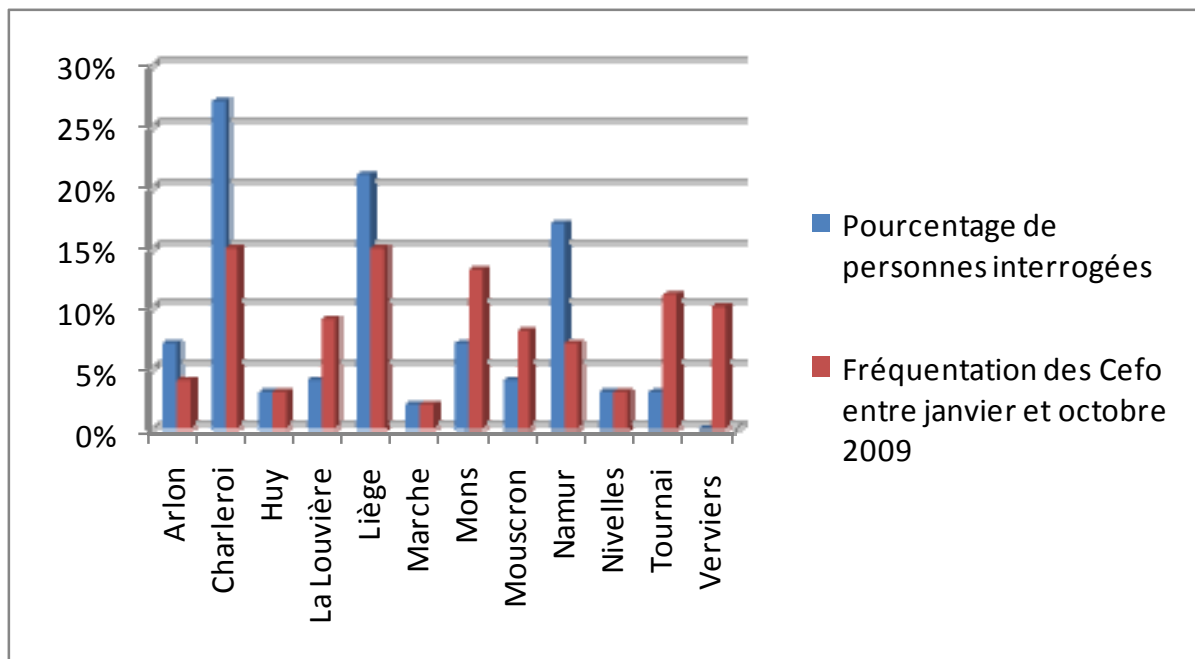
Nombre de personnes interrogées.

Le tableau ci-dessous indique le nombre de personnes interrogées suite à leur visite au Cefo.

A titre indicatif, nous renseignons également le taux de fréquentation des Cefo par les personnes handicapées relevé pour la période de janvier à octobre 2009.

Il faut cependant préciser que ce dernier pourcentage est calculé sur la fréquentation de l'ensemble des Cefo, y compris celui de Verviers, pour lequel nous n'avons interrogé personne lors de cette enquête. Toutefois, le calcul du pourcentage ne varierait que très peu si l'on ajoutait quelques personnes interrogées au Cefo de Verviers dans le total des personnes.

Cefo visité	Nbe pers.	Pourcentage	Fréquentation des Cefo entre janv. et oct. 2009
Arlon	6	7%	4%
Charleroi	24	27%	15%
Huy	3	3%	3%
La Louvière	4	4%	9%
Liège	19	21%	15%
Marche	2	2%	2%
Mons	6	7%	13%
Mouscron	4	4%	8%
Namur	15	17%	7%
Nivelles	3	3%	3%
Tournai	3	3%	11%
	89		
Verviers	0	0 %	10%



Comme nous l'indique le tableau ci-dessus, le pourcentage de personnes interrogées est sensiblement plus faible que le pourcentage de fréquentation pour les Cefo suivants : La Louvière, Mons, Mouscron et Tournai. Les Cefo de Charleroi, Liège, et Namur sont davantage représentés dans les résultats, ce qui peut être révélateur de l'implication de ces Cefo dans l'enquête.

O

O

O

Le paragraphe suivant nous permet de nous faire une idée des troubles, ou handicap ou maladie des personnes interrogées, ceci afin de mieux cerner le public de l'enquête.

Trouble(s) présentés par la personne

La plupart du temps, la personne handicapée, lorsqu'elle énonçait la raison de sa visite au Cefo, décrivait spontanément sa situation professionnelle, familiale ainsi que ses difficultés liées à une maladie, un handicap. Lorsque cette difficulté n'était pas communiqué par la personne, l'enquêteur posait explicitement la question (en faisant référence au public de l'enquête : personnes qui éprouvent des difficultés liées à une maladie, un handicap...).

A ce sujet, il est frappant de constater que la plupart des personnes parlaient spontanément de leurs maladies ou handicaps, ce qui est probablement en soi révélateur du besoin de communiquer et d'être entendu dans ses difficultés.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, les personnes interrogées souffrent pour la plupart d'un **problème de santé physique chronique**, catégorie dans laquelle on retrouve essentiellement : les problèmes de dos, la fibromyalgie, mais aussi, les apnées du sommeil, la polyarthrite,

L'enquêteur a pu déduire que la personne souffrait d'une déficience intellectuelle lorsqu'elle donnait des commentaires tels que : « j'ai été dans une école spéciale, j'ai des problème d'écriture et de lecture », « j'ai des problèmes de compréhension, je ne sais ni lire ni écrire », « je vis chez ma maman car j'ai un handicap mental », « j'ai un handicap mental qui m'empêche de retenir les choses », « il faut toujours que l'on me dise ce que je dois faire »,...

Quel(s) trouble(s) la personne présente-t-elle?	Nbre pers.
problème de santé physique chronique	37
déficience intellectuelle	14
trouble moteur des membres supérieurs	9
trouble moteur des membres inférieurs	7
épilepsie	5
trouble de l'audition	3
trouble de la parole	3
dépression	3
trouble de l'apprentissage sans déf. Intell.	2
trouble de la vue	1
trouble de l'attention	1
Trouble de l'humeur	1
Asthme	1

Le nombre de personnes considérées comme déficientes intellectuelles doit être particulièrement noté. En effet, la « configuration » des Carrefours Emploi Formation pourrait faire penser que ces personnes sont a priori peu attirées par cette offre de services.

O

O

O

Il nous a semblé utile de connaître l'intermédiaire par lequel la personne a été aiguillée vers le Cefo ou par lequel elle a été informée de l'existence ou de l'utilité du Cefo. Par qui (ou quel organisme) la personne a-t-elle été aiguillée vers le Cefo ?

Par qui avez-vous été aiguillé vers le CEFO ?	Nbre pers.
personne : c'est une démarche personnelle	8
une connaissance	31
le Forem	25
AWIPH	5
CPAS	3
invitation via les publicités	3
l'Onem	5
le syndicat	2
une ASBL	2
CEFA, jobcoach, maison de l'emploi, établissement scolaire	1 pour chacun de ces intermédiaires

On constate que les personnes ont, dans la plupart des cas, été conseillées par une **personne de leur entourage**.

Un grand nombre de personnes a également été « envoyé » au Cefo par le **Forem**. Rappelons à ce propos que les CEFO sont géographiquement situés dans les locaux des Directions régionales du Forem, et qu'il existe une certaine interaction entre les services ! Dans un certain nombre de cas, la visite au Cefo est une démarche tout-à-fait personnelle.

Quelques personnes enfin ont été aiguillées par l'Awiph, le Cpas, leur syndicat, des asbl diverses, ou l'Onem.

Le nombre de 5 personnes envoyées par l'Awiph est interpellant. Deux hypothèses peuvent être avancées pour expliquer ce faible nombre : soit peu de personnes répondant à l'enquête se sont adressées auparavant à l'Awiph, ce qui expliquerait le faible nombre de personnes aiguillées par l'Awiph, soit, elles sont passées par l'Awiph et n'y ont pas été orientées vers le Cefo. Cette orientation ayant plutôt été effectuée par une connaissance, le Forem,...

O

O

O

Afin de mesurer la qualité de l'accueil des personnes handicapées au sein du Cefo, nous avons donc souhaité mesurer la satisfaction des personnes quant à la réponse apportée à leur demande. Les deux paragraphes suivants nous renseignent sur la raison de la visite au Cefo et sur la satisfaction par rapport à la réponse apportée.

Motif de la visite au Cefo

Pourquoi êtes vous venu au CEFO?	Nbe pers.	
Pour être conseillé ou soutenu dans un projet de formation	33	37%
Pour consulter les offres d'emploi	30	34%
Pour être aidé dans la rédaction de documents	12	13%
Pour être conseillé ou soutenu dans un projet professionnel	11	12%
Pour utiliser des outils comme le fax, l'imprimante, internet,...	7	8%
Parce que j'y ai été obligé	5	6%
Pour obtenir des informations sur l'Awiph	5	6%
Pour consulter de la documentation , m'informer sur une formation, un métier...	4	4%
Pour être informé sur les aides à l'emploi	4	4%
pour avoir des infos sur les ETA ou y rechercher des emplois	4	4%
Pour participer à une séance collective	3	3%
Pour être aidé dans la création d'activités	1	1%

Nous constatons que les raisons principales de la visite de la personne au Cefo sont :

le soutien et le conseil dans le projet de formation,
la consultation d'offres d'emploi,
 le soutien et le conseil dans le projet professionnel,
 l'aide dans la rédaction de documents (cv,...).

Plusieurs de ces raisons peuvent être associées lors de la visite d'une même personne au Cefo.

Satisfaction générale

Avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez?	Nbre pers.	
pas du tout	7	16%
un peu	7	

assez bien	15	84%
tout à fait	60	

On peut lire dans le tableau précédent, et avec une certaine satisfaction, **que la majorité des personnes sont assez bien ou tout-à-fait satisfaites** de leur visite au Cefo.

« j'ai eu un très bel accueil, les gens sont compétents »
« le personnel est très professionnel »
« les agents font tout pour que les gens se retrouvent dans la vie professionnelle »
« j'ai eu plus que ce que je souhaitais, on m'a aidé pour faire des choses auxquelles je n'avais pas pensé. »
« J'ai eu une farde reprenant divers ateliers protégés, et c'est ce que je souhaitais »

Un pourcentage de 16% de personnes interrogées dit cependant **ne pas ou peu avoir obtenu ce qu'elles souhaitaient**.

Notons d'emblée que ce pourcentage est relativement faible. Dans un souci permanent d'amélioration, nous pouvons examiner les explications données à ces réponses.

Les raisons de moindre satisfaction données par ces personnes au cours de l'entretien téléphonique, et qui sont davantage liées au fonctionnement du Cefo, ont trait aux quelques points suivants :

difficulté de se situer face à certains conseils ou avis contradictoires, spécialement concernant la question de savoir s'il faut ou non mentionner ses problèmes de santé quand on recherche un emploi.

« Il y a beaucoup d'avis contradictoires au sein des agents du Cefo. Par exemple : sur la question de savoir s'il faut ou non indiquer les problèmes de santé quand on recherche un emploi. Certains disent oui, d'autres disent non ».

difficulté pour la personne de solutionner un problème vécu avec l'employeur lorsqu'un ennui de santé survient au travail. Certaines personnes n'ont pas de réponses à leurs questions

« j'ai des crises d'épilepsie au travail, comment gérer ce problème ? »

autres difficultés : difficulté pour utiliser un fax ou un pc au Cefo et manque d'aide à ce niveau/ orientation de la personne difficile ou un peu « dispersée »/séance d'information d'un niveau trop facile

« j'ai une attelle, et j'ai du mal à utiliser un pc, j'ai du insister plusieurs fois pour qu'on m'aide » « elle était très agréable, mais elle ne savait pas m'aider, elle m'a envoyé vers la CSC, l'aviph, on m'envoie partout et je suis perdue ».

Les autres raisons ne sont pas liées au fonctionnement du Cefo même mais plutôt à des éléments contextuels : situation économique, offres de formations,...mais nous les renseignons tout de même à titre d'information.

difficulté de trouver une formation ou un emploi qui correspond à son souhait, ou adaptée à la situation (par exemple : non adéquation de la plupart des formations en raison de problème de dos, un manque de formations adaptées au handicap)

*« il y a peu d'annonces awiph »
« à chaque fois que je veux faire une formation, je ne peux pas car ça ne convient pas au dos »*

ou encore : minerval d'une formation trop cher, secteur d'activité « bouché »
formations possibles mais qui renvoient sur un long terme (attente de 6 mois pour l'inscription et formation de longue durée),

O

O

O

Etant donné que la présence des agents Awiph en Cefo a notamment pour objectif :

d'assurer un accès aisé et adapté par les personnes handicapées aux informations transmises ainsi qu'à l'infrastructure et au matériel disponible,

ou d'informer les autres agents du Cefo sur l'importance de les rendre accessibles,

nous avons donc voulu savoir comment les personnes évaluent le niveau d'adaptation des lieux et du langage employé par les conseillers. Ce point fait l'objet du paragraphe suivant.

Adaptation des lieux et du langage employé

Deux questions ont été posées aux personnes concernant le lieu, les équipements, et le langage utilisé par le conseiller.

Trouvez-vous les lieux, les équipements accessibles?	Nbre pers.	
Oui	71	81%
plus ou moins	14	16%
Non	3	3%

Globalement, les personnes trouvent le lieu accessible et l'accessibilité au sein du Cefo **très bonne**.

Quelques **remarques** ont cependant été faites au sujet de l'accessibilité par rapport :

au manque de bus pour accéder à certains Cefo (Arlon, Namur)
au manque de parking gratuit près de certains Cefo (Arlon) et à la difficulté de trouver un parking proche (Namur, Charleroi)
à l'absence de rampe dans certains cas, qui rend l'accès difficile pour les personnes ayant un handicap physique (Liège)
au manque de sièges dans certains Cefo (Liège)

« c'est dur de trouver un parking »

« il y a des escaliers, mais pas de rampe d'accès, alors que j'ai un problème au genou » (Liège)
 « il n'y a pas de sièges pour attendre à l'accueil, je suis resté debout la plupart du temps » (Liège)
 « il n'y a pas de parking près du Cefo (Arlon)¹

au manque de pc sur place dans certains Cefo ou à la difficulté d'utiliser le matériel

« il n'y a pas assez de matériel (pc, téléphone) »
 « les pc ne sont pas adaptés aux personnes qui ont des difficultés (paraplégique) »
 « il faudrait mieux expliquer l'informatique aux personnes ayant du mal avec ça »
 « il faudrait une personne qui aide à utiliser les pc, j'ai demandé de l'aide et on m'a dit qu'on ne savait pas m'aider, que je devais suivre une formation ».

Le langage employé était-il adapté?	Nbre pers.	
Oui	80	91%
plus ou moins	7	8%
Non	1	1%

Au niveau du langage, on constate que la **presque totalité des personnes a apprécié le langage** utilisé pour s'adresser à elles.

« L'exposé était clair, j'ai tout compris, la dame était charmante »
 « Elle était calme et expliquait bien »
 « Elle répétait quand c'était nécessaire »
 « ils donnent la définition des abréviations »

Les quelques personnes **moins satisfaites** ont parfois l'impression que le langage utilisé peut être inadapté au niveau de compréhension de la personne handicapée ou que le niveau d'écoute est variable d'une personne à l'autre.

« ils expliquent de manière simpliste, ils devraient regarder à qui ils s'adressent »
 « le langage en général est adapté, mais cela dépend des personnes (des conseillers) »
 « le langage est adapté, mais pas à l'accueil, et au niveau de l'espace ordinateur »
 « je ne comprends pas tout, et si je pose des questions, il y a des personnes que cela énerve (certaines) »

A noter ici qu'il s'agit ici bien entendu des impressions des personnes, qui reflètent leur vécu, leur point de vue.

O

O

O

Ces résultats nous renseignaient sur la perception du langage employé par les conseillers, mais qu'en est-il du niveau d'écoute perçu par les personnes ?

¹ A noter qu'on peut se demander s'il s'agit réellement du problème cité, ou d'un problème d'information. Un parking (privé, payant) est en effet disponible sous le bâtiment où est installé le CEFO !

La personne vivant des difficultés particulières a-t-elle besoin de parler spécifiquement des problèmes liés à sa maladie, son handicap ?... et si oui, s'est-elle sentie écoutée ? Ces deux questions font l'objet du paragraphe suivant.

Besoin de parler de ses difficultés, sentiment d'avoir été écouté

Trouvez-vous important de pouvoir parler de votre problème de santé, etc...	Nbre pers.	
Oui	75	85%
plus ou moins	4	5%
Non	10	11%

Beaucoup de personnes expriment le besoin de parler de leurs difficultés, de leurs problèmes de santé.

*« ça m'aide moralement de pouvoir en parler; ça me donne confiance »
 « quand j'en parle je vois que je ne suis pas la seule dans la situation »
 « si on veut trouver un travail adapté, il faut en parler »*

Les personnes qui ne souhaitent pas ou peu en parler :

n'en voient pas l'utilité
 estiment que ça ne regarde pas les autres
 ou ont peur d'être mises de côté si elles en parlent

mais dans la majorité des cas, on voit que les personnes jugent important de parler de leur problème de santé ou de leur difficultés liées à une maladie, un handicap...ce qui implique bien évidemment un travail important d'écoute de la part du conseiller.

Vous êtes-vous senti écouté, compris,...?	Nbre pers.	
Oui	79	89%
plus ou moins	8	9%
Non	2	2%

Nous constatons que **la très grande majorité des personnes s'est sentie écoutée**, comprise dans les difficultés qu'elle exprimait.

*« L'agent était très gentil et patient »
 « d'habitude je suis gêné, là je ne l'étais pas »
 « elle connaissait ma maladie et a compris ma situation »*

Les commentaires des **personnes qui se sont senties moins écoutées** font référence au fait que même s'il y a de l'écoute, il n'y a pas nécessairement une proposition d'action ou que le niveau d'écoute peut varier d'une personne à l'autre :

« il faudrait que les agents donnent des conseils, qu'ils proposent des formations »
« parfois, on ne sait pas vers quoi nous orienter, même si l'agent donne l'impression d'avoir compris, écouté ».
« Parfois, le niveau d'écoute dépend des agents auxquels on parle ».

O

O

O

Les personnes ressentent-elles un impact important sur leurs possibilités d'intégration professionnelle du fait des nombreuses difficultés vécues et liées au handicap, à la maladie ? Ces problèmes sont-ils une pierre d'achoppement dans leur recherche de formation ou d'emploi ?

Ces questions font l'objet du paragraphe suivant.

Impact des difficultés sur l'intégration professionnelle

Vos difficultés,... vous posent-elles problème dans votre intégration professionnelle?	Nbre pers.	
Oui	60	67%
plus ou moins	4	4%
Non	25	28%

On constate à la lecture du tableau que la grande majorité des personnes voient dans leurs difficultés un frein à leur intégration professionnelle. Les difficultés signalées sont en effet des éléments qui viennent perturber leur insertion dans l'emploi ou la formation.

On peut donc déduire de cette réponse que le public concerné par l'enquête a des besoins particuliers en termes d'aide à l'intégration professionnelle, qui tiennent compte de ces freins.

Par ailleurs, rappelons le pourcentage important de personnes qui trouvent important et plus ou moins important de parler de leurs problèmes de santé, etc.. : 90% (85%+5%)

Or ce chiffre est plus élevé que le pourcentage de personnes pour lesquelles les difficultés posent (totalement ou plus ou moins) problème dans l'intégration professionnelle puisqu'il est de 71% (67%+ 4%)

On peut en déduire qu'un pourcentage non négligeable de personnes ressentent le besoin de parler de leurs difficultés, d'être entendues, même si cela n'est pas en lien direct avec le travail ou la formation qu'elles recherchent.

Les principales raisons évoquées pour expliquer la difficulté d'intégration professionnelle sont les suivantes (elles sont bien sûr en lien direct avec le trouble dont souffre la personne) :

la fatigue

la lenteur, le besoin d'assistance

le besoin de pauses ou de travailler à 1/2 temps .

la fibromyalgie

l'apparition fréquente de crises

les problèmes de dos ou aux membres supérieurs ou inférieurs

la difficulté de rester longtemps dans la même position (debout ou assis)

Par ailleurs, des personnes se demandent s'il convient de parler de leurs problèmes à l'employeur. et elles reçoivent des avis contradictoires à ce sujet.

« on a peur de parler des problèmes en entretien devant l'employeur »

Plusieurs personnes ont l'impression également que les patrons potentiels ne sont pas suffisamment sensibilisés au handicap et aux aides possibles, ce qui peut en soi freiner l'intégration professionnelle.

« les employeurs n'engagent pas de personnes avec handicap »

O

O

O

Dans les deux paragraphes suivants, nous pouvons voir si la personne a été orientée vers un autre service ou organisme, et si oui, si c'est plutôt :

un service spécifiquement destiné aux personnes handicapées
ou plutôt un service général ?

Par ailleurs, afin de mettre en évidence les résultats concrets de l'entretien, nous nous sommes également questionnés sur les éventuels documents emportés par la personne à l'issue de l'entretien et sur les suites possibles apportées par la personne

Orientation vers un autre service – documents emportés

Vous a-t-on conseillé de vous adresser à un autre service,...?	Nbre pers.	
Oui	42	47%
Non	47	53%

Environ la moitié des personnes a été orientée vers un autre service afin de poursuivre ses démarches.

Si oui, lequel ?	Nbre pers.	
Br	16	42%
Forem	5	13%
Interim	4	11%
Jobcoach	4	11%
Cfp	3	8%
enseignement promotion sociale	2	5%
Eta	2	5%
Mire	1	3%
Ifapme	1	3%
	38	

38 personnes se souvenaient du lieu vers lequel elles ont été orientées.

Autre service :
Une association à braine-le-comte
adresse d'entreprises qui travaillent avec l'awiph (ETA ?)
ASBL qui donne des formations, différents organismes de formation
associations où on trouve des offres d'emploi
CSC
Ecoles
médecin pour évaluer si l'incapacité est supérieure à 33%, médecin du forem
Mutuelle
ont donné des infos sur les primes accordées par awiph aux employeurs

Parmi ces personnes, la plupart ont été envoyées vers le **Bureau régional de l'Awiph**, mais aussi en plus faible proportion vers le forem, les agences d'interim, ou un jobcoach. Concernant les personnes envoyées vers l'Awiph, on ne sait pas s'il s'agissait d'un envoi pour la mise en place d'une prestation précise de l'Awiph, ou d'un renvoi pour une information générale.

Etes-vous ressorti avec des documents ?	Nbre pers.
Oui	79
Non	10

Si oui, avec quel type de documents ?	Nbre pers.	
documentation sur la formation en général	25	28%
documentation sur l' Awiph (les formations), sur comment introduire une demande	19	22%
cv (+ lettre de motivation)	15	17%
offres d'emploi	12	14%
adresse où postuler, ou à visiter sur internet	7	8%
documentation sur les ETA	5	6%
documentation diverse: comment monter sa propre entreprise, agences d'interim, législation du travail,...	5	6%

Une proportion importante de personnes (28%) quitte le Cefo avec de la documentation sur les **formations** en général (ce qui correspond plus ou moins au pourcentage apparu dans les demandes : 37%).

Cependant, alors qu'un faible pourcentage recherchait des informations sur l'Awiph (6%), beaucoup repartent avec de la documentation sur l'**Awiph** (22%) dont rappelons-le, une partie peut concerner de la formation !

Notons aussi que 13% voulait être aidé dans la rédaction de documents, et qu'une proportion presque équivalente (17%) ressort avec un CV ou une lettre.

Un plus faible pourcentage repart avec des offres d'emploi ou des noms d'entreprises auprès desquelles postuler (14%+8%=22%). Rappelons cependant que la consultation d'offres d'emploi représentait 34 % des motifs de visite. Deux hypothèses peuvent être avancées pour expliquer cette différence : il est d'une part possible qu'il n'y ait pas assez d'offres adéquates, et d'autre part, il est possible que les personnes aient été réorientées, par exemple vers une formation, le besoin en ayant été identifié au CEFO.

Suite donnée à la visite au Cefo

Avez-vous déjà entrepris une démarche depuis votre visite au Cefo ?	Nbre pers.	
Non	32	36%
Oui	57	64%

Démarche effectuée ou suite apportée	Nbre pers.	
<i>Liée à la formation :</i>		
contacts pris pour information sur une formation	6	12%
engagement dans une formation (immédiat ou dans un court terme)	9	17%
<i>Liée à la recherche d'emploi :</i>		
présentation ou rv pour un travail	5	10%
CV envoyé et engagement	4	8%
CV envoyé	18	35%
<i>Autres</i>		
visite au BR , formalités pour inscription	5	10%
attente d'une décision d'un médecin conseil	5	10%

Nous pouvons lire que **pour une part importante des personnes, une démarche a été entreprise suite à la visite au Cefo**. Il se peut aussi que certaines personnes ayant répondu « non » à cette question aient, depuis l'enquête, pris contact ou aient avancé dans leur recherche.

L'action la plus souvent effectuée après la visite au Cefo est liée à la **recherche d'un emploi (qui aboutit ou pas)** et représente au total 53% :

l'envoi d'un Cv à un employeur potentiel (35% parmi les 57 personnes)
la présentation pour un rv ou un travail (10%)
mais aussi l'engagement dans un emploi (8%),

Un pourcentage moins important de personnes a effectué des actions en lien avec la **formation** et représente au total 29% :

l'engagement dans une formation (17%)
le contact pris pour information sur une formation (12%)

O

Nous avons enfin voulu poser la question des améliorations souhaitées par les personnes sous la forme d'une question ouverte. Les réponses ayant trait à cette question font l'objet du paragraphe suivant.

Améliorations souhaitées

Les améliorations citées concernent les principaux domaines suivants :

Amélioration souhaitée:	Nbre pers.
<i>Au niveau matériel ou infrastructure:</i>	
bénéficier de plus de sièges pour l'attente	3
disposer de plus de pc, de téléphones	3
des parois pour assurer la confidentialité lors d'un entretien	1
Plus de places pour se garer	1
<i>Au niveau relationnel, humain :</i>	
aide plus importante pour personnes avec difficultés : (leur consacrer plus de temps, bénéficier d'un guichet spécial, personnes plus qualifiées pour les personnes avec handicap, réunions de groupe pour personne avec difficultés)	12
recevoir plus d'encouragement, être plus suivi dans les démarches	5
aide pour l'utilisation des pc	3
dans certains cas que les agents aillent plus vers les gens à l'arrivée au Cefo	3
bénéficier d'un accueil parfois plus adéquat au bureau d'accueil	3
visualiser des pictogrammes qui représentent les métiers	1
Laisser plus de responsabilité à la personne (par ex : ne pas faire une lettre à sa place)	1
divers : mieux informer les employeurs des primes, rembourser les frais de déplacement, être aidé den cas de difficultés de déplacement	3
<i>Total</i>	<i>39</i>

Ainsi, 39 personnes ont exprimé un avis concernant des améliorations éventuelles à apporter.

Comme on peut le voir dans le tableau, quelques-uns sont d'ordre **matériel** ou sont liés à **l'infrastructure** et concernent : les sièges pour l'attente, les pc, les téléphones ainsi que la question du parking ou encore la confidentialité :

« Il faudrait un bâtiment plus grand avec plus de pc »

« Il faudrait plus de pc, de téléphone »

« Il n'y a que 3 sièges »

« il y a un manque de confidentialité, on parle de nos problèmes et tout le monde entend ce que l'on dit »

Les autres sont plutôt d'ordre **relationnel** ou **liés à l'aspect humain** de la visite au Cefo :

On soulignera que 13% des personnes (12 sur 89) aimeraient que leurs difficultés soient prises en compte d'une façon qui leur est propre, plus spécifique, et plus adaptées au handicap ou à leurs problèmes.

A été en effet émise ici l'idée d'un guichet spécial, ou de groupes « pour personnes avec difficultés ». Cette proposition va par ailleurs à l'encontre du principe selon lequel ces personnes doivent être considérées comme tout un chacun sans distinction dans le type de prise en charge.

« il faudrait des agents particuliers qui aident les personnes avec difficultés »

« il faudrait une personne de plus à l'accueil (pour les personnes en situation de détresse psychologique) »

« il faudrait des réunions de groupe pour les personnes qui ont des difficultés, faire venir des gens qui ont trouvé du travail pour motiver les autres »

Les avis ont également trait à l'orientation générale au sein du Cefo

« si une personne vient pour la première fois et a des difficultés pour s'exprimer, et que personne ne vient aider, elle repartira. Il faudrait venir vers les gens pour les aider »

« il faudrait qu'on puisse savoir qui fait quoi dans le Cefo, quand on y va pour la première fois, l'aide et les infos sont limités »

« Peut-être mettre des pictogrammes qui représentent un métier qui est proposé, pour les personnes ayant des difficultés »

Ils peuvent être reliés au suivi des personnes dans leurs parcours de formation ou de recherche d'emploi

« il serait agréable d'avoir un entretien avec une personne qui suit les gens dans leur parcours professionnel »

« on devrait nous encourager plus »

« il faudrait suivre les gens, les accompagner »

« Il faudrait essayer de ne pas faire les choses à la place des gens, ex: les lettres de motivation, sinon on ne sera jamais autonome »

A côté de cela, des **remarques diverses citées par une seule personne** chaque fois ont été faites et méritent toutefois d'être citées, elles concernent :

- le manque d'information des employeurs sur les primes offertes,
- l'aide souhaitée au niveau du déplacement (aspect matériel et financier)

« il faudrait mieux informer les employeurs des primes qui existent »

« je fais bcp de déplacements pour régler différentes formalités, et ce n'est pas remboursé »

« Il faudrait aider les personnes qui ne savent pas se déplacer (par ex : via une camionnette) »

Conclusion :

Rappelons que les personnes ayant répondu à l'enquête souffrent en majorité de problèmes de santé physique chronique. Il est intéressant de noter qu'une part non négligeable du public interrogé présente une déficience intellectuelle ce qui montre, à notre grande satisfaction, que le Cefo reste accessible pour cette frange de la population.

Alors que les raisons principales de la visite au Cefo sont : le conseil ou le soutien dans un projet de **formation** (37%) / la **consultation d'offres d'emploi** (34%), on note qu'une grande majorité des personnes repartent avec des documents qui sont dans une proportion importante liés à la formation en général (28%) et dans une proportion non négligeable : des offres d'emploi (14%), des adresses où postuler (8%), de la documentation sur les ETA (6%).

Par ailleurs, à peine un mois après la visite au Cefo, 17% du nombre total de personnes avait effectué une action liée à une formation (+30% parmi les actions effectuées), et 25% du total avait envoyé un CV (suivi parfois d'engagement) (43% parmi les actions effectuées).

Ces données nous font penser que la personne quitte le CEFO avec des informations adaptées à sa demande initiale et effectue dans beaucoup de cas une action concrète fortement en lien avec cette demande. Le taux général de satisfaction est d'ailleurs révélateur à ce sujet.

Soulignons également l'important rôle d'écoute qu'assument les agents au CEFO et d'une façon satisfaisante puisque seuls 2% des personnes ne se sont pas senties écoutées, comprises.

Nous souhaitons toutefois mettre en évidence une donnée qui peut poser question. Celle-ci concerne le pourcentage de personnes envoyées vers le BR qui est de 18% du nombre total de personnes interrogées (ou : un peu moins de la moitié du nombre total des personnes qui ont effectivement été orientées vers un autre service). Il est fort probable que cette orientation soit justifiée mais on peut au moins se demander quel est le ressenti du BR à ce sujet, et comment les agents des BR gère cet envoi de personnes.

Quant aux améliorations souhaitées et exprimées par les personnes handicapées, retenons le chiffre important de 12 personnes qui souhaiteraient une « aide plus importante pour personnes avec difficultés ». Bien que nous pensions qu'il faille rester attentif aux particularités des personnes handicapées, il apparaît clairement dans les raisons de la participation des agents Awiph aux CEFO une volonté de fournir un service identique à celui destiné à la population en

général. Rappelons d'ailleurs ces deux objectifs de la participation à Carrefour emploi formation, cités en début de ce rapport :

- offrir ces services non stigmatisants à des personnes handicapées qui hésitent à se reconnaître comme telles,
- banaliser la présence des personnes handicapées dans un lieu "tous publics", en s'adressant à elles dans un cadre qui ne leur soit pas réservé,
-

Il n'y a donc pas lieu de créer une « cellule spécialisée pour personnes handicapées » dans le Cefo, mais il est toutefois important de conscientiser les agents de l'Awiph mais aussi le personnel accueillant dans les Cefo par rapport à ces difficultés plus importantes exprimées par un certain nombre au cours de cette enquête.

A ce sujet, ajoutons qu'il serait souhaitable que la présentation des résultats de cette enquête soit effectuée dans chaque Cefo, à destination de l'ensemble des agents du Cefo.

En annexe :

- Annexe 1 : consignes données aux conseillers pour la proposition de l'enquête aux visiteurs,
- Annexe 2 : document remis aux personnes intéressées,
- Annexe 3 : canevas d'entretien

ANNEXE1 :

Exemples de phrases d'introduction à utiliser par les agents Cefo pour présenter l'enquête aux personnes :

Deux cas de figure :

Soit la personne dit clairement dans le courant de l'entretien qu'elle a un handicap :

(aborder le thème de l'enquête à la fin de l'entretien :)

« Vous m'avez signalé pendant l'entretien que vous étiez porteur d'importants problèmes de santé ou d'un handicap, (ou : « vous avez parlé de votre handicap pendant l'entretien ») alors je voudrais vous informer qu'une enquête organisée par l'Awiph a lieu actuellement auprès de personnes qui vivent ce type de difficultés ou de handicap.

- Elle se réalise par téléphone
- Elle permet à ces personnes qui se sont rendues dans un Cefo de donner leur avis sur l'accueil au Cefo ;
- l'entretien dure +- 20 minutes.

Etes-vous intéressé d'y participer ? Il n'y a aucune obligation mais les avis donnés seront utiles pour réfléchir à l'accueil au sein des Cefo. Il est évident que l'enquête se fera en respectant entièrement votre anonymat

Si oui, pouvez-vous me laisser vos coordonnées (nom et numéro de téléphone) pour qu'un enquêteur vous recontacte par téléphone d'ici une bonne semaine. »

Soit la personne ne fait jamais référence à un handicap (...) au cours de l'entretien :

(Aborder l'enquête à la fin de l'entretien :)

« Nous voulons vous informer qu'une enquête organisée par l'Awiph a lieu actuellement auprès de personnes porteuses de difficultés de santé ou d'un handicap, liés par exemple à une maladie, un accident...

- Elle se réalise par téléphone et
- Elle a pour but de recueillir l'avis de ces personnes sur l'accueil au Cefo.
- L'entretien dure +- 20 minutes.

Pouvez-vous me dire si vous vivez des problèmes de santé ou de handicap ?

(si oui :) Avez-vous envie d'y participer ?

Nb : Il n'y a aucune obligation mais les avis donnés seront utiles pour réfléchir à l'accueil au sein des Cefo. Il est évident que l'enquête se fera en respectant entièrement votre anonymat

Si oui, pouvez-vous me laisser vos coordonnées (nom et numéro de téléphone) pour qu'un enquêteur vous recontacte par téléphone d'ici une bonne semaine. »

ANNEXE 2

document remis aux personnes intéressées

Madame,
Mademoiselle,
Monsieur,

Une enquête de l'Awiph a lieu actuellement auprès de personnes vivant des difficultés liées à un problème de santé, une maladie ou un handicap. Elle a pour but de recueillir leur avis sur l'accueil dans les Carrefour-Emploi-Formation (CEFO).

Vous avez accepté d'y participer, et nous vous en remercions.

Vos coordonnées nous ont été transmises et un agent de l'Awiph vous téléphonera dans les jours à venir afin de vous poser quelques questions.

Nous vous rappelons qu'il n'y a aucune obligation d'y répondre, mais nous vous assurons d'ores et déjà que votre avis sera tout-à-fait utile pour nous aider à améliorer notre accueil au sein des Carrefour-Emploi-Formation (CEFO).

Nous vous souhaitons beaucoup de succès dans vos démarches de recherche d'informations, de formation, ou d'emploi.

Merci encore pour votre collaboration.

Bernadette VARLET
Service Etudes, statistiques et méthodes
Awiph
071/205.542
b.varlet@awiph.be

ANNEXE 3 : Canevas d'entretien

A compléter par l'enquêteur AVANT l'entretien : (AJOUTER LISTE AGENTS AWIPH)

Indiquer la date de la visite au Carrefour emploi formation à la première question de l'entretien (voir ci-dessous)

La personne s'est rendue au Carrefour emploi formation de : (à compléter par l'enquêteur avant l'entretien)

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Arlon | <input type="checkbox"/> La louvière | <input type="checkbox"/> Mons | <input type="checkbox"/> Nivelles |
| <input type="checkbox"/> Charleroi | <input type="checkbox"/> Liège | <input type="checkbox"/> Mouscron | <input type="checkbox"/> Tournai |
| <input type="checkbox"/> Huy | <input type="checkbox"/> Marche | <input type="checkbox"/> Namur | <input type="checkbox"/> Verviers |

L'entretien : nb : ce qui est en gras et italique est à dire par l'enquêteur

« Bonjour Madame, Monsieur (nom)....., je suis (votre nom), je travaille à l'Awiph et je vous téléphone suite à votre visite au carrefour emploi formation de(localité) .à la date du

La personne qui vous a reçu(e) vous a proposé de participer à une enquête sur l'accueil dans les carrefour emploi formation , étant donné que vous avez des difficultés particulières liées à une maladie un accident ou un handicap .

Vous avez accepté de participer donc je voudrais vous poser quelques questions. Je vous rappelle que votre nom ne sera pas encodé, le questionnaire est anonyme. Etes-vous toujours d'accord, et avez-vous le temps maintenant ? »

(Si oui, continuer / Si non, noter dans le planning un moment suggéré par la personne)

« Ne vous étonnez pas s'il y a quelques blancs, j'ai besoin d'un peu de temps pour noter vos réponses. »

1. « Par qui avez-vous été aiguillé vers le carrefour emploi formation ? » (ou : qui vous a proposé de prendre rendez-vous au carrefour emploi formation ?)

.....

2. « Lorsque vous êtes venu au carrefour emploi formation, dans quel but était-ce ? Pour obtenir des informations ou être aidé à quel niveau ? »

(cocher - plusieurs choix possibles)

- Pour consulter de la documentation, m'informer sur une formation, un métier...
- Pour utiliser des outils comme le fax, l'imprimante, internet...
- Pour être conseillé ou soutenu dans un projet de formation
- Pour être conseillé ou soutenu dans un projet professionnel (pour voir quel genre d'emploi la personne voudrait avoir, quel travail elle voudrait faire)
- Pour consulter les offres d'emploi
- Pour être informé sur les aides à l'emploi
- Pour être aidé dans la rédaction de document (cv, lettre, ...)
- Pour être aidé dans la création d'activités
- Parce que j'y ai été obligé (par un conseiller forem ou autre...)

Autres :

Ecrire la réponse si hésitations :

.....
.....

Noter éventuellement la situation de la personne pour une meilleure compréhension (où en est-elle,..):

.....

3. « Avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez lors de votre visite au carrefour emploi formation ? »

Pas du tout un peu assez bien tout-à-fait.

Expliquez pourquoi :

.....
.....

4. « trouvez-vous les lieux , les équipements accessibles ?

Oui

Non

Expliquez pourquoi (si oui ou non)

.....

5. le langage employé était-il adapté ?. »

Oui

Non

Expliquez pourquoi (si oui ou non)

.....

6. « trouvez-vous important de pouvoir parler de votre problème de santé, de vos limitations ou de votre handicap au Carrefour emploi formation ? »

Oui

Non

6a Expliquez pourquoi (si oui ou non)

.....

.....

.....

6.b « Vous êtes-vous senti écouté, compris dans vos difficultés liées à votre handicap ou à votre problème de santé ? »

Oui

Non

Expliquez pourquoi (si oui ou non)

.....
.....

7. « Vos difficultés, votre problème de santé ou votre handicap vous pose-t-il problème dans votre intégration professionnelle ? »

- Oui
- Non

Si oui : « Expliquez ce qui , à votre avis, freine votre intégration professionnelle »

.....
.....

8. « Lors de votre visite au Carrefour emploi formation, on vous a conseillé de vous adresser à un autre service ou organisme, ou personne ? Vous a-t-on envoyé vers un autre service, une autre personne ? (endroit...) ? »

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Si oui **lequel** : (cocher ou écrire si ce n'est pas clair)

Un service qui s'adresse à toute la population :

- Mire (mission régionale pour l'emploi)
- forem
- ifapme (Institut wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et des Petites et Moyennes Entreprises)
- oisp (organisme d'insertion socioprofessionnelle)
- eft, (entreprise de formation par le travail)
- enseignement de promotion sociale
- agence d'interim
- autre :.....

Un service qui s'adresse plus particulièrement aux personnes handicapées:

- ETA (entreprise de travail adapté)
- Cfp (centres de formation professionnelle)
- jobcoaches,
- bureau régionaux de l'awiph (BR)
- Autre....

9. Etes-vous ressorti du Cefo avec des documents ? CV, lettre, dépliant, autre ?

Si oui, lesquels ?.....

10. Avez-vous déjà fait une démarche ou pris contact avec une personne, un centre, un organisme ?

Si oui, expliquez en quelques mots

Si non, pensez-vous faire quelque chose dans les jours qui viennent ?

.....

.....

11. « Quelle amélioration pourrait être apportée pour mieux accueillir les personnes ayant des difficultés, malades ou handicapées au Carrefour emploi formation ? »

.....

.....

.....

Au vu de la conversation qui vient d'avoir lieu, la personne souffre de : (faire préciser si nécessaire)

Trouble de la vue	
Trouble de l'audition	
Trouble de la parole	
Troubles moteurs membre inférieurs	
Troubles moteurs membres supérieurs	
Problème de santé physique chronique	
Déficiência intellectuelle	
Trouble de l'apprentissage, sans déf. intell.	
Trouble de la mémoire	
Trouble du comportement	
Trouble de l'attention – hyperactivité	
Trouble de la santé mentale	
Autres :	

« Nous sommes arrivés au terme de ce questionnaire. Je vous remercie pour le temps que vous avez passé et vous souhaite une bonne continuation dans vos démarches. »